



**La Transitabilidad Educativa como Política Pública para el Desarrollo de  
Recurso Humano en la Industria de Servicios Hoteleros**

Tesis presentada para cumplir con uno de los requisitos para la obtención del  
grado académico de Magíster en Gestión Pública por:

Luis Miguel Pongo Mendoza

Marco Antonio Maldonado Gutarra

Miguel Angel Agurto Agurto

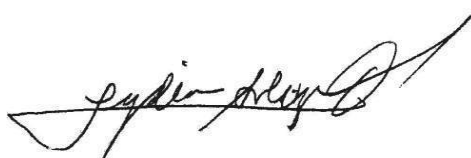
Programa de la Maestría en Gestión Pública 2017 – 1

Lima, 01 de junio de 2020

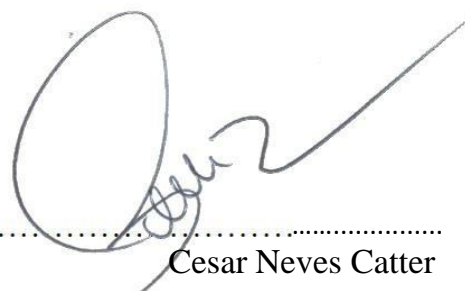
Esta tesis

**La Transitabilidad Educativa como Política Pública para el Desarrollo de  
Recurso Humano en la Industria de Servicios Hoteleros**

Ha sido aprobada por:



.....  
Lydia Aurora Arbaiza Fermini



.....  
Cesar Neves Catter



.....  
Cesar A. Fuentes Cruz

**Universidad Esan 2020**

## Dedicatoria

A Dios porque permitió que pueda mejorar mi desarrollo profesional, a mis padres que siempre fueron el motor y motivo de superación, inculcando en mí la premisa del principio y fin, y que las cosas no se dejan a medias. También, a mi esposa por toda la paciencia mostrada durante la evolución de esta maestría; a mi dulce y tierna niña, mi hija, el motor y motivación de mi vida para seguir adelante con todos los proyectos que me trace, todo lo que hago es por ella y para ella. Y Finalmente, a mis compañeros de tesis, quienes demostraron su real amistad en los momentos en los que fue necesaria una mano amiga, no solo en lo académico sino también con un consejo o simplemente cuando necesite que me escucharan.

*Luis Pongo*

A mi papá, por ser aquella persona que con su ejemplo demostró que solo el trabajo duro y constante traen sus frutos.

A mi mamá, por saber guiar y apoyar en cada proyecto que he emprendido en la vida, y sobre todo animarme a terminar cada proyecto que empiezo.

A Renzo, por ser mi compañero y amigo, y, mi hermano.

Y Finalmente, a mis compañeros de tesis, quienes demostraron amistad, compañerismo y saber escuchar en los momentos en los que fue necesario, no solo en lo académico sino también con un consejo o simplemente cuando los necesite.

*Miguel Agurto*

A la vida por haberme otorgado unos padres maravillosos y unos extraordinarios hermanos, quienes siempre han creído y alentado incondicionalmente a lo largo de mi carrera profesional y en esta lucha constante por salir adelante.

Igualmente, a mi equipo de tesis y también amigos en toda esta trayectoria de estudios de maestría. Estoy seguro que nuestra amistad trascenderá más allá de este importante logro que hoy lo obtenemos juntos.

Finalmente, a todas aquellas buenas personas que me transmitieron sus buenas vibras en los momentos más difíciles y me brindaron su amistad y aprecio sincero en todos estos años de trayectoria académica, humana, política y profesional.

*Marco Antonio Maldonado*

## **Agradecimiento**

Los integrantes del Grupo 06 de la Maestría en Gestión Pública 2017-I de la Universidad ESAN, agradecen a esta casa de estudio por todos los conocimientos impartidos y experiencias vividas en el desarrollo de la maestría; los que, a su vez, formarán parte del conjunto de conocimientos para la ejecución de nuestro trabajo diario en las diferentes entidades en las que estamos.

A su vez, es preciso indicar que, los alumnos que conforman este grupo estamos muy agradecidos por todas las lecciones impartidas por nuestra asesora Dra. Lydia Arbaiza para la elaboración de esta tesis, sin su apoyo constante no podríamos tener este documento.

Es preciso mencionar que, nuestros padres, hermanos y hermanas, hijos e hijas y pareja constituyen pilares importantes; por consiguiente, su fortaleza y acompañamiento corresponden el mejor regalo que nos ha dado la vida, y estamos muy agradecidos por eso.



## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	ivv
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	xiii
Resumen .....	xvV
Abstract.....	xviv
<b>I. Introducción .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Objetivos (General y Específicos) .....	5
1.2.1. Objetivo General .....	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. Justificación.....	6
1.4. Alcance.....	6
1.5. Contribución.....	7
<b>II. Marco Conceptual .....</b>	<b>8</b>
2.1. Transitabilidad educativa .....	8
2.1.1. Introducción .....	8
2.1.2. Definición.....	9
2.1.3. Dimensiones de la transitabilidad educativa .....	10
2.1.3.1. La Formación Profesional .....	10
2.1.3.2. Desarrollo profesional.....	14
2.1.3.3. La transitabilidad educativa como política pública.....	15
2.2. Recurso humano.....	18
2.2.1. Introducción .....	18
2.2.2. Definición.....	19

2.2.3.	Planificación de los recursos humanos .....	20
2.2.4.	Recurso Humano y Capital Humano.....	21
2.2.5.	Capacitación y Desarrollo .....	22
2.3.	Políticas públicas.....	223
III.	Marco Contextual.....	25
3.1.	Contexto Regional y Casos .....	25
3.2.	Benchmarking con respecto a Colombia.....	26
3.3	Contexto Local... ..	30
IV.	Metodología de la Investigación .....	34
4.1.	Diseño de Investigación .....	34
4.2.	Muestreos .....	35
4.3.	Instrumentos de Medición.....	36
V.	Análisis de Resultados .....	39
5.1.	Resultados Cuantitativos.....	39
5.1.1	Descripción... ..	39
5.1.2	Análisis de las Fichas.....	39
5.1.3	Resultados de la Evaluación de la Fichas de CALTUR .....	40
5.2	Resultados Cualitativos... ..	47
5.2.1.	Encuesta: Transitabilidad educativa.....	47
5.2.2.	Encuesta: Desarrollo del Recurso Humano.....	69
5.2.3.	Entrevista realizada a Expertos... ..	94
VI.	Plan de Acción .....	97
VII.	Discusión.....	109
7.1.	Brecha de profesionalización en el sector turismo.....	109
7.2.	Implicancias .....	13809
7.3.	Propuesta.....	138
7.3.1	Política Pública de Transitabilidad Educativa para el Desarrollo del Recurso Humano del Sector Turismo.....	114

7.4. Limitaciones...	121
7.5. Agenda Futura .....	121
Conclusiones y Recomendaciones.....	1402
Anexos .....	14325
Anexo 1 – Cuestionario Transitabilidad Educativa .....	1446
Anexo 2 – Cuestionario Desarrollo del Recurso Humano.....	1479
Referencias .....	132



## Índice de tablas

Tabla 1.1. Población en edad de trabajar según su nivel de educación y ámbito urbano.....	1
Tabla 1.2. Población en edad de trabajar según su nivel de educación y ámbito rural	1
Tabla 1.3. PERÚ: Trabajadores ocupados en actividades relacionadas al Turismo. ...	3
Tabla 1.4. PERÚ: Trabajadores ocupados en actividades relacionadas al Turismo, según el nivel educativo 2017....	3
Tabla 5.1. Matriz de los temas consultados sobre el Recurso Humano de Hoteles...	42
Tabla 5.2. Matriz de los temas consultados sobre el Recurso Humano de Restaurantes .....	45
Tabla 5.3. Todos los trabajadores del sector turismo deberían tener acceso a la formación profesional....	47
Tabla 5.4. El Estado debería ofrecer formación profesional al alcance de todos los trabajadores del sector turismo.....	48
Tabla 5.5. El Estado debe desarrollar formas de capacitación focalizadas relacionadas a demandas específicas de inserción laboral .....	49
Tabla 5.6. Se debe personalizar la enseñanza basada en necesidades de aprendizaje específicas así como intereses vocacionales locales, regionales y sectoriales .....	50
Tabla 5.7. Deseo mejorar mi formación profesional.....	51
Tabla 5.8. La formación profesional con la que cuento es suficiente para realizar eficientemente mi trabajo .....	52
Tabla 5.9. La formación profesional que tengo, me permite acceder a mejores ofertas laborales .....	53
Tabla 5.10. La formación profesional que tengo, me permite acceder a una mejor remuneración.....	54
Tabla 5.11. La formación profesional que tengo, me permite contribuir en el desarrollo de mi país .....	55

Tabla 5.12. En las empresas existe preferencia por los trabajadores más capacitados y que poseen competencias específicas.....	56
Tabla 5.13. Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos de forma propia.....	57
Tabla 5.14. Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos a través de capacitaciones en el trabajo .....	58
Tabla 5.15. Los conocimientos, competencias y habilidades los he adquirido a través de una carrera técnica o profesional .....	59
Tabla 5.16. Intento desarrollarme profesionalmente en el trabajo.....	60
Tabla 5.17. En el trabajo me motivan a desarrollarme profesionalmente.....	61
Tabla 5.18. El Estado promueve el desarrollo profesional a través del acceso a la formación .....	62
Tabla 5.19. Se lo que es transitabilidad educativa .....	63
Tabla 5.20. El Estado promueve la transitabilidad educativa .....	64
Tabla 5.21. La transitabilidad educativa debería ser una política pública .....	65
Tabla 5.22. La transitabilidad educativa me permite acceder a mejores puestos de trabajo.....	66
Tabla 5.23. La transitabilidad educativa me permite acceder a una mejor remuneración.....	67
Tabla 5.24. En la empresa se percibe un fuerte compromiso de los trabajadores hacia la empresa.....	69
Tabla 5.25. En la empresa valoran la formación académica de los trabajadores.....	70
Tabla 5.26. La empresa fomenta la capacitación continua de los trabajadores .....	71
Tabla 5.27. Los trabajadores aplican de forma óptima los conocimientos adquiridos .....	72
Tabla 5.28. La empresa desarrolla cursos de capacitación y formación de forma continua.....	73
Tabla 5.29. Todos los empleados participan en los cursos de capacitación y formación .....	74

Tabla 5.30. En la empresa se valora la formación relacionada con tecnologías de la información .....	75
Tabla 5.31. En la empresa se valora la formación relacionada con idiomas.....	76
Tabla 5.32. La empresa valora el aprendizaje propio de los trabajadores.....	77
Tabla 5.33. En la empresa se fomenta el trabajo en equipo .....	78
Tabla 5.34. En la empresa se fomenta la creatividad de los empleados.....	79
Tabla 5.35. En la empresa se valora el liderazgo de los trabajadores .....	80
Tabla 5.36. En la empresa es esencial que el trabajador tenga la capacidad de resolución de problemas.....	81
Tabla 5.37. En la empresa es importante que los trabajadores cuenten con capacidad de iniciativa .....	82
Tabla 5.38. En la empresa se desarrollan las mejores prácticas.....	83
Tabla 5.39. En la empresa me siento motivado.....	84
Tabla 5.40. En la empresa existen adecuadas relaciones con los compañeros de trabajo.....	85
Tabla 5.41. En la empresa existen adecuadas relaciones con los jefes de trabajo .....	86
Tabla 5.42. En la empresa existe un adecuado clima laboral.....	87
Tabla 5.43. En la empresa existe una adecuada cultura laboral .....	88
Tabla 5.44. En la empresa se promueve la búsqueda continua de certificaciones .....	89
Tabla 5.45. En la empresa se promueve el estudio de los trabajadores .....	90
Tabla 5.46. La empresa invierte en la capacitación de sus trabajadores .....	91
Tabla 5.47. La empresa brinda cursos y capacitaciones con certificación.....	92

## Índice de figuras

Figura 1.1. Población en edad de trabajar, según condición de actividad.....	2
Figura 1.2. Perú: población económicamente activa ocupada, según actividad económica, 2016 .....	3
Figura 2.1. Propuesta para la Transitabilidad Educativa en el Nivel Superior.....	15
Figura 3.1. Marco Jurídico del Turismo de Colombia... ..	28
Figura 4.1. Perú: población económicamente activa ocupada, según actividad económica, 2016 .....	35
Figura 5.1. Todos los trabajadores del sector turismo deberían tener acceso a la formación profesional .....	47
Figura 5.2. El Estado debería ofrecer formación profesional al alcance de todos los trabajadores del sector turismo.....	48
Figura 5.3. El Estado debe desarrollar formas de capacitación focalizadas relacionadas a demandas específicas de inserción laboral .....	49
Figura 5.4. Se debe personalizar la enseñanza basada en necesidades de aprendizaje específicas así como intereses vocacionales locales, regionales y sectoriales .....	50
Figura 5.5. Deseo mejorar mi formación profesional .....	51
Figura 5.6. La formación profesional con la que cuento es suficiente para realizar eficientemente mi trabajo .....	52
Figura 5.7. La formación profesional que tengo, me permite acceder a mejores ofertas laborales .....	53
Figura 5.8. La formación profesional que tengo, me permite acceder a una mejor remuneración.....	54
Figura 5.9. La formación profesional que tengo, me permite contribuir en el desarrollo de mi país .....	55
Figura 5.10. En las empresas existe preferencia por los trabajadores más capacitados y que poseen competencias específicas.....	56
Figura 5.11. Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos de forma propia.....	57

Figura 5.12. Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos a través de capacitaciones en el trabajo .....	58
Figura 5.13. Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos a través de una carrera técnica o profesional .....	59
Figura 5.14. Intento desarrollarme profesionalmente en el trabajo.....	60
Figura 5.15. En el trabajo me motivan a desarrollarme profesionalmente .....	61
Figura 5.16. El Estado promueve el desarrollo profesional a través del acceso a la formación .....	62
Figura 5.17. Se lo que es transitabilidad educativa .....	63
Figura 5.18. El Estado promueve la transitabilidad educativa.....	64
Figura 5.19. La transitabilidad educativa debería ser una política pública .....	65
Figura 5.20. La transitabilidad educativa me permite acceder a mejores puestos de trabajo.....	66
Figura 5.21. La transitabilidad educativa me permite acceder a una mejor remuneración.....	67
Figura 5.22. En la empresa se percibe un fuerte compromiso de los trabajadores hacia la empresa.....	69
Figura 5.23. En la empresa valoran la formación académica de los trabajadores.....	70
Figura 5.24. La empresa fomenta la capacitación continua de los trabajadores .....	71
Figura 5.25. Los trabajadores aplican de forma óptima los conocimientos adquiridos .....	72
Figura 5.26. La empresa desarrolla cursos de capacitación y formación de forma continua.....	73
Figura 5.27. Todos los empleados participan en los cursos de capacitación y formación .....	74
Figura 5.28. En la empresa se valora la formación relacionada con tecnologías de la información .....	75
Figura 5.29. En la empresa se valora la formación relacionada con idiomas .....	76
Figura 5.30. La empresa valora el aprendizaje propio de los trabajadores .....	77
Figura 5.31. En la empresa se fomenta el trabajo en equipo.....	78
Figura 5.32. En la empresa se fomenta la creatividad de los empleados .....	79
Figura 5.33. En la empresa se valora el liderazgo de los trabajadores.....	80
Figura 5.34. En la empresa es esencial que el trabajador tenga la capacidad de resolución de problemas.....	81

Figura 5.35. En la empresa es importante que los trabajadores cuenten con capacidad de iniciativa .....	82
Figura 5.36. En la empresa se desarrollan las mejores prácticas .....	83
Figura 5.37. En la empresa me siento motivado .....	84
Figura 5.38. En la empresa existen adecuadas relaciones con los compañeros de trabajo.....	85
Figura 5.39. En la empresa existen adecuadas relaciones con los jefes de trabajo ....	86
Figura 5.40. En la empresa existe un adecuado clima laboral .....	87
Figura 5.41. En la empresa existe una adecuada cultura laboral.....	88
Figura 5.42. En la empresa se promueve la búsqueda continua de certificaciones....	89
Figura 5.43. En la empresa se promueve el estudio de los trabajadores .....	90
Figura 5.44. La empresa invierte en la capacitación de sus trabajadores.....	91
Figura 5.45. La empresa brinda cursos y capacitaciones con certificación .....	92
Figura 6.1. Fase 0: Generar Base de Datos .....	98
Figura 6.2. Fase 1: Certificación de cursos y capacitaciones.....	102
Figura 6.3. Fase 2: Beneficiarios de la propuesta .....	105
Figura 6.4. Fase 3: Convalidación de cursos.....	107
Figura 7.1. Stakeholders de la propuesta orientada al desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú .....	110

## Resumen

La finalidad de la tesis es “Elaborar una propuesta orientada al desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú”. La tesis se justifica por lo siguiente: al ser el turismo, “una industria que contribuye al crecimiento y desarrollo de la economía de los países, constituyéndose como uno de los factores trascendentales en la lucha contra la pobreza. Tiene carácter transversal porque está conformado por diversas actividades económicas que producen y proveen diversos bienes y servicios a los visitantes” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016). En ese contexto, el sector turismo tiene un rol protagónico en la generación de empleos, siendo el tercer sector que genera más ingresos en el país y uno de los que más empleo brinda.

El enfoque a desarrollar para esta investigación es mixto y tiene un alcance descriptivo explicativo; siendo el diseño de la misma no experimental, y de naturaleza longitudinal. La población está compuestas por los trabajadores y trabajadoras que se encuentran trabajando en el sector turismo (hoteles y restaurantes), dicha cantidad asciende un millón 118 mil personas, representando el 7% de toda la población económicamente activa; aplicando la fórmula no probabilística intencional o por criterio se obtuvo una muestra de 384 trabajadores del sector turismo (hoteles y restaurantes).

La principal conclusión a la que se llegó es, la implementación de una propuesta orientada al desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú puede tener un impacto significativo en: a) La formación de profesionales altamente capacitados, b) Contar con talento humano certificado en la industria hotelera, c) Mejorar las oportunidades laborales, d) Mejorar la empleabilidad, e) Aumentar la calidad de los servicios en hoteles y f) Cerrar la brecha que se tiene en el sector turismo de personal cualificado.

**Palabras claves:** recurso humano, transitabilidad educativa, industria de servicios hoteleros, capital humano, políticas públicas.

## Abstract

The objective of the thesis is "Prepare a proposal aimed at the development of human resources through educational passability in the hotel service industry in Peru." The thesis is justified by the following: being tourism, "an industry that contributes to the growth and development of the economy of the countries, constituting itself as one of the transcendental factors in the fight against poverty. It is transversal in nature because it is made up of various economic activities that produce and provide various goods and services to visitors" (Ministry of Foreign Trade and Tourism, 2016). In this context, the tourism sector has a leading role in job creation, being the third source of income generation in the country and one of the main economic sectors that provides the most employment.

The research focus is mixed, and it also has an explanatory descriptive scope; the design being non-experimental and longitudinal in nature. The population is made up of all the people who are working in the tourism sector (hotels and restaurants), this amount amounts to a million 118 thousand people, which represents 7% of the total population economically; applying the non-probabilistic intentional or criteria formula, a sample of 384 workers in the tourism sector (hotels and restaurants) was obtained.

The main conclusion reached is that the development of a proposal aimed at the development of human resources through educational passability in the hotel services industry in Peru can have a significant impact on: a) The training of highly professional professionals trained, b) Have certified human talent in the hotel industry, c) Improve job opportunities, d) Improve employability, e) Increase the quality of hotel services and f) Close the gap in the tourism sector of qualified staff

Key words: human resource, educational passability, hotel services industry, human capital, public policies.



## I. Introducción

### 1.1. Planteamiento del Problema

El cuarto objetivo de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible plantea “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”, de tal forma que se relaciona este objetivo con el aseguramiento y acceso a la educación de todos los jóvenes trabajadores a nivel nacional que se encuentren laborando y que no cuenten con una carrera o formación técnica y/o superior con la finalidad de que puedan desarrollar las competencias, conocimientos y habilidades necesarias para el empleo y el emprendimiento.

En ese contexto, según la Plataforma Única Digital del Estado Peruano (2019), “en el Perú, 400 000 jóvenes concluyen cada año la educación secundaria, de los cuales el 73 %, entre 25 y 34 años, llega a tener solo secundaria completa o menos. Asimismo, existen 10,6 millones de trabajadores sin estudios superiores que podrían continuar su formación”. En la siguiente tabla se puede apreciar la población según su nivel educativo alcanzado en edad de trabajar que pertenecen al ámbito geográfico urbano.

**Tabla 1.1.**

*Población en edad de trabajar según su nivel de educación y ámbito urbano*

Educación	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
A lo más primaria 1/	20.8	20.1	19.7	19.3	19.3	18.2	18.6	18.4	18.3	18.5	18.2	17.8
Educación secundaria	47.6	47.7	46.7	47.3	46.5	46.3	46.6	47.4	48.1	46.4	46.8	46.3
Superior no universitaria	14.6	15.2	15.7	15.9	16.4	16.0	15.5	14.8	14.4	15.4	15.2	15.5
Superior universitaria	17.0	17.0	17.8	17.5	17.8	19.5	19.2	19.3	19.2	19.6	19.8	20.3

Fuente. Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2019). *Población en edad de trabajar*. Recuperado de <https://www.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/ocupacion-y-vivienda/>

Como se observa en la tabla 1.1 se puede apreciar que, en el año 2018, el 17.8% de personas en edad de trabajar tenía el nivel de educación primario, el 46.3% el nivel secundario, el 15.5% educación superior no universitaria y el 20.3% instrucción universitaria; esto dentro del ámbito urbano. Si se observa el contexto rural, los números cambian, así como se puede observar en tabla siguiente.

**Tabla 1.2.**

*Población en edad de trabajar según su nivel de educación y ámbito rural*

Educación	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
A lo más primaria 1/	58.4	58.1	57.2	56.3	55.1	54.1	53.5	53.6	52.1	51.6	51.0	50.1

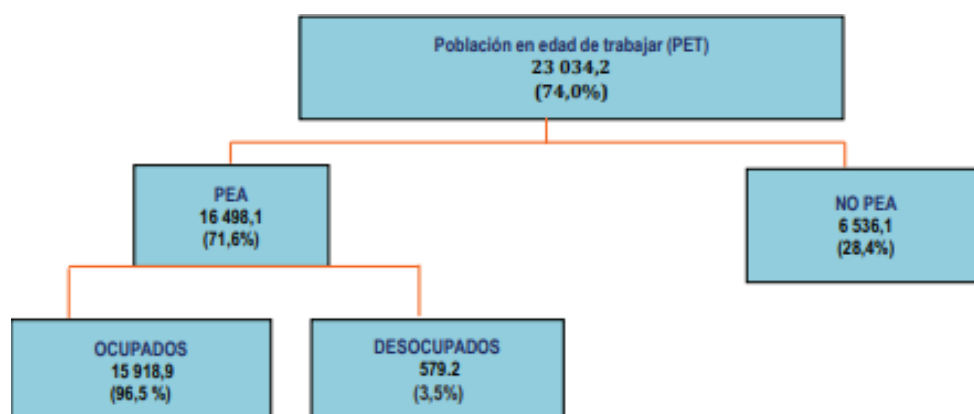
Educación secundaria	35.7	36.0	36.2	37.1	38.2	38.6	38.8	38.6	40.5	40.4	40.9	41.6
Superior no universitaria	3.9	3.9	4.3	4.3	4.3	4.4	4.5	4.5	4.4	5.0	5.0	4.9
Superior universitaria	2.1	2.0	2.3	2.3	2.5	2.9	3.1	3.3	3.1	2.9	3.1	3.4

Fuente. Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2019). *Población en edad de trabajar*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/ocupacion-y-vivienda/>

Se puede observar en la tabla 1.2 que, en el año 2018 el 50.1% de las personas en edad de trabajar tenía a lo más el nivel de instrucción primario, el 41.6% el nivel secundario, el 4.9% educación no universitaria y el 3.4% el formación universitaria; esto dentro del ámbito rural. Por otro lado, dentro de la población en edad de trabajar, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2017) de un total de 23 millones 34 mil personas el 71,6% pertenece a la población económicamente activa; es decir, 16 millones 498 mil personas, como se puede observar, en la siguiente figura.

**Figura 1.1.**

*Población en edad de trabajar, según condición de actividad*

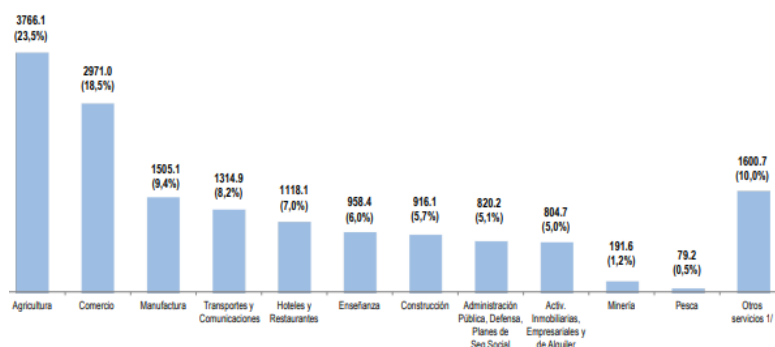


Fuente. Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2019). *Perú – Síntesis estadística 2016*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1391/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1391/libro.pdf)

Es así que, se puede mencionar de la figura 1.1 que, de la población económicamente activa los ocupados son 15 millones 918,9 mil personas, las cuales, si se analiza según actividad económica, se encuentran trabajando en la agricultura alrededor de 3 millones 766 mil personas, las que representa el 23.5% de la población económicamente; el sector turismo relacionado con hoteles y restaurantes se encuentra en el quinto lugar con un millón 118 mil personas, representado el 7% de la población económicamente, tal y como se puede observar, en la siguiente figura.

**Figura 1.2.**

*Perú: población económicamente activa ocupada, según actividad económica, 2016*



Fuente. Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2019). *Perú – Síntesis estadística 2016*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1391/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1391/libro.pdf)

De la figura 1.2. podemos deducir que el turismo es una actividad que colabora con generar trabajo a los hombres y mujeres de diferentes lugares del país más que construcción, minería y pesca.

**Tabla 1.3.**

*PERÚ: Trabajadores ocupados en actividades relacionadas al Turismo*

Actividades relacionadas al turismo	Trabajadores ocupados	Distribución
Hoteles	71,308	5,9%
Restaurantes	1'113,838	91,9%
Agencias de viajes	27,078	2,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1'212,224</b>	<b>100,0%</b>

Nota N° 01: Se incluye a trabajadores de 15 a 65 años de edad.

Nota N° 02: Se incluye a trabajadores formales a informales, dependientes e independientes y trabajadores familiares no remunerados.

Fuente: INEI, Encuesta Nacional de Hogares 2017. Metodología Actualizada.

Elaboración: Servidores(as) de CENFOTUR

**Tabla 1.4.**

*PERÚ: Trabajadores ocupados en actividades relacionadas al Turismo, según el nivel educativo 2017.*

Nivel educativo alcanzado	Trabajadores ocupados	Distribución
---------------------------	-----------------------	--------------

Sin nivel educativo	34,177	2,8%
Primaria	256,111	21.1%
Secundaria	608,212	50.2%
Superior no universitaria	180,656	14.9%
Superior universitaria	133,070	11.0%
<b>TOTAL</b>	<b>1'212,224</b>	<b>100.0%</b>

Nota N° 01: Se incluye a trabajadores de 15 a 65 años de edad.

Nota N° 02: Se incluye a trabajadores formales a informales, dependientes e independientes y trabajadores familiares no remunerados.

Fuente: INEI, Encuesta Nacional de Hogares 2017. Metodología Actualizada.

Elaboración: Servidores(as) de CENFOTUR

Las tablas 1.3 y 1.4 se puede deducir que el 74.1% de la población que se desarrolla en el sector turismo, no cuenta con estudios superiores, ya sea técnico o profesional y no han continuado su formación en un instituto tecnológico o universidad; por otro lado, esto no quiere decir que estas personas no cuenten con las habilidades o competencias que demanda el puesto de trabajo en el que se desempeñan, sino más bien que los conocimientos los han obtenido en base a la experiencia y práctica diaria, a las capacitaciones que puedan recibir en sus centros de trabajo o leyendo y estudiando.

El problema radica en que, para mejorar el servicio e ir a un servicio de calidad sostenible, es necesaria la profesionalización; es decir, que las personas que trabajan en el sector tengan el apoyo del Estado para seguir creciendo para acceder a mejores puestos de trabajo, a mejores remuneraciones y como fin brindar el mejor servicio que espera el turista. En ese contexto, se puede destacar el gran potencial que tiene el sector turismo en la generación de empleos; es por ello que la empresa especializada Portal del Turismo (2019) menciona que “el turismo es la tercera fuente de generación de ingresos del país y uno de los principales sectores económicos que más puestos de trabajo ha creado durante los últimos cuatro años. Sólo en el año 2016, según cifras oficiales, la actividad turística generó cerca de 1 millón 285 mil empleos en Perú” (Lavado, 2019), de tal forma que el turismo es protagonista en la economía y el bienestar de las familias en el Perú.

En ese sentido, es fundamental que todas las empresas que participan en el sector cuenten con personal verdaderamente preparado, y que el sector cuente con políticas claras de profesionalización del recurso humano (con estudios superiores técnicos y profesionales) teniendo como finalidad asegurar la calidad de los servicios y lograr un turismo sostenible, mejorando el indicador de que solo el 24.9% de la población

trabaja en el sector turismo tiene estudios superiores. Ante esta situación es pertinente que se desarrolle una propuesta que brinde una herramienta, una posibilidad a este grupo poblacional y que de manera articulada facilite y posibilite el mejoramiento de sus capacidades y competencias y le permita obtener los títulos técnicos o profesionales que en situaciones normales les es muy difícil de obtener porque no existe un incentivo o mecanismo para hacerlo.

Esta fórmula educativa presenta una propuesta innovadora y de acuerdo a las necesidades del sector, tomando así, el verdadero rol protagónico en la formación técnica, capacitación y perfeccionamiento del capital humano a través de una política pública de TRANSITABILIDAD EDUCATIVA que permita que, todas aquellas personas que no han tenido la oportunidad de estudiar una carrera técnica o superior relacionada al turismo, a crecer y desarrollarse desde el momento en que empiezan a trabajar teniendo en cuenta que la educación superior tecnológica promueve y posibilita el acceso a la formación técnica, capacitación y perfeccionamiento de aquellas personas que ingresaron directamente al mercado laboral una vez que culminaron su educación secundaria, proveyéndoles las credenciales que demuestran el aprendizaje obtenido en su crecimiento formativo.

## **1.2. Objetivos (General y Específicos)**

### **1.2.1. Objetivo General**

Elaborar una propuesta orientada al desarrollo técnico y profesional del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar si el recurso humano que se desarrolla en la industria de los servicios hoteleros, tiene las competencias que permitan dar un servicio a la administración hotelera y administración turística que se brinda en el Perú.
- Identificar y analizar buenas prácticas en relación al desarrollo del talento humano en la industria de servicios hoteleros que se realizan en otros países como Colombia.

- Proponer una reforma en el nivel superior educativo no universitario, y una política pública que permita desarrollar la transitabilidad educativa entre los diversos niveles y etapas formativas para las personas que deseen desarrollarse en el sector turismo.

### **1.3. Justificación**

Al ser el turismo, “una industria que contribuye al crecimiento y desarrollo de la economía de los países, constituyéndose como uno de los factores trascendentales en la lucha contra la pobreza. Tiene carácter transversal porque está conformado por diversas actividades económicas que producen y proveen diversos bienes y servicios a los visitantes” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016). En ese contexto, el sector turismo tiene un rol protagónico en la generación de empleos, siendo el que ocupa el tercer lugar en generar ingresos al país y uno de los que más empleo brinda.

La Cámara Nacional de Turismo – CANATUR (2017), recoge un informe del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), en el cuál, menciona que dicho consejo encargo en 2014 a Oxford Economics la elaboración de un estudio proyectivo sobre los requerimientos de talento humano 2015-2024, en la industria de viajes y turismo. Allí se establece que 37 de los 46 países comprendidos en el estudio tendrán tendencias deficitarias de talento; es decir, que el crecimiento anual de la demanda de talento será superior a la oferta, y que 12 de esos 37 países (entre los cuales se encuentra Perú) tendrán un déficit agudo de más de 1% anual. En sus afirmaciones conclusivas, el estudio establece que -dado el desfase- “las intervenciones para aumentar la oferta de talento de Viajes y Turismo, en términos de volumen y calidad, no se pueden posponer”. Como se puede observar, nuestro país no cuenta con el suficiente recurso humano calificado en la industria de los servicios hoteleros en el Perú, y de acuerdo a los estudios revisados este sector tiende a incrementarse.

En ese contexto no es extraño los resultados arrojados después de analizar las fichas de evaluación del Plan Estratégico de la Calidad del Turismo –CALTUR, donde se evidencia claramente que la falta de capacitación y profesionalización en el sector turismo, afecta de forma desfavorable a la calidad de los servicios, siendo de carácter prioritario atender esta deficiencia que se presenta en este sector económico.

#### **1.4. Alcance**

El alcance de la investigación abarcará los rubros de administración hotelera y administración turística; así tenemos:

- Geográficamente, la presente tesis se circunscribe a las regiones de todo el país y si bien el alcance de esta investigación es nacional, se va a tomar como muestra la ciudad de ICA.
- Sector a analizar: Turismo – Competencias del recurso Humano
- Hoteles de tres (03) estrellas o menos.

#### **1.5. Contribución**

A partir de la transitabilidad educativa se podrá desarrollar un modelo que sirva como incentivo a aquellas personas que se desarrollan en el sector productivo del turismo, teniendo en consideración que esta actividad es un agente importante en el desarrollo económico y social del país. Con esto se busca que el recurso humano que se desarrolla en la industria de los servicios hoteleros tenga una opción factible de crecimiento profesional.

## **II. Marco Conceptual**

### **2.1. Transitabilidad educativa**

#### **2.1.1. Introducción**

Para el Banco de Desarrollo de América Latina (2018), “El aprendizaje es un proceso continuo y complejo que ocurre a lo largo de la vida, especialmente en un mundo en el que el cambio tecnológico y la transformación productiva demandan habilidades cambiantes”. En ese contexto, existe una variada oferta de capacitación que van desde los cursos que ofrecen empresas especializadas, cursos que ofrecen los propios empleadores, programas de capacitación que ofrecen los ministerios como el de Educación o del Trabajo, entre otros.

Lo que distingue a este tipo de programas de lo que pueden ofrecer tanto la educación técnica como la profesional, además de su corta duración es que no brindan ningún tipo de titulación académica a los que la cursan, lo que otorgan es un certificado o diploma que en muchos de los casos no tienen el respaldo de las autoridades educativas por tratarse de cursos que no están regulados; sin embargo, esto no quiere decir que estos programas no sean de mucho valor ni de alta calidad.

Es sabido que, en la actualidad, en nuestro país existen elevadas tasas de desempleo, subempleo y empleo informal, de tal forma que estandarizar, validar o cualificar los conocimientos es relevante para la obtención de la sostenibilidad formativa y profesional de todas aquellas personas que no poseen el soporte de una carrera profesional o técnica. El Estado debe desarrollar políticas que brinden una verdadera oportunidad formativa que permita primero el acceso a una carrera técnica para consolidar y ampliar muchos de los conceptos, así como habilidades adquiridas en el trabajo y posteriormente el acceso en forma de convalidación o complementación a una carrera universitaria.

Según Grazzi y Pietrobelli (2016), “dentro de las empresas, existe preferencia por los empleados más capacitados y las destrezas específicas. Por ejemplo, una encuesta del BID sobre la capacitación dentro de la empresa en Honduras y Uruguay encontró que los empleados altamente calificados fueron más propensos a recibir formación



profesional en comparación con los trabajadores de bajas calificaciones (37% versus 15% en Honduras, y 19% versus 13% en Uruguay)”.

### **2.1.2. Definición**

Para el Banco de Desarrollo de América Latina (2018), “El aprendizaje es un proceso continuo y complejo que ocurre a lo largo de la vida, especialmente en un mundo en el que el cambio tecnológico y la transformación productiva demandan habilidades cambiantes”. En ese contexto, la transitabilidad educativa o formativa es la posibilidad que tienen las personas de transitar o ir desde certificaciones o cursos de capacitación hacia estudios técnicos o productivos y posteriormente hacia estudios superiores.

Asimismo, para que lograr una efectiva transitabilidad educativa debe existir un adecuado marco de calificaciones; es decir, se debe “contar con itinerarios de formación y calificación a lo largo de la vida, en todos los sectores de la producción de bienes y servicios de la economía nacional. El Marco y sus itinerarios son los que orientan a las personas en el tránsito de los niveles básicos a los de alta calificación.” (Calderón, 2018).

Por otro lado, es importante manifestar que muchas de las personas que no poseen un título técnico o universitario y que se encuentran trabajando son “altamente capaces, que confían en sí mismos, y cuentan con habilidades interpersonales y un sentido de agencia que podrían ayudarlos a tener éxito en el mundo académico” (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2015).

En ese sentido, se debe indicar que La Ley N° 28044 - Ley General de Educación (Poder Ejecutivo, 2003), Ley N° 30220 - Ley Universitaria (Poder Ejecutivo, 2014), Ley N° 30512 - Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes (Congreso de la Republica, 2016), establecen que el Sistema Educativo se organiza en cuatro (04) niveles:

- Nivel Auxiliar Técnico
- Nivel Técnico
- Nivel Profesional Técnico
- Nivel Profesional-Pregrado

Sin embargo, las referidas normas no establecen de manera expresa el concepto de la transitabilidad Educación-Técnico-Productiva, Educación Técnica y la Educación

Profesional, tampoco se evidencia la transitabilidad como política pública, limitándose a la sola mención de articulación, entendidas estas como acciones de coordinación.

En la actualidad, no existe seguridad jurídica donde los estudios del nivel auxiliar técnico sean reconocidos posteriormente para obtener el nivel técnico, y así sucesivamente hasta el nivel profesional; puesto que no existe una política pública de transitabilidad educativa, ni legalmente se ha habilitado mecanismos adicionales, ya que en la actualidad solo se cuenta con la convalidación de estudios como único mecanismo con el que cuenta la transitabilidad en las carreras en general y que no garantiza que todo el periodo de estudios pueda ser reconocidos; no contándose con mecanismos efectivos tales como la complementación académica.

La Transitabilidad Educativa es el mecanismo de articulación de los niveles educativos, que permite el tránsito entre los estudios de nivel superior, para lo cual se necesita además de la habilitación legal de manera expresa en la Ley General de Educación, la cual, se puede realizar como Política Pública, a su vez, se necesita implementar los mecanismos como la complementación académica, se requiere adicionalmente del sustento técnico que es el Marco de Cualificaciones que según la OCDE “Es un instrumento para el desarrollo, la clasificación y el reconocimiento de habilidades, conocimientos y competencias según una escala continua de niveles acordados con base en un conjunto de criterios. Ese conjunto de criterios puede estar implícito en los descriptores mismos de las cualificaciones o explicitarse a través de distintos de niveles”.

### **2.1.3. Dimensiones de la transitabilidad educativa**

#### **2.1.3.1. La Formación Profesional**

##### ***Definición***

Según Djamkotchian et. al (2001), “la Formación Profesional ha concentrado en la última década un creciente interés por parte de los actores del mundo del trabajo y de la producción, los gobiernos nacionales, provinciales y municipales y los organismos internacionales. Las profundas transformaciones socio-laborales, culturales,

tecnológicas y económicas le otorgan a la Formación Profesional, junto con la formación básica y los sistemas de investigación y desarrollo, el carácter de instrumento estratégico para el mejoramiento de las condiciones sociales, éticas y materiales de vida”.

En ese contexto, se requiere el desarrollo de verdaderos procesos educativos integrales, integradores y permanentes que orienten a las personas hacia una pronta adecuación a contextos técnico-profesionales de diversa índole. “Estas características determinan la necesidad de construir opciones que den respuestas a vocaciones, necesidades técnico productivas, expectativas de desarrollo personal y social y ritmos de aprendizaje y actualización de conocimientos y competencias” (Djamkotchian et. al, 2001).

Desde ese punto de vista, Llerena (2015), menciona que “los requerimientos que enfrentan hoy las instituciones de educación superior llevan al debate acerca de cuáles son las características que debe reunir el proceso de formación profesional para alcanzar los fines encargados por la sociedad”. La Formación Profesional trasciende desde el ámbito formativo para integrarse de “forma transversal en los campos de la educación, del trabajo y de la producción en los que participan actores sociales con necesidades y lógicas diferentes, tanto en la esfera pública como en la privada”.

Para Djamkotchian et. al (2001), la Formación Profesional “es el conjunto de modalidades de aprendizaje sistematizado que tienen como objetivo la formación socio-laboral, para y en el trabajo, involucrando desde el nivel de calificación de introducción al mundo del trabajo hasta el de alta especialización. Está conformada por instituciones diversas, públicas y/o privadas, que especializan su oferta formativa en modalidades de formación integral, integradora y permanente y que focalizan sus acciones por población objetivo y/o por saberes profesionales a impartir”.

Por otro lado, “la formación profesional es un proceso a través del cual el sujeto se apropia de conocimientos, de habilidades y hábitos relacionados con una profesión, mediante la acción e interacción con los otros, lo que, como un todo, va conformando progresivamente el desarrollo de su personalidad, preparándolo para la vida y su inserción productiva en la sociedad” (Castellanos, 2006). En ese contexto, Llerena (2015) menciona que “para la preparación de un profesional se hace necesaria su

instrucción, por ello la dimensión instructiva es una de las que integran el concepto de formación, lo cual supone dotar al educando de los conocimientos y las habilidades esenciales de su profesión y prepararlo para emplearlas al desempeñarse como tal, en un determinado puesto de trabajo”.

### ***Objetivos de la Formación Profesional***

Los objetivos de la formación profesional son los siguientes (Organización de Estados Iberoamericanos, 2001):

- La ampliación de la formación y de los fundamentos humanísticos, tecnológicos, científicos, y sociales de las personas tomando como base la contextualización técnica y tecnológica de campos ocupacionales específicos.
- La profundización de la formación base y de fundamento, teniendo como objetivo el desarrollo de una formación de calidad certificada que permita la inserción y reinserción de las personas en las diferentes etapas del sistema educativo.
- Desarrollar las competencias técnico y profesionales con contenidos referentes a las tecnologías que permitan la transferibilidad de los saberes en campos ocupacionales específicos.
- Desarrollo e implementación de programas de capacitación específicos que permitan la atención de demandas puntuales de inserción laboral.
- Desarrollo e implementación de acciones que permitan la integración socio laboral de personas con necesidades especiales.
- Inclusión de grupos poblacionales fomentando el respeto de su edad, sexo, nivel de educación, idiosincrasia, experiencia laboral, entre otros aspectos a través de la personalización de la enseñanza en lo que respecta a necesidades de aprendizaje, necesidades regionales, nacionales o locales, intereses vocacionales, formación de competencias profesionales entre otros.
- Promoción de la innovación en la gestión de las instituciones de Formación Profesional con los siguientes objetivos:
  - Integrar de forma activa y permanente la participación de todos los stakeholders en proyectos de desarrollo de los recursos humanos de forma institucional o local,

- Fomentar el aprendizaje y el uso de las tecnologías disponibles las regiones.
- Desarrollar adecuados mecanismos de concertación social que permitan:
  - La definición de las competencias que se requieren en un contexto global en los perfiles profesionales y su continua actualización.
  - La evaluación continua de los procesos de enseñanza y aprendizaje que se han implementado para el desarrollo de las competencias reconocidas.
- Asesoramiento técnico y pedagógico de todas aquellas instituciones públicas o privadas que desarrollen acciones de Formación Profesional.
- Impulsar la formación, actualización y reconversión docente en estrecha relación con la dinámica de transformación que opera en el mundo del trabajo.

### ***Funciones de la Formación Profesional***

Las funciones de la Formación Profesional se enmarcan dentro de un contexto de globalización y competitividad y son las siguientes (Organización de Estados Iberoamericanos, 2001):

1. Lograr la consolidación del trabajador como ciudadano, a través de una educación continua de acuerdo a estándares nacionales e internacionales.
2. Garantizar la promoción social y elevar el nivel de calificación de los trabajadores con el objetivo de acceder a mejores oportunidades de crecimiento personal, profesional y laboral.
3. Promover la adquisición y el dominio de competencias básicas, fundamentales y profesionales específicas requeridas por un área ocupacional dada.

### ***La Formación Profesional como política pública***

La Formación Profesional, como parte del campo de la educación continua y permanente que se articula con la educación formal como régimen especial alternativo, requiere, para su construcción y desarrollo, de la participación y el compromiso conjunto del Estado y de los actores del trabajo y de la producción para

la elaboración y definición de los instrumentos normativos, institucionales y operativos que aportan a su diseño y funcionalidad.

### **2.1.3.2. Desarrollo profesional**

Según el Centro de Aprendizaje y Conocimiento en la Primera Infancia (2020), “el desarrollo profesional es el proceso de adquisición de nuevos conocimientos y habilidades que se relacionan con la profesión, las responsabilidades laborales o la trayectoria profesional. Abarca todos los tipos de oportunidades de aprendizaje, que van desde los cursos formales en la universidad, talleres y conferencias a las oportunidades de aprendizaje más informales en la práctica”.

Según García (2006), el desarrollo profesional trata de “ver la formación como un aprendizaje constante, acercando esta al desarrollo de actividades profesionales y a la práctica profesional y desde ella”. En ese contexto, Fernández (2002) manifiesta que “El desarrollo profesional es un esfuerzo organizado y formalizado que se centra en el desarrollo de trabajadores más capacitados. Tiene un alcance mayor y de duración más extensa que la formación. El desarrollo debe ser una opción empresarial estratégica si la organización quiere sobrevivir en un entorno global y cada vez más competitivo”.

Los constantes cambios en la tecnología, la innovación y la alta competencia han generado una tendencia en dar cada vez más responsabilidad al personal en las empresas, que tiene como consecuencia que el trabajo se vuelva en un verdadero reto. En ese sentido, existe una imperante obligación de satisfacer de la mejor forma cada una las necesidades del cliente, lo que puede generar que las empresas y trabajadores descuiden cuestiones relacionadas con la planificación profesional.

En ese contexto, se tienen dos aristas bien demarcadas, por un lado, la perspectiva de una compañía, en donde “la falta de ayuda en la planificación profesional puede provocar el desinterés de los empleados por cubrir los puestos vacantes. Desde la óptica de los trabajadores, los resultados son frustración y sentimientos de no estar valorados por la empresa” (Fernández, 2002), ante esta situación para Mayo y Lank

(2000), tanto las empresas como trabajadores “deben tomar medidas que aseguren la carrera profesional”.

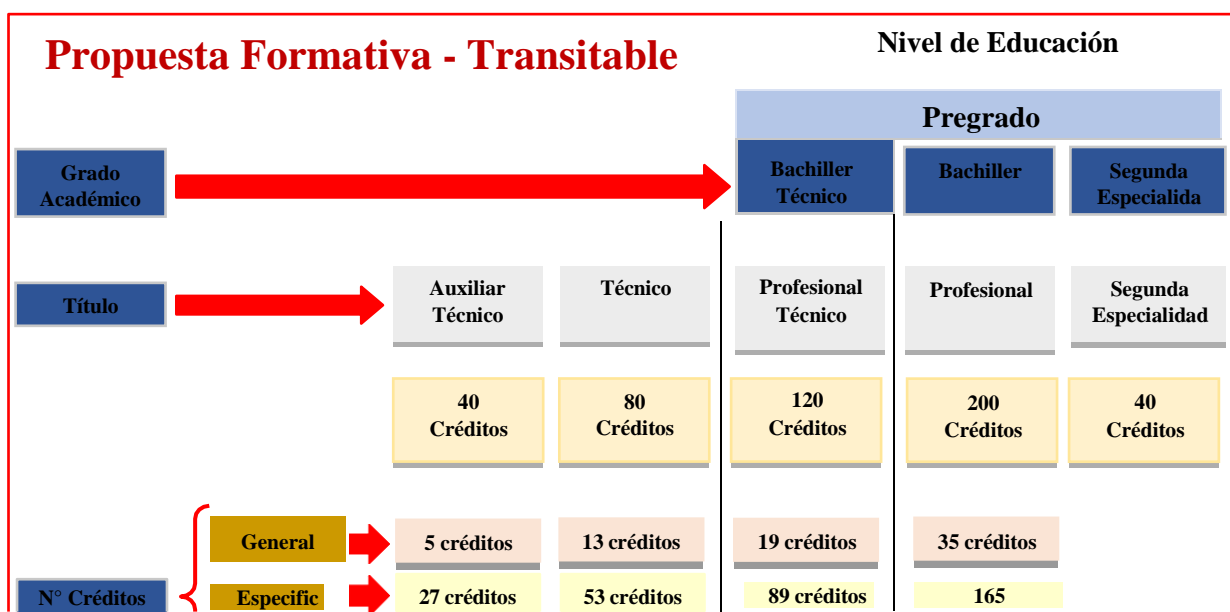
Para Valle (1995), “las empresas sólo pueden ser innovadoras y adaptativas si sus empleados tienen motivación de desarrollo profesional”, es por ello que aquellas personas con un alto desarrollo profesional pueden ser capaces de superar cualquier tipo de obstáculo en su entorno laboral además de adaptarse eficientemente a todo cambio en el trabajo o a las demandas de diversa índole de los clientes, en conclusión estas personas están calificados para gestionar sus habilidades y conocimientos para enfrentarse de forma exitosa a cualquier tipo de problema y/o suceso inesperado.

### 2.1.3.3. La transitabilidad educativa como política pública

Actualmente existen instituciones de educación superior sectoriales (vivienda y turismo) que pueden potenciarse y permitir un tránsito de lo técnico a lo profesional. Asimismo, las Leyes Generales de Educación a lo largo del tiempo han ratificado la autonomía y vigencia de estas escuelas sectoriales, tal como lo hace la Ley N° 28044 - Ley General de Educación en su Undécima Disposición Transitoria. La normativa especial de la Educación Superior ha sido actualizada con diferentes modificatorias siendo la última modificación efectuada por la Ley 30512 - Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes (Congreso de la Republica, 2016), facultando a las escuelas e institutos a la emisión de grados y títulos de nivel universitario conforme a los requisitos establecidos (dentro de los cuales está el creditaje), tal como se presenta en la siguiente figura.

**Figura 2.1.**

*Propuesta para la Transitabilidad Educativa en el Nivel Superior*



Fuente. Elaboración propia.

De la figura 2.1, se puede observar a manera de ejemplo una propuesta para que una persona vaya desde el nivel auxiliar técnico hasta el nivel profesional, asimismo, se presenta una posible cantidad de horas y créditos que pueden tener cada una de los títulos.

Por otro lado, establece tres (03) modalidades del servicio educativo tales como: a) Presencial, Semipresencial y a Distancia; así como los diferentes enfoques de formación dentro de los cuales está la formación dual. Asimismo, la referida norma a través de la modificación de la Ley General de Educación, uniformiza la educación universitaria y la educación técnica, al indicar que la Educación Superior se divide en dos niveles el de pregrado y el de postgrado, permitiendo que las Escuelas e Institutos estén comprendidas en el nivel de pregrado, habilitando que dichas Escuelas puedan otorgar los grados de bachiller y título profesional tal como lo hace una institución de rango universitario.

En ese sentido, y considerando la autonomía que gozan estos institutos sectoriales y que es reconocida por la Ley General de Educación (Poder Ejecutivo, 2003), Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes (Congreso de la República, 2016), MINEDU y la SUNEDU, es necesario potenciar instituciones que cuenten con la habilitación legal de poder brindar los grados y títulos equivalentes a los otorgados por escuelas e institutos de educación superior, y poder crear programas que permitan transitar de lo técnico a lo profesional en cumplimiento con los requisitos exigidos por la normativa establecida por el sector Educación. Respecto a los programas académicos y formativos se utilizan herramientas como la convalidación de estudios, complementación académica u otros mecanismos, para lo cual es necesario hacer la siguiente precisión: La convalidación supone un proceso de reconocimiento de los conocimientos y capacidades adquiridos por una persona respecto a una competencia.



De otro lado, la complementación consiste en desarrollar los niveles formativos no alcanzados en horas y créditos. Asimismo, con el propósito de mejorar la instrucción del recurso humano del sector turismo en todos sus niveles y modalidades, es necesario que se modernicen las escuelas sectoriales con las que actualmente cuenta el estado, a través de las precisiones de sus competencias y funciones. Por esta razón, se requiere el soporte legal idóneo y actualizado frente a las nuevas necesidades del sector turismo y construcción, Por citar un ejemplo, se tiene a Centro de Formación en Turismo una entidad con más de 40 años de funcionamiento que se constituye como el único centro de formación superior en este sector que cuenta con la certificación internacional UNWTO, TedQual para sus carreras profesionales, por lo que el fortalecimiento de dicha entidad sectorial con autonomía es una forma eficiente de potenciar la educación superior en ese sector.

Como se ha podido contrastar a lo largo de la tesis, existen varios estudios que demuestran que existen brechas en la educación superior en turismo, lo que demuestra que, en el Perú, el Estado se ha desentendido del problema educativo relacionado con el sector, no toma acciones ni interviene en la función de planeamiento y supervisión del cumplimiento de las normas educativas. Tampoco regula la cantidad de instituciones que brindan cada curso o carrera. Esta situación genera que no se brinde una educación superior de calidad en turismo. Asimismo, existe en el mercado laboral de turismo peruano, marcadas diferencias entre el mercado del sector privado y del sector público, referido a sueldos, oportunidades, perspectivas y crecimiento profesional.

En el sector turismo del Perú, se observa que gran parte del alumnado no cumple con los requerimientos del mercado laboral, debido a que no tiene los conocimientos académicos suficientes, como por ejemplo, con respecto a los manejos de costos, conocimientos empresariales y de gerencia; en otros casos, les falta conocimientos complementarios y experiencia, como el conocimiento del idioma inglés u otros idiomas; mientras que en otros casos, las carencias pueden ocurrir por motivos personales. En el campo académico, el mercado laboral requiere profesionales con capacidad de planificación y de gestión, por un lado; sin embargo, también se requiere profesionales con sensibilidad social, con conocimientos básicos sobre ciencias sociales, patrimonio, culturas, áreas naturales, entre otras necesidades. En

ese ese contexto, un trabajador “ideal” debe poseer los conocimientos técnicos acerca de ciertos procedimientos que se deben realizar en su trabajo diario.

En términos generales, se requiere profesionales que reúnan estas características, ya que son los tipos de conocimientos básicos que los profesionales de turismo tienen en consideración; sin embargo, en determinados contextos, lo más solicitado es la especialización, ya que se necesita de un personal diferente para cada área del trabajo en turismo. Además de cumplir con los criterios académicos, un trabajador “ideal” también debe cumplir con otras condiciones, como, por ejemplo, además de dominar dos idiomas, debe ser líder y planificador, poseer capacidad de investigación, capacidad de enfrentar problemas complejos, actitudes para tratar diferentes tipos de personas y capacidad de trabajo en equipo. De igual forma, no solo debe presentar conocimientos y habilidades desarrolladas en ámbitos académicos, sino que, además, se espera que un profesional en turismo tenga experiencia personal, que sea una persona que anteriormente haya realizado viajes, que conozca diferentes realidades dentro del Perú; que, a partir de sus propias experiencias, conozca el producto que ofrece.

Por otra parte, se espera que conozca países del exterior, para que tenga conocimientos del contexto del cual provienen los turistas y así posibilitar una mejor relación con los mismos. Asimismo, el trabajador debe poseer valores y una actitud comprometida, que le permita comprender la importancia de su trabajo para el país; también actuar de manera honesta y con convicción para que pueda ofrecer al Perú como destino turístico. Como se ha podido observar, el trabajador del sector turismo debe formarse y desarrollarse según el perfil requerido por el mercado laboral.

## **2.2. Recurso humano**

### **2.2.1. Introducción**

A nivel empresarial, se encuentran los recursos tangibles, relacionados a la infraestructura o materias primas para la producción y por otro lado se tienen los recursos intangibles siendo el más importante de ellos el recurso humano; es decir, todos los conocimientos, actitudes, habilidades, competencias y valores de las personas que trabajan dentro de una empresa (Barney, 1991). En ese escenario, para que las empresas logren cumplir con sus objetivos organizativos es importante que

los recursos humanos se alineen con la estrategia empresarial (Wright, Smart y McMahan, 1995) para adaptarse rápidamente a la dinámica del entorno.

La Dirección de Recursos Humanos debe contribuir con el desarrollo de políticas de recursos humanos alineadas con los objetivos y estrategia empresarial, propiciando la motivación y satisfacción continua de las personas a través del desarrollo de adecuados canales de comunicación, el desarrollo de equipos de trabajo formales, competitivos y comprometidos con la organización y sobre todo en la generación de una cultura organizacional que favorezca la innovación y la creación de capacidades organizativas (Domínguez, 2008).

Para Plan y León (2004), los recursos tangibles de la empresa por sí solos no generan ventajas competitivas, es el recurso humano el que a través de su actuación quien tiene la capacidad de gestionar los recursos intangibles de forma eficiente lo que genera valor dentro las organizaciones. En ese contexto “una empresa puede disponer de recursos financieros ilimitados, de la última tecnología, de la marca más poderosa del mercado; sin embargo, si no cuenta con el personal apropiado difícilmente podría explotar dichas ventajas competitivas”.

### **2.2.2. Definición**

Son muchos los autores quienes abordan la definición y los fundamentos de los recursos humanos desde distintos puntos de vista; dentro de ese grupo se encuentra a Escobar (2013), Espinoza (2018), Cuesta (2017) y Peñalver (2018) quienes coinciden en señalar que los recursos humanos son el conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones, experiencias, competencias, capacidades y técnicas que tienen las personas que pueden ser aportadas a una organización, a su vez se le puede considerar como el elemento principal dentro de toda organización debido a que su correcto accionar puede garantizar en gran medida el adecuado funcionamiento de las diversas áreas de la empresa.

Como se aprecia en la mayoría de las definiciones, el éxito económico depende en gran medida del recurso humano que se relaciona de forma directa con el nivel de conocimientos, habilidades, competencias y atributos que poseen las personas y que además les permite contribuir en su bienestar, el de las empresas y en general el del país. En ese sentido, si se incrementa el capital humano, se aumentan los niveles de bienestar en general, la economía tiende a mejorar y las perspectivas de empleo

suben. “De hecho, puesto que la globalización hace más necesarias las habilidades, tecnología y adaptación, la importancia del capital humano crecerá en los años siguientes” (García y Chávez, 2017).

En ese contexto, Gómez, Balkin y Cardy (2007) afirman que son cada vez más las empresas quienes reconocen la importancia del recurso humano como elemento diferenciados y generador de ventajas competitivas a nivel empresarial; por lo tanto, realizan grandes esfuerzos por contar con trabajadores altamente capacitados, motivados y satisfechos con el trabajo. Garijo (2014) establece que las empresas que deseen alcanzar y mantener la ventaja competitiva relacionada al recurso humano es necesario que logren que los trabajadores sientan realmente que pertenecen a la organización, “debiendo generar para ello el ambiente y las circunstancias organizativas precisas para que consigan dar lo mejor de sí mismos”.

Según Pfeffer (1998) "la consecución del éxito competitivo a través del personal exige, sobre todo, modificar la manera de pensar con respecto a los empleados y a la relación laboral, lo que significa que el éxito se logra trabajando con personas, no sustituyéndolas ni limitando el alcance de sus actividades". Es por ello que se debe ver a los recursos humanos no como un recurso más con el que cuenta toda organización el sino como un objetivo estratégico de la empresa.

### **2.2.3. Planificación de los recursos humanos**

Para Garijo (2014), la planificación de los recursos humanos es el proceso que las empresas utilizan con el objetivo de asegurarse de que cuenta con número suficiente y las características adecuadas de personas para proporcionar un nivel determinado de bienes o de servicios. El departamento o área de Recursos Humanos tiene la misión de asegurar dentro del marco organizativo y jurídico de la empresa, el desarrollo de políticas y prácticas de gestión de recursos humanos de forma eficaz, profesional e innovadora con el fin de garantizar el número adecuado de personas competentes de tal forma que se garantice la eficiencia y eficacia de la empresa y el desarrollo y mejora de sus empleados. En ese contexto, los objetivos de un plan de recursos humanos deben contener lo siguiente (Garijo, 2014):

- Mejorar y motivar al personal de la empresa
- asegurar en un futuro la cualificación de la plantilla

- desarrollar, formar y promocionar al personal de acuerdo con las necesidades de la empresa
- mejorar el clima laboral
- contribuir a maximizar el beneficio de la empresa
- implantar sistemas de información y comunicación interna
- desarrollar planes de seguridad y salud en el trabajo
- implantar técnicas y herramientas de calidad aplicada a los recursos humanos

#### **2.2.4. Recurso Humano y Capital Humano**

A continuación, se presentan algunas definiciones más relevantes desarrolladas por Torres (2009) que se relacionan con el concepto de capital humano, siendo estas las siguientes:

- Según García y Chávez (2017), el capital humano se encuentra relacionado con “el conocimiento, educación, formación, escolaridad, entrenamiento, talento, experiencias, habilidades, competencias, capacidades, salud, calidad de trabajo, de los individuos, personas para ser aplicadas en la producción, que le ayudan a ser creativa, productiva, mejorar su salario, incrementar su nivel de bienestar y que a su vez pueden ayudar en la eficiencia, productividad, economía y competitividad de las empresas e instituciones”.
- Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2001) el capital humano comprende “el conocimiento, habilidades, competencias y atributos de los individuos para facilitar la creación de bienestar personal, social y económico.”
- Para Becker (1992), el capital humano son el “conjunto de capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos”
- Nonakay (1992) menciona que “el capital humano es crear nuevos conocimientos, significa literalmente recrear la empresa y a cada uno de los que la conforman un interrumpido proceso de renovación organizacional y personal”
- Por otro lado, Stewart (1997), establece que “el capital humano de la empresa ocupa el cuadrante superior derecho, enmarcado en las personas cuyo

talento y experiencias crean productos y servicios por los cuáles los clientes acuden a ella en lugar de la competencia”.

- Edwinsoon y Mabre (2000), lo definen “como todas las capacidades, conocimientos, destrezas y la experiencia de los empleados y directivos de la empresa”.
- Finalmente, Swan (2001) menciona que es el “conocimiento, capacidades, competencias y otros atributos que poseen los individuos y en las organizaciones, que han sido adquiridos a lo largo de su vida y que son utilizados para la producción de bienes, servicios o ideas en circunstancias de mercado”

Como se puede apreciar en la mayoría de las definiciones, el éxito económico depende en gran medida del capital humano que se relaciona de forma directa con el recurso humano dentro de las empresas y su nivel de conocimientos, habilidades, competencias y atributos que poseen y que además les permite contribuir en su bienestar, el de las empresas y en general el del país. En ese sentido, si se incrementa el capital humano, se aumentan los niveles de bienestar en general, la economía tiende a mejorar y las perspectivas de empleo suben. “De hecho, puesto que la globalización hace más necesarias las habilidades, tecnología y adaptación, la importancia del capital humano crecerá en los años siguientes” (García y Chávez, 2017).

### **2.2.5. Capacitación y Desarrollo**

Para (García y Chávez, 2017), existe una necesidad importante de medir el recurso humano a través de indicadores, relacionándolo “con cada uno de los elementos que integran las definiciones del concepto de capital humano”, teniendo en cuenta que el capital humano se relaciona directamente con la “productividad, innovación, competitividad e inserción global de las empresas”, de tal forma que midiéndolo correctamente se puede le puede mejorar.

En la literatura se ha podido encontrar diversas propuestas que miden el capital humano en base a indicadores, para ello se ha seleccionado la propuesta que desarrolla García y Chávez (2017) en donde selecciona los indicadores que desarrollan “Giménez (2005), INE (2011), Di Doménico (2003), AVSI (2008),

Schutlz(1961), Weziak (2007), OCDE (2001), y Merino (2004)”. Los indicadores más relevantes para todos estos autores que permiten medir el capital humano son: a) Años medios de estudio, b) Experiencia (años en mercado laboral) y c) Capacitación y/o educación continua.

Aparecen otros que se muestran también de manera frecuente y que en el mismo propósito de análisis no deben faltar como a) Salud, b) Capacidad de uso de TICS, c) Profesionales con postgrado y/o especializaciones, d) Características de la escuela, e) Índice de motivación, f) Número de profesionales con alta categorización externa, g) Índice de liderazgo y h) Áreas de investigación. Es importante señalar que estos indicadores no son los únicos para medir el capital humano, pero sí se considera que son los más relevantes.

### **2.3. Políticas públicas**

Una política pública es “un curso de acción (o inacción) que el Estado toma en respuesta a problemas sociales” (Kraft y Furlong, 2004). Para los autores, las políticas públicas se relacionan con los valores más importantes en la sociedad, y su objetivo está orientado al cierre de brechas. Asimismo, permiten determinar las prioridades que toman nuestros gobernantes en una determinada decisión. Por otro lado, Dye (2002) establece que “una política pública es cualquier cosa que el Estado elige hacer —o no— hacer”.

“Los Estados regulan conflictos en la sociedad, y la organizan para enfrentar conflictos con otras sociedades, distribuyen una gran variedad de recompensas simbólicas y servicios materiales a los miembros de la sociedad, para lo cual obtienen recursos de ella, normalmente bajo la forma de impuestos. Las políticas públicas pueden regular la conducta, organizar burocracias, recaudar impuestos y distribuir beneficios, todo a la vez” (Dye, 2002). Como se aprecia, los elementos centrales que definen a la política pública son:

- El Estado es el actor privilegiado.
- Se basa en la toma de decisiones - hacer o no hacer algo.
- Su finalidad es pública debido a que sus destinatarios son los ciudadanos.

- Son activadas por medio de la decisión de la autoridad que posee poder público.
- Involucran un conjunto de decisiones interrelacionadas.
- Afectan, positiva o negativamente, intereses.
- Requieren instrumentos, definiciones institucionales, organizaciones y recursos para ser implementadas.

Como se aprecia en los elementos que definen una política pública, existen tres acciones para desarrollar una política pública: a) implicación del Gobierno, b) percepción de los problemas, c) definiciones de objetivos y proceso. En ese sentido, una política pública va a existir siempre que las instituciones públicas asuman de forma parcial o total la tarea de alcanzar una serie de objetivos a través de un proceso que va a permitir cambiar el estado de algo que se percibe como problemático o se desea cerrar brechas.

En ese contexto, Roth (1999) menciona que una política pública es “El conjunto conformado por uno o varios objetivos colectivos considerados necesarios o deseables y por medios y acciones que son tratados, por lo menos parcialmente, por una institución u organización gubernamental con la finalidad de orientar el comportamiento de actores individuales o colectivos para modificar una situación percibida como insatisfactoria o problemática. Asimismo, las políticas se consideran públicas principalmente por dos razones: a) Su responsable principal es el Estado y b) su fin u objeto principal es la sociedad”.

En ese contexto, todas las políticas públicas deben orientarse al bienestar social a través del cierre de brechas de forma indefectible; es decir, una calidad de vida adecuada considerada por la población como bien común y que exista consenso ciudadano y sectorial. Las políticas públicas deben estar orientadas a atender las necesidades sociales y a superar los problemas públicos, entendiendo que las necesidades son todas aquellas carencias que posee una sociedad, o también se puede entender como lo que requiere la sociedad para que se alcance la calidad de vida deseada como bien común.

Según la Eucim Business School (2019), al decir “necesidades sociales a satisfacer”, se les puede considerar en general o en particular. Se considera general cuando se puede identificar o enumerar las “carencias de todos los sectores, en todas las



materias y en todos los territorios”; y es particular cuando las carencias son específicas, así tenemos:

- En relación con un sector (la niñez, la juventud o la adultez, las mujeres o los varones, los discapacitados, los desempleados o los pobres, por ejemplo).
- En relación con una materia o área (necesidades a satisfacer en salud, por ejemplo, o más precisamente en atención primaria de salud o en la provisión del servicio de agua y saneamiento ambiental, alimentación y mejor distribución de los productos agrícolas, control de las enfermedades endémicas, educación para la salud, inmunización, medicamentos esenciales, servicios curativos, preventivos y de rehabilitación y servicios materno-infantiles; es decir, los ocho elementos de la atención primaria de salud según la Organización Panamericana de la Salud).
- En relación con un territorio o zona (necesidades a satisfacer en el norte, sur, este u oeste de una ciudad, provincia o nación, por ejemplo).

### **III. Marco Contextual**

#### **3.1. Contexto Regional y Casos**

En el artículo caracterización de la formación en turismo, como uno de los pilares fundamentales de la competitividad turística en Colombia desarrollado por Zúñiga Collazos y Castillo (2012), se establece la situación del turismo en el país Colombia, en el cual, se resalta que la educación en turismo ha sido uno de los pilares para el desarrollo de esta actividad y como esto ha impactado positivamente en mejorar el recurso humano, incrementando la competitividad en la industria. Asimismo, nos muestra la evolución que ha tenido el tema en el tiempo, a su vez, nos muestre la oferta educativa que, para el caso del país vecino, es muy variada y se distribuye por todo su territorio. Asimismo, nos presenta un listado de detallado de todos los programas y el título otorgado por cada departamento, lo cual, los permite concluir que, es justificado que el país vecino sea uno de los países con un crecimiento en la materia y en la región, superando a países como el Perú no solo en la cantidad de turistas que llegan cada año, si no, en la oferta educativa que tienen en materia de turismo.

Países como Colombia nos muestran que, mientras exista un oferta considerable que permitan que los estudiantes salgan instruidos en el tema del turismo y a su vez, faciliten la capacitación a los trabajadores que trabajen en la industria aumentan las posibilidades a que las empresas y entidades dedicadas a este rubro alcancen un éxito considerable y es que, como se describe en el artículo una visión integral de la capacitación y su impacto en las organización del turismo (Ramírez, Díaz y Rodríguez, 2009), “(...) en cualquier organización la capacitación será una filosofía de acción dirigida a da respuestas a las necesidades de saber, saber hacer y saber ser o estar que de la estrategia general se deriven”. Y es que, es conocido que el país Colombia recibe más turistas que Perú, y no se puede dejar de lado que la oferta educativa en el hermano país ha influido para que el mencionado sector se desarrolle.

Asimismo, se debe mencionar lo destacado en el paper “importancia del capital humano intelectual en el turismo” (Rivero, Vega y Balagué, 2003), el cual, menciona que, las entidades de servicio, y en el caso que nos ocupa, las hoteleras, gestionan activos intangibles, tanto o más que las empresas industriales, requiriendo de la participación del productor del servicio y del sujeto consumidor en el momento de la prestación del servicio. Lo anterior conlleva a que las relaciones interpersonales, la actitud y el comportamiento del personal sean determinantes para la gestación del servicio, lo que dependerá en gran medida del grado de satisfacción, del compromiso y la lealtad de los empleados.

Se debe enfatizar la importancia del factor humano, siendo esto trascendental en los servicios, y en donde los empleados forman parte esencial en la elaboración del producto, destacando además otros elementos del Capital Intelectual tales como las relaciones con sus clientes, su satisfacción, fidelidad, así como en la generación y difusión del conocimiento, además de la utilización eficaz de las nuevas tecnologías, etc. Lo que indica que hay aspectos en esta industria que no se le da la importancia debida en el país, lo que, ocasionaría que el conocimiento generado por los actores de la misma se pierda en el tiempo.

### **3.2. Benchmarking con respecto a Colombia**

En Colombia, al igual que en el Perú, el turismo juega un rol fundamental con una participación del 5 % del PBI, lo que le va a permitir generar 300 mil nuevos

empleos en los próximos años según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Clúster Bogotá, 2018).

En dicho país, la industria del turismo, actualmente, se encuentra en pleno crecimiento y desarrollo. Este proceso empieza con la promulgación de la Ley 300 en el año 1996, que marca un antes y después en la evolución de este sector.

Según, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo del país Colombia, en el año 2000 llegaron 557,280 viajeros extranjeros, número que se incrementó para el año 2014 según la Organización Mundial de Turismo reporta el arribo de turistas del extranjero que llegaron al vecino país el de 2,288 millones, multiplicando por cuatro los visitantes que llegaron la década pasada, y esto gracias a la aplicación de la política pública desarrollada en este sector.

Como es de conocimiento público, a comienzos del nuevo siglo, la percepción hacia el país Colombia no era buena, mucho menos estaba considerado como destino turístico, pese a tener una gran riqueza natural y cultural. Lo que, ocasionó que el desarrollo económico de este sector fuese débil, debido a grandes problemas, como fue el conflicto del estado enfrentado a grupos rebeldes izquierdistas, milicias independientes y diferentes cárteles de drogas, lo que ocasionó enfrentamientos armados que producían migraciones forzadas de los habitantes de los pueblos afectados.

La Ley 300 - Ley General de Turismo del año 1996, fue el dispositivo legal que regula la Industria Turística en Colombia, y es la que da inicio a la formulación de la Política, otorgándole la Planeación de Turismo al Ministerio de Desarrollo Económico (Art. 12), entidad que se fusionó al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, en el año 2005; a su vez, a partir de esta ley se desarrolla el Plan Sectorial de Turismo que se encuentra dentro del Plan Nacional de Desarrollo, el cual, debe ser presentado por el presidente de cada gobierno en el 1er año de su gestión.

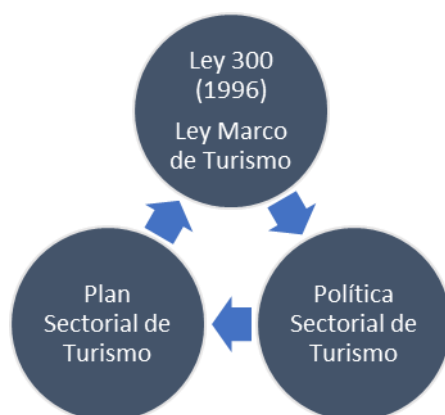
En la Ley General de Turismo, se establecen los principios básicos en los que se desarrolla la industria turística. Asimismo, se crea el Viceministerio de Turismo, la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción.

Es importante resaltar lo descrito en el Artículo 30 - Coordinación Institucional de la Ley 330, el cual menciona: “(...) se promoverá la constitución de comités a nivel nacional y regional para lograr una adecuada coordinación institucional y transectorial que permita promover convenios de cooperación técnica, educativa, financiera y de capacitación, relacionadas con el tema del ecoturismo, etnoturismo y agroturismo”. Lo que permite que se desarrolle una estructura educativa que fomenta la formación de técnicos y profesionales en este sector.

A partir del año 2002 en Colombia se empieza a construir el Plan Sectorial de Turismo”, el mismo que se realiza para promocionar la actividad turística. También, y como complemento de este plan, se implementan propuestas que dan soporte al sector, como, por ejemplo: incentivos tributarios para fomentar el sector turístico, promoción a la cooperación educativa. Asimismo, se crea el Fondo de Promoción Turística que se encarga del manejo de recursos recaudados y el Registro Nacional de Turismo.

### **Figura 3.1.**

#### *Marco Jurídico del Turismo de Colombia*



En la figura 3.1, se presenta el marco jurídico del turismo en Colombia que ha permitido el desarrollo de esta actividad en el vecino país y que puede servir de referencia para que en el Perú se realicen acciones similares y así potenciar esta actividad que como se sabe da trabajo a millones de peruanos y peruanas.

Asimismo, en Colombia, se han implementado ya desde hace varios años una serie de estrategias que se podrían replicar en el Perú. Es así que, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo del vecino país ha señalado que, “se imparta una

educación basada en criterios de sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica de la industria de viajes y turismo”, lo que ha permitido potenciar el conocimiento de temas relacionados al turismo desde que culminan la educación secundaria” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2018).

En el Perú se podría hacer algo similar, con el objetivo de que los futuros egresados de la educación secundaria salgan con los suficientes conocimientos de los atractivos que existen en nuestro país (parques, reservas, museos, paisajes, entre otros) y de la importancia que tiene el turismo en la generación de empleo y en la economía. Esto puede permitir potenciar la vocación turística y el cuidado medioambiental.

También, se debe mencionar que, en Colombia, existen “236 colegios vinculados al programa de una educación basada en criterios de sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica de la industria de viajes y turismo, lo que ha permitido capacitar a 230 mil estudiantes y a 950 docentes en habilidades para el desarrollo del sector turístico” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2018).

Por otro lado, en el país vecino les dan gran importancia a los programas en turismo y al desarrollo de nuevas instituciones afines en las regiones, “donde el turismo cultural y de naturaleza es más fuerte”, es por ello que a lo largo de todo su territorio se puede encontrar una oferta heterogénea, gracias a los programas técnicos y tecnológicos.

Es importante destacar que en el Colombia existen políticas orientadas a la empleabilidad decente en el sector turístico, en donde en un trabajo interinstitucional entre entidades públicas, los centros de formación y educación, y el sector privado han identificado las brechas de capital humano, lo que ha permitido evaluar las competencias que tienen el personal que labora en esta industria, así como la pertinencia y calidad de la oferta educativa y formativa acorde con los requerimientos del sector turístico, desarrollando estrategias dirigidas al mejoramiento continuo del capital humano relacionado con la formalización, capacidad laboral y remuneraciones adecuadas, así como la inclusión y perspectivas de género.

Por lo tanto, se debe mencionar que según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2018), en Colombia “existen aproximadamente 86 programas de educación

superior en materia turística, de los cuales 34 pertenecen al nivel técnico profesional, 26 al tecnológico y 26 al profesional”.

Como se puede apreciar, el manejo que tuvo Colombia para desarrollar el turismo es digno de replicar, considerando que este país ha sufrido hasta hace poco, conflictos internos que generaban inestabilidad y poca recepción de turistas; sin embargo, con una política pública estructurada y que priorizo la formación académica de este sector económico, en pocos años vieron como la cantidad de turistas se cuadruplico, gracias a que existió una política pública de rescate de este sector, acompañada de un plan nacional y del fortalecimiento de la oferta educativa en esta materia evaluándose la pertinencia de cada programa profesional que necesitaba este sector.

Es por ello que se considera importante y prioritario desarrollar una política pública similar que busque profesionalizar el sector turismo, que como vemos reflejado en el país vecino, al potenciar el nivel educativo de este sector, mejoró el servicio, atrajo más turistas y con ello aumento la generación de empleo, dando mayor valor a toda la cadena productiva que se mueve en el sector.

En ese sentido la propuesta de Transitabilidad Educativa para la gente que se desarrolla en el sector turismo busca ofrecer una posibilidad de desarrollo no solo profesional sino también sectorial, entendiendo que, al tener personal más capacitado se brindará un mejor servicio que redundará en un beneficio mayor para todos los intervinientes de esta cadena productiva.

### **3.3. Contexto Local**

El Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2019, ubica al Perú como uno de los cinco países latinoamericanos mejor rankeado a nivel global, detrás de México (19), Brasil (32), Costa Rica (41) y Panamá (47). Además, muestra un constante avance del sector turístico peruano respecto a la posición que tuvo en los tres últimos reportes: 51 en 2017, 58 (2015) y 73 (2013). El reporte también resalta el progreso del Perú en los pilares de “infraestructura de servicios turísticos” y “competitividad de precios”, puestos 31 y 82, respectivamente. En este último campo, el país mejoró 45 puestos en el ranking con respecto al 2017 (Gestión, 2019).

Asimismo, el documento muestra que el Perú se ubica en el puesto 16 en el subíndice de recursos naturales y culturales. Otras fortalezas del país están en los campos de “apertura internacional” (puesto 8 y con un score de 4.5); recursos naturales (13 / 4.7); recursos culturales y viajes de negocios (27 / 3.1); y sostenibilidad ambiental (47 / 4.4). Entre los aspectos por mejorar figuran la “seguridad turística” (118 / 4.7); la infraestructura terrestre y portuaria (107 / 2.5); el entorno empresarial (100 / 4.1); la disponibilidad de TIC (95 / 4.1); y la salud e higiene (93 / 4.9).

Por otro lado, el Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2017 menciona que “con una previsión de 1,8 mil millones de turistas internacionales para el año 2030, la industria desempeña un papel clave en la creación de oportunidades de empleo de alta calidad. Actúa como un vehículo para proteger y restaurar la biodiversidad de nuestro planeta y ayudar a construir puentes entre las personas y culturas. La investigación muestra que por cada 30 nuevos turistas a un destino se crea un nuevo trabajo” (Foro Económico Mundial, 2017). Asimismo, ubica al Perú en el puesto 65 entre 142 países. Sin embargo, cuando se observa específicamente el indicador “calidad del sistema educativo” (uno de los 111 indicadores con que se elabora el índice), dentro del rubro “educación superior y capacitación”, el Perú desciende al puesto 128.

En el Perú, el turismo se ha transformado en un fenómeno socio cultural de múltiples características que se extiende en todo el país y cada vez genera mayor importancia nacional e internacional en los últimos años considerando no solo la riqueza material si no la inmaterial con la creciente socialización de actividades de carácter religioso, social y cultural. No obstante, conforme señala el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016), existe una estrategia del sector turismo rural para generar la inclusión económica y social de las poblaciones rurales localizadas en los principales destinos turísticos del Perú.

La estrategia se encuentra dirigida a generar modelos de gestión basados en la participación local como elemento fundamental, permitiendo así la sostenibilidad de la actividad turística (como actividad económica complementaria) y la inclusión social y económica de las poblaciones rurales a través de la generación de productos y servicios diversos, usando de forma adecuada sus activos naturales, culturales, financieros, humanos, sociales y físicos, y teniendo como principal objetivo

contribuir, desde las zonas rurales, al crecimiento de un Turismo sostenible para que de esa forma sea una herramienta de desarrollo económico–social del Perú.

Sin embargo, esta no muestra un gran desarrollo y no es un componente central de la estrategia de desarrollo económico local considerando que conforme su portal señala está actualmente interviene en 76 emprendimientos, en 16 regiones del país (San Martín, Amazonas, Cajamarca, Loreto, Lambayeque, La Libertad, Áncash, Ucayali, Pasco, Lima, Ayacucho, Apurímac, Puno, Madre de Dios, Cusco, y Arequipa) y tiene como resultado que se genera un aporte de 12% como incremento de la empleabilidad en Turismo en zonas rurales; predominantemente por la incorporación de la mujer en el manejo de los negocios generando un ingreso complementario mensual de S/.53.00 por familia (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2018), en el Perú, según área de residencia, se observa que el gasto real promedio per cápita en el área urbana alcanzó a 828 soles, mientras que en la zona rural se ubicó en 401 soles, Al comparar los resultados con el año 2016, se observa una disminución de 0,3% en el área urbana y 1,3% en el área rural y por región natural, en el año 2017 el gasto real promedio per cápita en la Costa alcanzó a 859 soles, seguido de la Sierra con 584 soles y Selva con 553 soles; por lo tanto, el impacto económico de los 53,00 soles no resulta gravitante en la mejora económica ni en el desarrollo social de las poblaciones (INEI, 2018).

Asimismo, el censo señala que, al desagregar la información por área de residencia, se observa que en el área urbana el ingreso real promedio per cápita mensual fue de S/.1 111 soles y en el área rural de S/.448 soles. Al comparar estos resultados con el año 2016, se observa que disminuyó en ambas áreas, en la Costa urbana en 1,8% y en el área rural en un 2,8%; es decir, el ingreso promedio en zonas rurales es de no más de 120 dólares un monto extremadamente bajo en relación al ingreso promedio de otros países. El último censo, en relación al gasto en turismo local o interno, nos evidencia que, según grupos de gasto, se ha incrementado entre los peruanos el gasto en recreación y cultura en 9,6%, transporte en 3,4%, esto es un indicador interno que muestra que el país y los peruanos le dan importancia a su riqueza cultural y el turismo es un eje importante para el desarrollo local (INEI, 2018).



Asimismo, según la información del Foro Económico Mundial al 2019, se requiere un crecimiento inclusivo y ambientalmente sostenible debido a que el crecimiento económico está generando consecuencias nefastas para el planeta y la humanidad; igualmente, la aceleración del cambio climático está afectando a cientos de millones de personas en todo el mundo aumentando la desigualdad, la precariedad; por otro lado, la falta de movilidad social están socavando la cohesión social con una creciente sensación de injusticia, la percepción de pérdida de la identidad y dignidad, lo que debilita el tejido social, erosionando la confianza en las instituciones, el desencanto con los procesos políticos y una erosión del contrato social (World Economic Forum, 2019).

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en el marco documento de trabajo “Estudio Multidimensional del Perú”, ha detectado que la informalidad laboral está vinculada con la formación del recurso humano y la desigualdad de salarios por género, corroborado cuando en el año 2016, existió un 83% de informalidad del sector turismo, dicha informalidad fue superior a sectores como Minería, Manufactura, Comercio y Transportes y Comunicaciones impactando de forma considerada en la calidad del servicio, así como en los salarios que perciben los trabajadores según género debido a que el 79% de quienes laboran informalmente en el sector son mujeres .

Esta informalidad del sector turismo genera dos problemas: (i) desigualdad de ingresos o precarización del sector laboral en turismo, que se evidencia cuando los trabajadores varones adecuadamente empleados ganan en promedio aproximadamente un 23% más que sus pares de sexo femenino según lo registrado en el año 2016 ; situación que se hace aún mayor en ramas de la actividad tales como Alojamiento y Agencias de viaje; (ii) falta de personal adecuadamente capacitado que responda a la demanda del mercado laboral, lo cual evidencia un retraso en el desarrollo turístico en el Perú, esto se puede evidenciar cuando en el Índice de Competitividad Global (Reporte 2017-2018) nos sitúa en el puesto 81 de 131 países.

En lo que respecta al Pilar N°05 “Educación Superior y Capacitación”, el cual mide el nivel de capacitación de la fuerza de obra de un país, ubicándonos detrás de países como Chile (26), Argentina (38) y Colombia (66); en dicha línea el Índice de

Competitividad de Viajes y Turismo de 2017 , nos sitúa en el puesto 62 de 136 países, respecto al pilar “Recursos humanos y mercado laboral”, que contrasta con la diferencia existente entre el Pilar de “Recursos culturales y viajes de negocios”, que nos sitúa en el puesto 24 del ranking, de lo cual se deduce la importancia de invertir en la mejora del recurso humano ya que es un aspecto fundamental en un sector como el turístico.

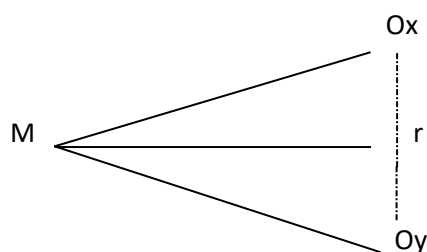
Por lo que la mejora en este indicador, resulta vital para el desarrollo del país y el desarrollo turístico. Para ello es necesario potenciar los centros de formación y vocación en dicho ámbito, máxime cuando la educación pasa ser un derecho fundamental y un servicio público. Asimismo, se requiere que el estado desarrolle un conjunto de acciones que contribuyan a que las personas ubicadas en los espacios territoriales con valor histórico, ecológico o ambiental sean parte esencial y activa de la cadena de valor del sector turismo, y para ello se debe tener a la educación como estrategia central, este hecho ira mejorando la competitividad, e incidirá en el crecimiento del turismo y su función social que tiene para la zonas y los distritos, generando el incremento de la afluencia de turistas locales y extranjeros, incentivando y fomentando las inversiones y mejorando las condiciones de desarrollo local.

## IV. Metodología de la Investigación

### 4.1. Diseño de Investigación

El enfoque a desarrollar para esta investigación es mixto; este tipo de método representa un conjunto de procesos empíricos, sistemáticos y críticos de investigación en donde se recolectan y analizan datos cualitativos y cuantitativos (Hernández y Mendoza, 2008). En ese sentido, es cuantitativa porque advertimos cómo existe una relación con la instrucción del personal y la evolución de la industria del turismo en el Perú, la misma que se observa después de analizar los temas relacionados con el desarrollo del recurso humano en las fichas de evaluación, esto lo realiza el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en el marco del Plan Estratégico de Calidad del Turismo – CALTUR y que en coordinación con el Centro de Formación Turística realizan las evaluaciones a fin determinar la calidad en las diversas áreas que se desarrollan en los hoteles y restaurantes a nivel nacional; y es cualitativa, ya que se demuestra con la encuesta realizada al talento humano que labora en los hoteles, que está poco capacitado y con competencias deficientes, lo que, no permite un crecimiento de la actividad de los servicios mencionados.

Asimismo, tiene un alcance explicativo y descriptivo; siendo el diseño no experimental y de naturaleza longitudinal. Por otro lado, de acuerdo al propósito y al problema planteado en el Plan de Informe de Investigación; el estudio es de tipo aplicado a problemas, características y circunstancias concretas (Hernández y Mendoza, 2008). El diseño de la investigación es no experimental, transversal, intencional, descriptiva cuyo esquema se presenta a continuación (Hernández, 2010).



Dónde:

- M: Constituye la muestra
- Ox: Resultado observaciones variable x

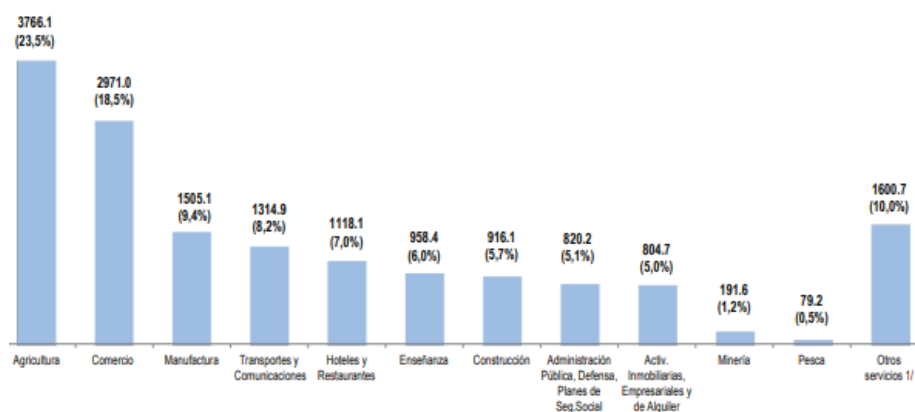
- Oy: Resultado observación variable y
- r: Niveles de relación entre X – Y

## 4.2. Muestreos

La población está conformada por todas los trabajadores y trabajadoras que se encuentran en el sector turismo (hoteles y restaurantes), dicha cantidad asciende un millón 118 mil personas que forman parte del 7% la población económicamente activa. En la figura 4.1 se puede apreciar lo mencionado.

**Figura 4.1.**

*Perú: población económicamente activa ocupada, según actividad económica, 2016*



Fuente. Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2019). *Perú – Síntesis estadística 2016*. Recuperado de [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1391/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1391/libro.pdf)

La muestra es no probabilística intencional o por criterio, debido a que “todo integrante de la población no tiene una probabilidad determinada, tampoco conocida, de conformar la muestra”, igualmente, “el muestreo se realiza sobre la base del conocimiento y criterios del investigador” (Vara, 2010). Esto se determinó utilizando el muestreo no probabilístico intencional.

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)E^2 + \sigma^2 Z^2}$$

En dónde:

- $n$  = Tamaño de la muestra = ?
- $N$  = N° de elementos de la población = 1'118,000
- $\sigma$  = Variación poblacional = 0.5
- $Z$  = Valor de confianza = 1.96
- $E$  = Error muestral = 0.05

Introduciendo los datos en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1'118,000 (0.5)^2(1.96)^2}{(1'118,000-1)(0.05)^2+ (0.5)^2 (1.96)^2}$$

$$n = 384$$

Aplicando la fórmula no probabilística intencional o por criterio se obtuvo una muestra de 384 trabajadores del sector turismo (hoteles y restaurantes)

### 4.3. Instrumentos de Medición

Las técnicas que se emplearon para llevar a cabo el trabajo de investigación fueron:

- Encuestas: Son un método de investigación que permiten recopilar datos para la obtención de información sobre algún tema específico. Se encuentra compuesto por un conjunto de preguntas las cuales se aplican de forma directa a los sujetos de investigación. (Vara, 2010)
- Entrevistas: Según Canales (2006) es "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto".

Los instrumentos técnicos que se utilizaron en la investigación son:

- Fichas de Cuestionario: Cuestionario dirigido a trabajadores del sector turismo (hoteles y restaurantes).
- Fichas de entrevista: Dirigido a empresarios del sector turismo.

En lo que respecta a las fichas técnicas de los cuestionarios se tienen:

### **Ficha técnica 1**

- Nombre: Transitabilidad Educativa
- Autor: Br. Miguel Ángel Agurto Agurto, Marco Antonio Maldonado Gutarra y Luis Miguel Pongo Mendoza
- Objetivo: Elaborar una propuesta que permita el desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú.
- Duración: Entre 15 y 20 minutos.
- Administración: Individual
- Estructura: La encuesta está formada por 22 preguntas, las respuestas se plasman en base a la escala Likert del uno al cinco en donde: 1: es totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo. Las dimensiones de la escala son: formación profesional, desarrollo profesional y transitabilidad educativa.
- Aplicación: Trabajadores del sector turismo (hoteles y restaurantes)

### **Ficha técnica 2**

- Nombre: Desarrollo del recurso Humano
- Autor: Br. Miguel Ángel Agurto Agurto, Marco Antonio Maldonado Gutarra y Luis Miguel Pongo Mendoza
- Objetivo: Elaborar una propuesta que permita el desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú.
- Duración: Entre 15 y 20 minutos.
- Administración: Individual Administración: Individual
- Estructura: La encuesta está formada por 22 preguntas, las respuestas se plasman en base a la escala Likert del uno al cinco en donde: 1: es totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo. Las dimensiones de la escala son: formación y capacitación continua, habilidades, motivación y cualificación.
- Aplicación: Trabajadores del sector turismo (hoteles y restaurantes)

Los instrumentos fueron sometidos al índice de consistencia y coherencia interna de Alfa de Cronbach para evaluar su confiabilidad. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200). Los valores que toma el índice van de cero (0) a uno (1) y sirven para determinar si la información que está recopilando el instrumento es defectuosa lo que nos llevaría a desarrollar conclusiones imprecisas o erradas; en general el índice nos permite determinar si el instrumento es consistente y fiable. Los valores del índice son los siguientes (George y Mallery, 2003)

- Pobre confiabilidad 0.5 a 0.6
- Baja confiabilidad 0.6 a 0.7
- Aceptable confiabilidad 0.7 a 0.8
- Buena confiabilidad 0.8 a 0.9
- Excelente confiabilidad 0.9 a 1

La confiabilidad de los instrumentos según los resultados del SPSS para el cuestionario de Transitabilidad Educativa según el Alfa de Cronbach es de 0.785 para los 21 elementos; es decir, una aceptable confiabilidad, y para el cuestionario de Desarrollo del Recurso Humano es de 0.825 para los 24 elementos; por lo tanto, es una buena confiabilidad. Es importante manifestar que en la investigación se utilizaron elementos de la estadística descriptiva como frecuencias absolutas y porcentuales presentadas en tablas. La información proporcionada por las encuestas fue sometida al programa IBM SPSS 23.0 en donde se realizó el análisis de los datos.

## **V. Análisis de Resultados**

### **5.1. Resultados Cuantitativos**

#### **5.1.1 Descripción**

El Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, es un instrumento de gestión del Sector Turismo que establece las estrategias y líneas de acción en materia de calidad, para posicionar al Perú como un destino global de calidad, logrando que sus destinos y productos sean percibidos como espacios y experiencias de alto valor en todos sus componentes (Mincetur, 2020).

Es así que, el objetivo general del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú 2017 – 2025 es el de “Posicionar al país como un destino reconocido por la calidad de su oferta turística, con participación de los actores del sector, para que el turista viva experiencias únicas, contribuyendo a la preservación del patrimonio cultural y natural, el aumento de divisas por el turismo y la rentabilidad de las empresas turísticas” (CALTUR 2017 – 2025).

En ese sentido, se tiene que uno de los objetivos específicos es el de “promover el desarrollo de recursos humanos competentes en beneficio de las entidades y empresas que forman la cadena de valor en turismo del país” (CALTUR 2017 – 2025); es por eso que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en alianza con el Centro de Formación en Turismo, realizan la evaluación de competencias de gestión que tienen que tener cada empresa (hotel & restaurante) encuestada, lo que mide la calidad del servicio que se le brinda al turista.

Asimismo, dentro de la mencionada investigación se evalúan algunas capacidades del personal que labora en las mismas. En este sondeo, se puede observar la diferencia que existe entre la ficha que se utiliza para evaluar a un hotel y la que se emplea para examinar un restaurante.

#### **5.1.2 Análisis de las Fichas**

En el caso de la ficha que se utiliza para evaluar un hotel, respecto al análisis que se hace al recurso humano que labora en la empresa, se observa que está orientada a



tener el legajo de documentación de gestión que debe tener toda entidad, a su vez, no mide las competencias que debe tener una persona que trabaja en este rubro que, entre las cuales, está la FORMACIÓN PROFESIONAL, es así que, dentro de las preguntas observadas se aprecia que existe un 42.9% de preguntas relacionadas a esta materia, y, un 57.1% vinculada a la empresa.

Las fichas que se emplean para analizar a los restaurante, referente a la evaluación que se realiza al recurso humano que trabaja en el ente, revela una tendencia en las preguntas realizadas, a tener documentación que registre las herramientas de gestión en la misma cantidad que se indaga sobre el tema de FORMACIÓN PROFESIONAL en cada una de las personas que labora, esto quiere decir que, de las interrogantes hechas un 50% está orientada a la empresa y el otro 50% está destinada a observar las competencias formativas que tienen los trabajadores y trabajadoras de la misma.

### **5.1.3 Resultados de la Evaluación de la Fichas de CALTUR**

Al analizar un grupo de fichas de evaluación, las cuales, fueron completadas por personal del sector turismo de hoteles y restaurantes, y por personal contratado por el Centro de Formación en Turismo, consideraron las personas responsables de rellenar dichos formularios utilizar el número uno (01) si cumple con la materia consultada y el número cero (0) si no cumple. Asimismo, se utilizaron las siglas “NA” para los casos donde No se Aplica el tema en cuestión. (Orden de Servicio N° 1365,2008) (Orden de Servicio N° 560 y 1395, 2018)

Hoteles encuestados

Las fichas analizadas a los hoteles, hostales o hospedajes que se encuentran ubicados en la región Ica, pertenecen a:

1. Hotel Fundo San Rafael
2. Hostal Tamarix
3. Paredones Inn Hotel
4. Hotel Casa Sur
5. Gran Hotel Ica
6. Hostal El Picaflor
7. Hotel Villa de Valverde
8. Hospedaje Nazca Sur

9. Hostal Curasi
10. Hostal Boulevard
11. Hotel Las Flores
12. Hotel Alegria
13. Hostal El Amigo
14. Nazca Travel One Hostel
15. Hostal Los Balcones
16. Hostal Mar Azul
17. Hostal Los Frayles
18. Refugio del Pirata
19. Hotel Emancipador
20. Paracas Backpackers House

De la data observada se genera el siguiente cuadro:

**Tabla 5.1.***Matriz de los temas consultados sobre el Recurso Humano de Hoteles*

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	FRECUENCIA POR PREGUNTA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR PREGUNTA
1	Realiza un proceso de inducción sobre la empresa, funciones y sus responsabilidades.	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	11	55.0%
2	Cuenta con un organigrama, perfiles y funciones de cada puesto, acorde a las necesidades de la empresa y las políticas establecidas.	NA	1	NA	0	1	NA	1	NA	0	NA	0	NA	1	NA	NA	1	0	1	1	1	8	40.0%
3	Cuenta con un programa de motivación y reconocimientos para sus colaboradores.	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	12	60.0%
4	Cuenta con un manual para la gestión de personas.	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	8	40.0%
5	Los colaboradores que no cuenten con competencias profesionales, deberán de participar en el Programa de Fortalecimiento de Competencias (PFC).	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	13	65.0%
6	Desarrolla un cronograma y registro de capacitaciones anuales sobre los diferentes temas que ayuden a mejorar las competencias de los colaboradores.	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	12	60.0%
7	Evalúa periódicamente el desempeño de sus colaboradores.	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	12	60.0%
<b>FRECUENCIA x HOTEL</b>		<b>4</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>7</b>		
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR HOTEL</b>		<b>57.1%</b>	<b>100.0%</b>	<b>14.3%</b>	<b>71.4%</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>71.4%</b>	<b>0.0%</b>	<b>71.4%</b>	<b>0.0%</b>	<b>85.7%</b>	<b>85.7%</b>	<b>85.7%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>28.6%</b>	<b>42.9%</b>	<b>100.0%</b>	<b>71.4%</b>	<b>100.0%</b>		

Fuente: Encuestas de CALTUR a los hoteles de la Región Ica, obtenidas de la solicitud por transparencia del producto que atiende la Orden de Servicio N° 1365-2018.

Elaboración: Propia

En la Tabla 5.1 - Matriz de los temas consultados sobre el Recurso Humano de Hoteles, se observa las materias (preguntas) interrogadas y se tiene como conclusión que existe como máximo un 65% de cumplimiento para la pregunta “Los colaboradores que no cuenten con competencias profesionales, deberán de participar en el Programa de Fortalecimiento de Competencias (PFC)”, lo que muestra el actuar de las empresas del sector respecto a su personal. Igualmente, se puede extraer de la mencionada tabla que solo hay cuatro (04) empresas que han cumplido con todos los asuntos indagados.

Para finalizar este apartado, se debe mencionar que las cifras presentadas en la Tabla 5.1, reflejan la situación que atraviesa el Recurso Humano en este tipo de empresas, a su vez, refleja el poco interés que se tiene por la formación profesional de los colaboradores que laboran en las mismas.

#### Restaurantes encuestados

Las fichas analizadas a los restaurantes que se encuentran ubicados en la región Ica, pertenecen a:

1. El Encanto de la Huerta
2. Restaurant Sol de Ica
3. La Frutita
4. Restaurant Pizzeria Venezia
5. Achirana Restaurante
6. Restaurant El Paradero
7. El Otro Peñoncito
8. Pisco Puro
9. Desert Nights
10. Restaurante Campestre La Olla de Juanita
11. Restaurante Hotel Casa Sur
12. Wild Olive
13. Restaurant La Hacienda El Carmelo
14. Pampa Restaurante de Carretera
15. Cevicheria Puerto Rico
16. Restaurant Casa Zambrano
17. Restaurant El Marquez

18. Restauran Wayra
19. Republica del Pisco Restobar (Perú Fasinting)
20. Restaurant El Arizal
21. El Delfin Dorado

De la data observada se genera el siguiente cuadro:

**Tabla 5.2.***Matriz de los temas consultados sobre el Recurso Humano de Restaurantes*

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	FRECUENCIA POR PREGUNTA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR PREGUNTA	
1	El establecimiento cuenta con una política y objetivos de calidad que son de conocimiento de todos los colaboradores del establecimiento.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4.8%	
2	El establecimiento cuenta con un procedimiento de selección, evaluación y promoción del personal.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.8%	
3	Los colaboradores que no cuenten con competencias profesionales, deberán de participar en el Programa de Fortalecimiento de Competencias (PFC).	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	11	52.4%
4	El establecimiento cuenta con un manual de organización y funciones, donde se detalle las tareas y responsabilidades de todos los colaboradores del establecimiento.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.8%	
5	El establecimiento cuenta con políticas de motivación y reconocimientos para los colaboradores.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.8%	
6	El establecimiento cuenta con un procedimiento para la verificación y control de todas las operaciones del establecimiento. La información recolectada es procesada y, de ser el caso, se toman acciones correctivas pertinentes y se mantiene un registro de ello.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.8%	
7	El establecimiento cuenta con procedimientos estandarizados para la gestión de las relaciones con los clientes.	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	14.3%	
8	El establecimiento cuenta con un plan de contingencia en casos de siniestros (acciones delictivas, incendios o desastres naturales) y en él se detallan los teléfonos de emergencia, plano de vías de evacuación, zonas de seguridad, localización de extintores, señales de seguridad y las alarmas contra incendios.	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	14.3%	
<b>FRECUENCIA POR RESTAURANT</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>			
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR RESTAURANT</b>		<b>0.0%</b>	<b>12.5%</b>	<b>0.0%</b>	<b>12.5%</b>	<b>87.5%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>37.5%</b>	<b>0.0%</b>	<b>25.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>12.5%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>12.5%</b>	<b>12.5%</b>	<b>12.5%</b>	<b>37.5%</b>	<b>12.5%</b>	<b>0.0%</b>			

Fuente: Encuestas de CALTUR a los hoteles de la Región Ica, obtenidas de la solicitud por transparencia del producto que atiende la Orden de Servicio N° 560 y 1395 -2018.

Elaboración: Propia

De la Tabla 5.2. Matriz de los temas consultados sobre el Recurso Humano de Restaurantes, se observa el nivel de ejecución de la materia requerida y el nivel del grupo evaluado siendo estos muy bajo. Es así que, para el caso de los temas consultados se tiene como máximo un 52,4% a nivel de los 21 restaurantes encuestados. Asimismo, se aprecia que si se hace un análisis por restaurante interrogado solo existe un de ellos que alcanza la cifra de 87.5% de cumplimiento, el resto no llega ni al 50% de desempeño.

Para cerrar esta sección, se resalta que las cifras presentadas en la Tabla 5.2, nos muestran la situación que atraviesa el recurso humano en estas empresas, a su vez, refleja el poco o nulo interés que existe sobre el tema de formación profesional del personal que labora en las mismas, y que necesita de soluciones para aumentar las competencias formativas.

## 5.2. Resultados Cualitativos

### 5.2.1. Encuesta: Transitabilidad educativa

**Tabla 5.3.**

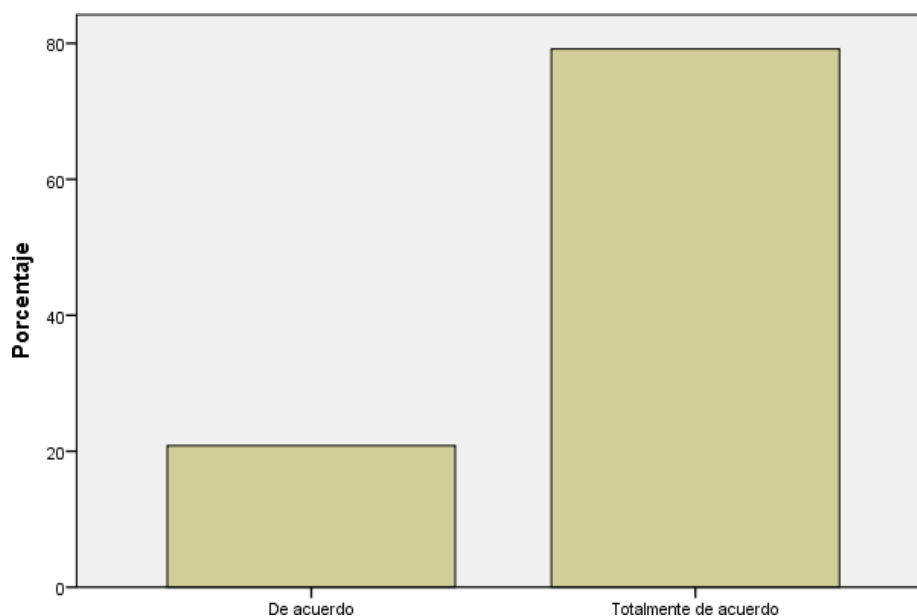
*Todos los trabajadores del sector turismo deberían tener acceso a la formación profesional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	80	20,8	20,8	20,8
Totalmente de acuerdo	304	79,2	79,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.1.**

*Todos los trabajadores del sector turismo deberían tener acceso a la formación profesional*



En la tabla 5.3 y figura 5.1, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 20.8% indica que está de acuerdo en que *todos los trabajadores del sector turismo deberían tener acceso a la formación profesional* y el 79.2% indica que está totalmente de acuerdo.



**Tabla 5.4.**

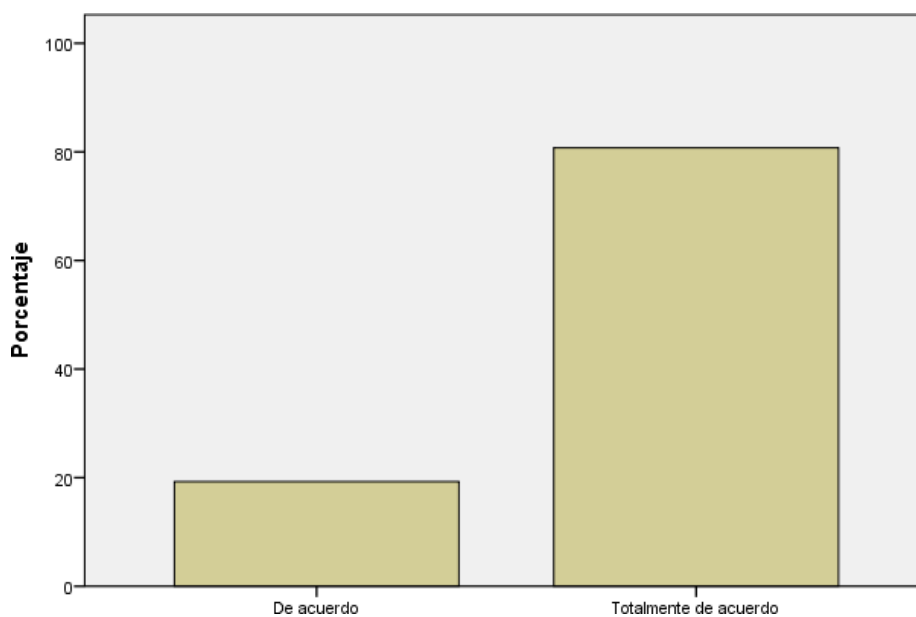
*El Estado debería ofrecer formación profesional al alcance de todos los trabajadores del sector turismo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	74	19,3	19,3	19,3
	Totalmente de acuerdo	310	80,7	80,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.2.**

*El Estado debería ofrecer formación profesional al alcance de todos los trabajadores del sector turismo*



En la tabla 5.4 y figura 5.2, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 19.3% indica que está de acuerdo en que *el Estado debería ofrecer formación profesional al alcance de todos los trabajadores del sector turismo* y el 80.7% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.5.**

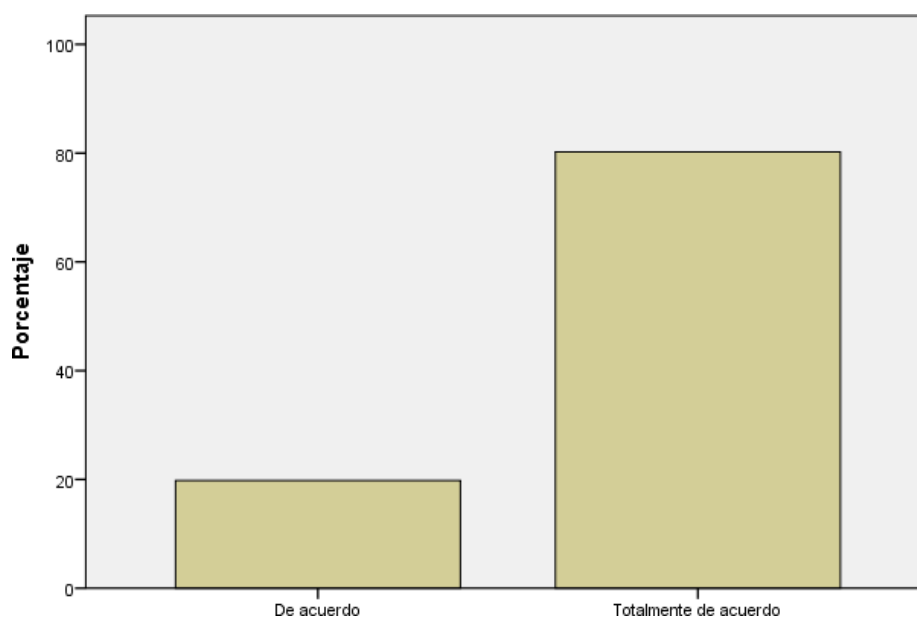
*El Estado debe desarrollar formas de capacitación focalizadas relacionadas a demandas específicas de inserción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	76	19,8	19,8	19,8
	Totalmente de acuerdo	308	80,2	80,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.3.**

*El Estado debe desarrollar formas de capacitación focalizadas relacionadas a demandas específicas de inserción laboral*



En la tabla 5.5 y figura 5.3, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 19.8% indica que está de acuerdo en que *El Estado debe desarrollar formas de capacitación focalizadas relacionadas a demandas específicas de inserción laboral* y el 80.2% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.6.**

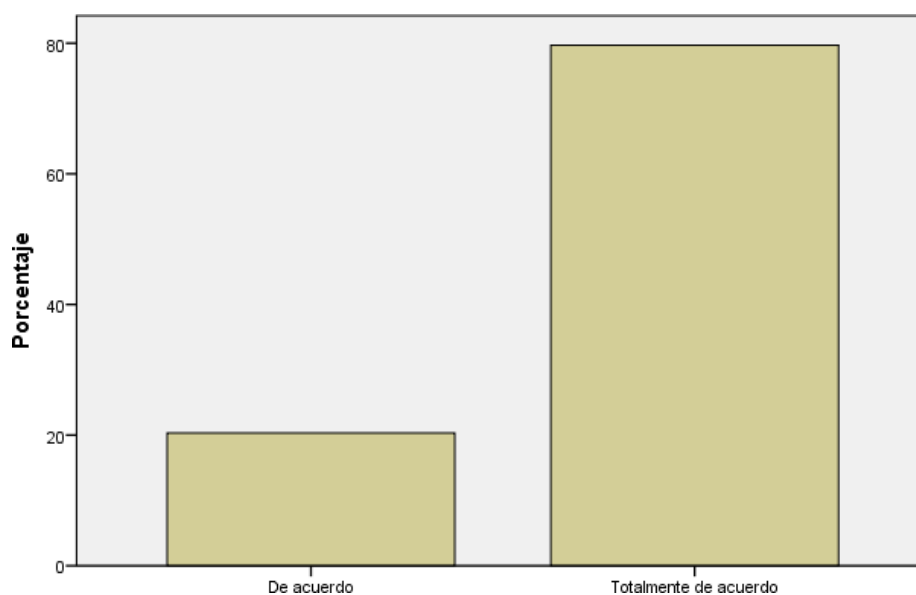
*Se debe personalizar la enseñanza basada en necesidades de aprendizaje específicas, así como intereses vocacionales locales, regionales y sectoriales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	78	20,3	20,3	20,3
	Totalmente de acuerdo	306	79,7	79,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.4.**

*Se debe personalizar la enseñanza basada en necesidades de aprendizaje específicas, así como intereses vocacionales locales, regionales y sectoriales*

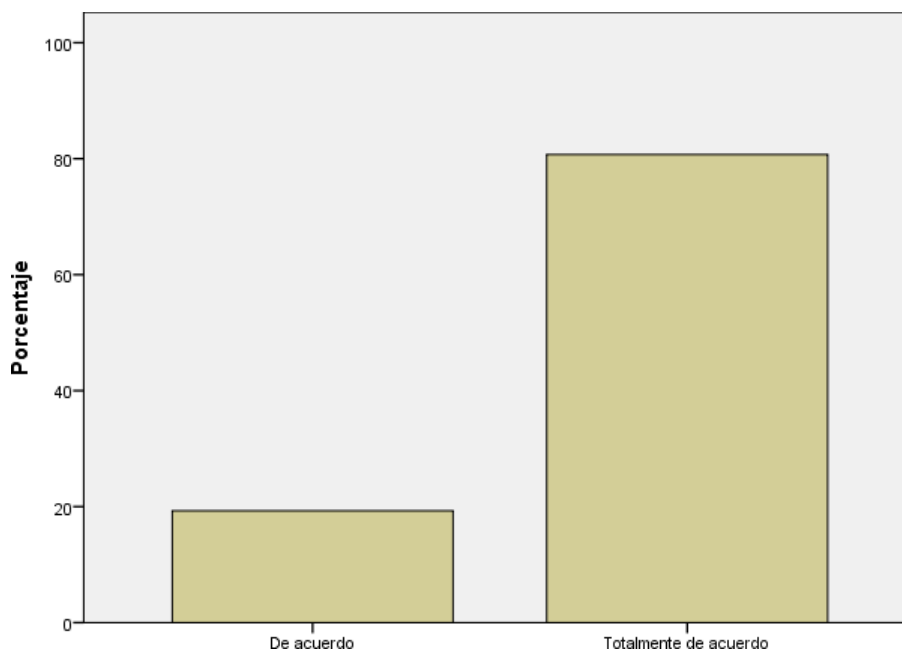


En la tabla 5.6 y figura 5.4, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 20.3% indica que está de acuerdo en que *Se debe personalizar la enseñanza basada en necesidades de aprendizaje específicas, así como intereses vocacionales locales, regionales y sectoriales* y el 79.7% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.7.***Deseo mejorar mi formación profesional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	74	19,3	19,3	19,3
	Totalmente de acuerdo	310	80,7	80,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.5.***Deseo mejorar mi formación profesional*

En la tabla 5.7 y figura 5.5, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 19.3% indica que está de acuerdo en que *desea mejorar su formación profesional* y el 80.7% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.8.**

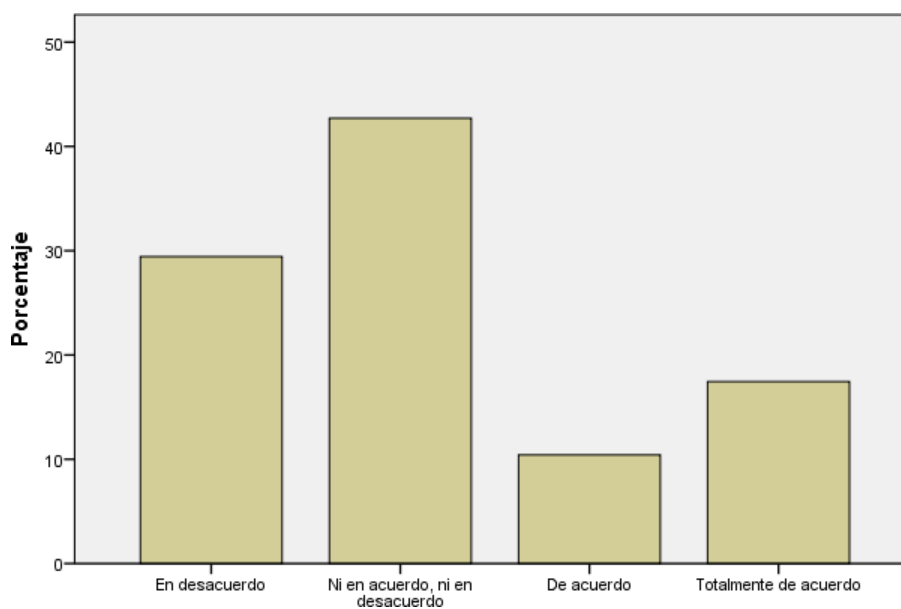
*La formación profesional con la que cuento es suficiente para realizar eficientemente mi trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	113	29,4	29,4	29,4
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	164	42,7	42,7	72,1
De acuerdo	40	10,4	10,4	82,5
Totalmente de acuerdo	67	17,5	17,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.6.**

*La formación profesional con la que cuento es suficiente para realizar eficientemente mi trabajo*



En la tabla 5.8 y figura 5.6, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 29.4% indica que está en desacuerdo en que *la formación profesional con la que cuento es suficiente para realizar eficientemente mi trabajo*,

el 42.7% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 10.4% está de acuerdo y el 17.5% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.9.**

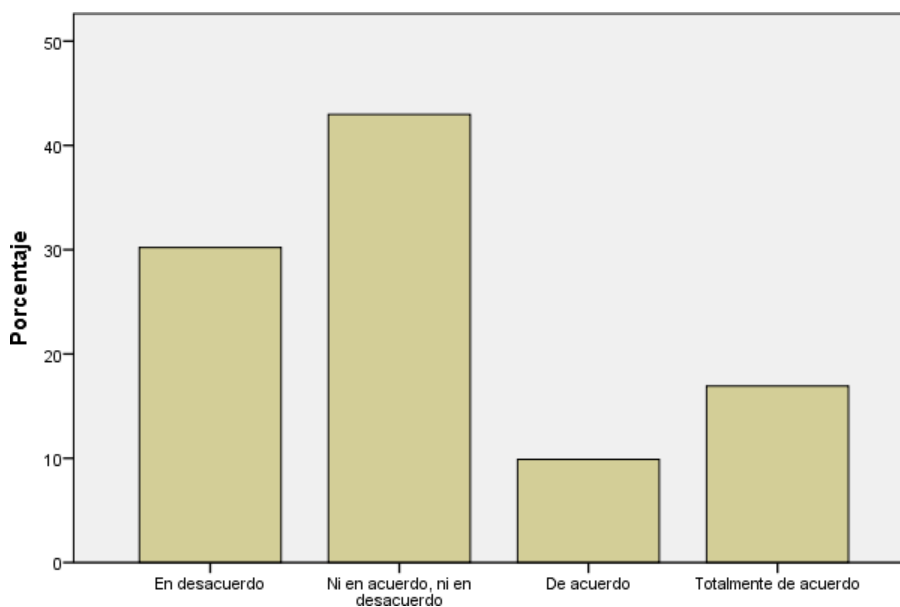
*La formación profesional que tengo, me permite acceder a mejores ofertas laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	116	30,2	30,2	30,2
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	165	43,0	43,0	73,2
	De acuerdo	38	9,9	9,9	83,1
	Totalmente de acuerdo	65	16,9	16,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.7.**

*La formación profesional que tengo, me permite acceder a mejores ofertas laborales*



En la tabla 5.9 y figura 5.7, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 30.2% indica que está en desacuerdo en que *la formación profesional que tengo me permite acceder a mejores ofertas laborales*, el 43% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 9.9% está de acuerdo y el 16.9%

indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.10.**

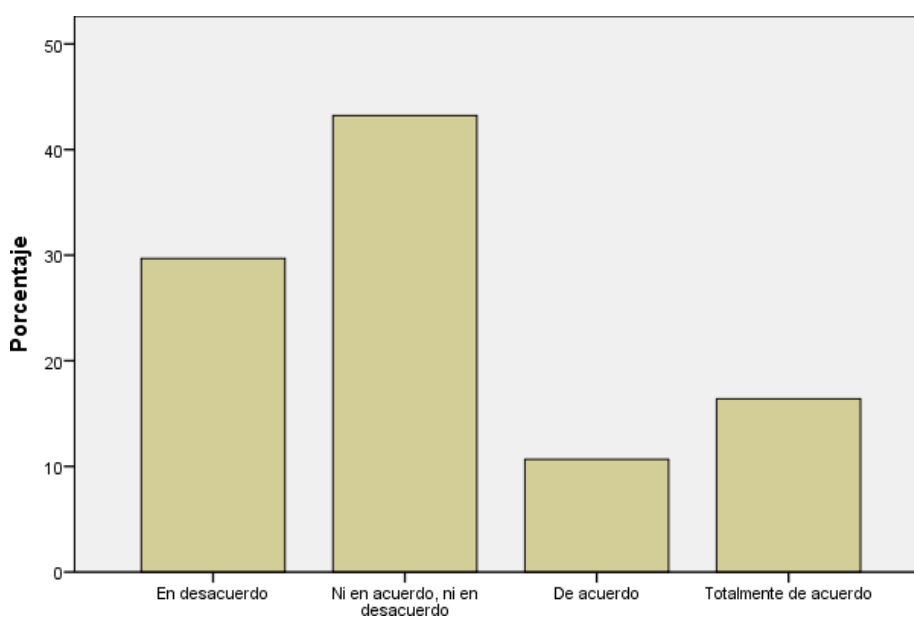
*La formación profesional que tengo, me permite acceder a una mejor remuneración*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	114	29,7	29,7	29,7
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	166	43,2	43,2	72,9
	De acuerdo	41	10,7	10,7	83,6
	Totalmente de acuerdo	63	16,4	16,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.8.**

*La formación profesional que tengo, me permite acceder a una mejor remuneración*



En la tabla 5.10 y figura 5.8, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 29.7% indica que está en desacuerdo en que *la formación profesional que tengo, me permite acceder a una mejor remuneración*, el 43.2% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 10.7% está de acuerdo y el 16.4% indica que está totalmente de acuerdo.



**Tabla 5.11.**

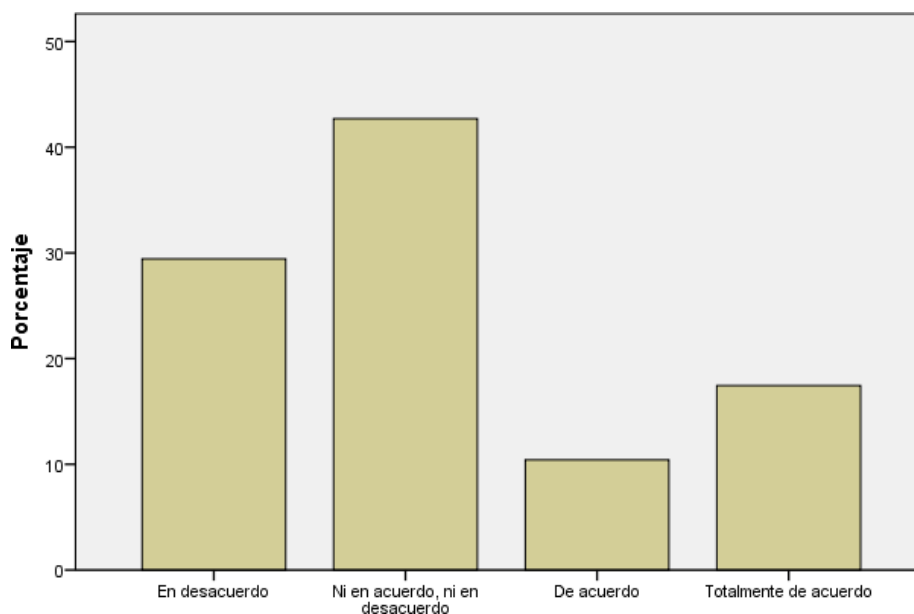
*La formación profesional que tengo, me permite contribuir en el desarrollo de mi país*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	113	29,4	29,4	29,4
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	164	42,7	42,7	72,1
	De acuerdo	40	10,4	10,4	82,5
	Totalmente de acuerdo	67	17,5	17,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.9.**

*La formación profesional que tengo, me permite contribuir en el desarrollo de mi país*



En la tabla 5.11 y figura 5.9, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 29.4% indica que está en desacuerdo en que *la formación profesional que tengo, me permite contribuir en el desarrollo de mi*

*país*, el 42.7% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 10.4% está de acuerdo y el 17.5% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.12.**

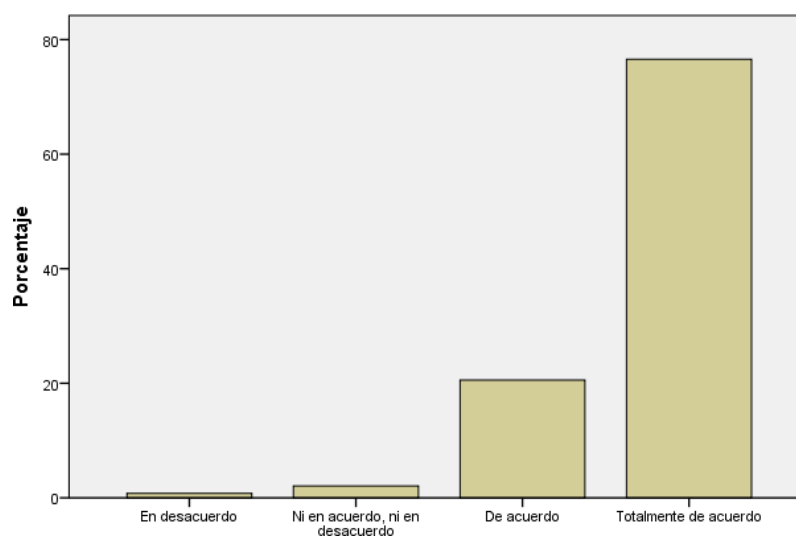
*En las empresas existe preferencia por los trabajadores más capacitados y que poseen competencias específicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	,8	,8	,8
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,9
De acuerdo	79	20,6	20,6	23,5
Totalmente de acuerdo	294	76,5	76,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.10.**

*En las empresas existe preferencia por los trabajadores más capacitados y que poseen competencias específicas*



En la tabla 5.12 y figura 5.10, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 0.8% indica que está en desacuerdo en que *en las empresas existe preferencia por los trabajadores más capacitados y que poseen competencias*

*específicas*, el 2.1% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 20.6% está de acuerdo y el 76.5% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.13.**

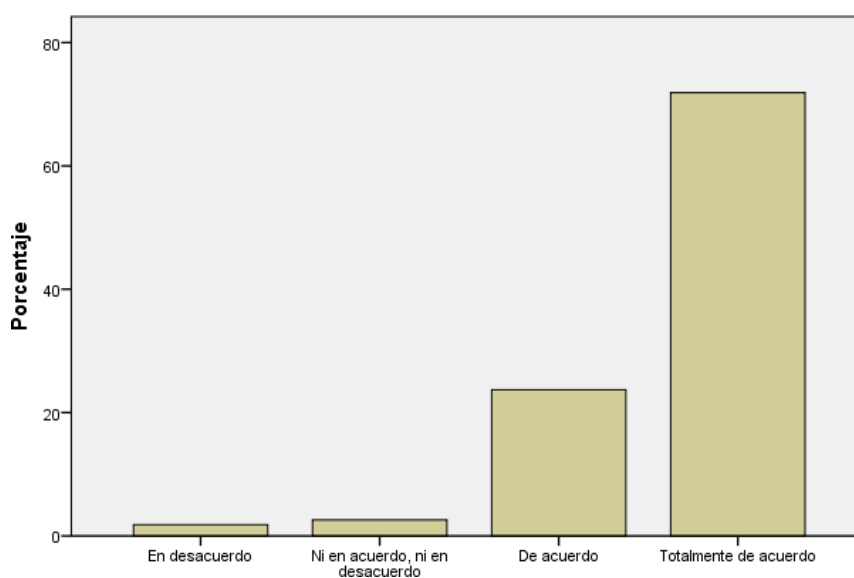
*Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos de forma propia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	1,8	1,8	1,8
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	10	2,6	2,6	4,4
	De acuerdo	91	23,7	23,7	28,1
	Totalmente de acuerdo	276	71,9	71,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.11**

*Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos de forma propia*



En la tabla 5.13 y figura 5.11, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 1.8% indica que está en desacuerdo en que *los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido*

*adquiridos de forma propia*, el 2.6% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 23.7% está de acuerdo y el 71.9% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.14.**

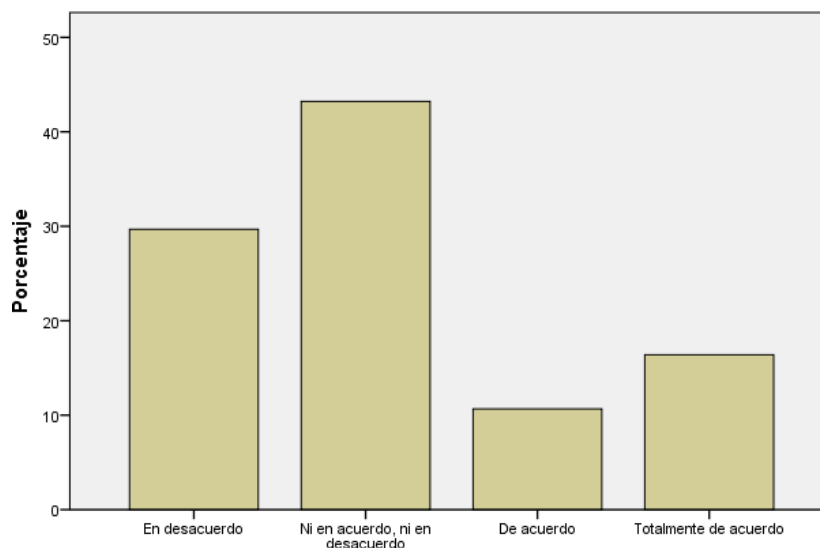
*Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos a través de capacitaciones en el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	114	29,7	29,7	29,7
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	166	43,2	43,2	72,9
	De acuerdo	41	10,7	10,7	83,6
	Totalmente de acuerdo	63	16,4	16,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.12.**

*Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos a través de capacitaciones en el trabajo*



En la tabla 5.14 y figura 5.12, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 29.7% indica que está en desacuerdo en que *los conocimientos, competencias y habilidades los he adquirido a través de capacitaciones en el trabajo*, el 43.2% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 10.7% está de acuerdo y el

16.4% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.15.**

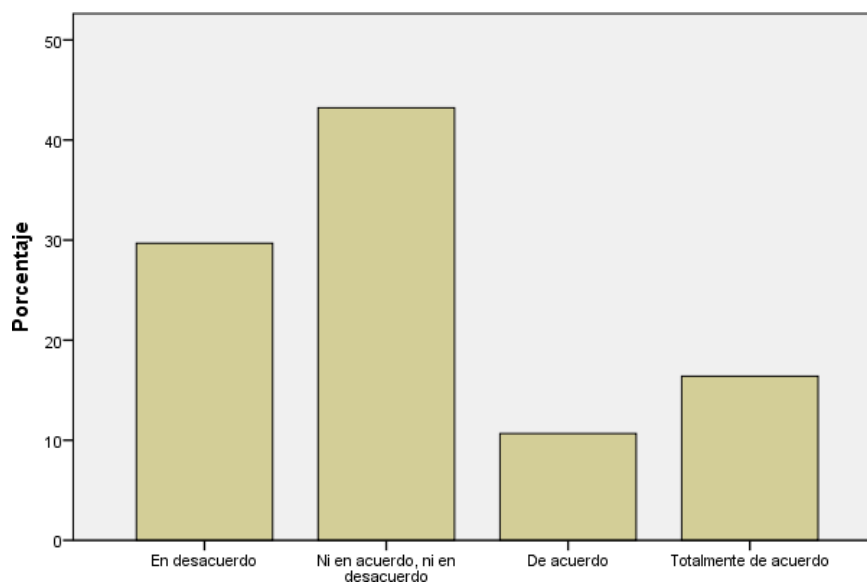
*Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos a través de una carrera técnica o profesional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	114	29,7	29,7	29,7
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	166	43,2	43,2	72,9
	De acuerdo	41	10,7	10,7	83,6
	Totalmente de acuerdo	63	16,4	16,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.13.**

*Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos a través de una carrera técnica o profesional*



En la tabla 5.15 y figura 5.13, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 29.7% indica que está en desacuerdo en que *Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos a través de una carrera técnica o profesional*, el 43.2% está ni en

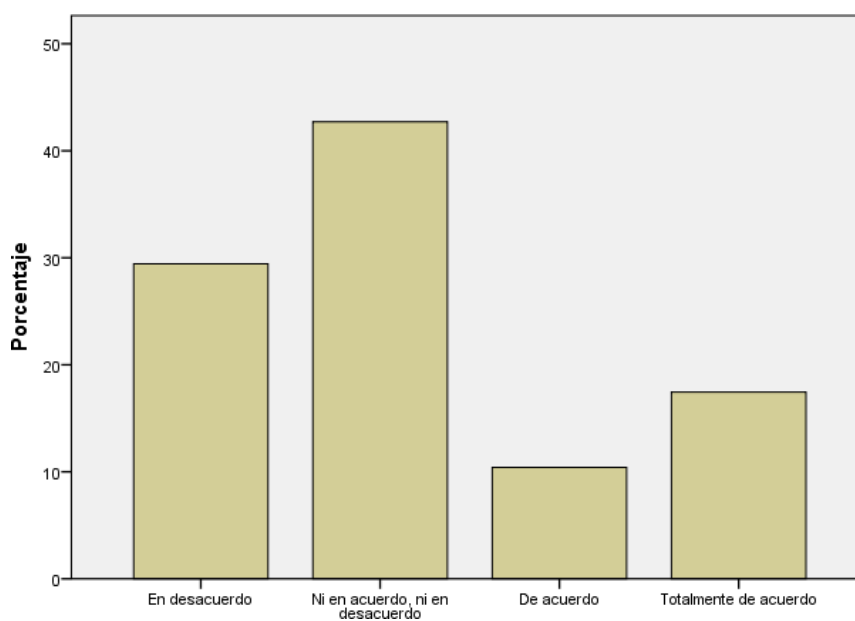
acuerdo ni en desacuerdo, el 10.7% está de acuerdo y el 16.4% indica que está totalmente de acuerdo.



**Tabla 5.16.***Intento desarrollarme profesionalmente en el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	113	29,4	29,4	29,4
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	164	42,7	42,7	72,1
	De acuerdo	40	10,4	10,4	82,5
	Totalmente de acuerdo	67	17,5	17,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.14.***Intento desarrollarme profesionalmente en el trabajo*

En la tabla 5.16 y figura 5.14, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 29.4% indica que está en desacuerdo en que *intenta desarrollarse profesionalmente en el trabajo*, el 42.7% está ni en acuerdo ni en

desacuerdo, el 10.4% está de acuerdo y el 17.5% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.17.**

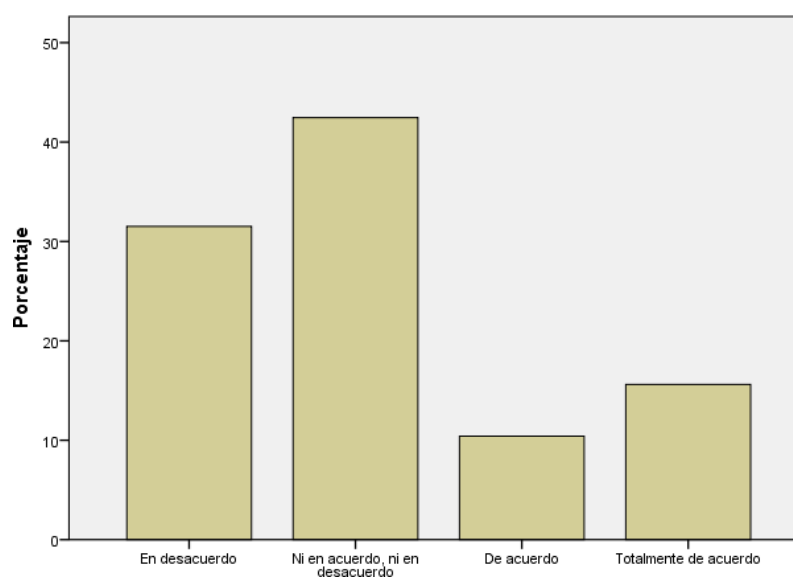
*En el trabajo me motivan a desarrollarme profesionalmente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	121	31,5	31,5	31,5
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	163	42,5	42,5	74,0
	De acuerdo	40	10,4	10,4	84,4
	Totalmente de acuerdo	60	15,6	15,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.15.**

*En el trabajo me motivan a desarrollarme profesionalmente*



En la tabla 5.17 y figura 5.16, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 31.5% indica que está en desacuerdo en que *en el trabajo lo motivan a desarrollarse profesionalmente*, el 42.5% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 10.4% está de acuerdo y el 15.6% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.18.**

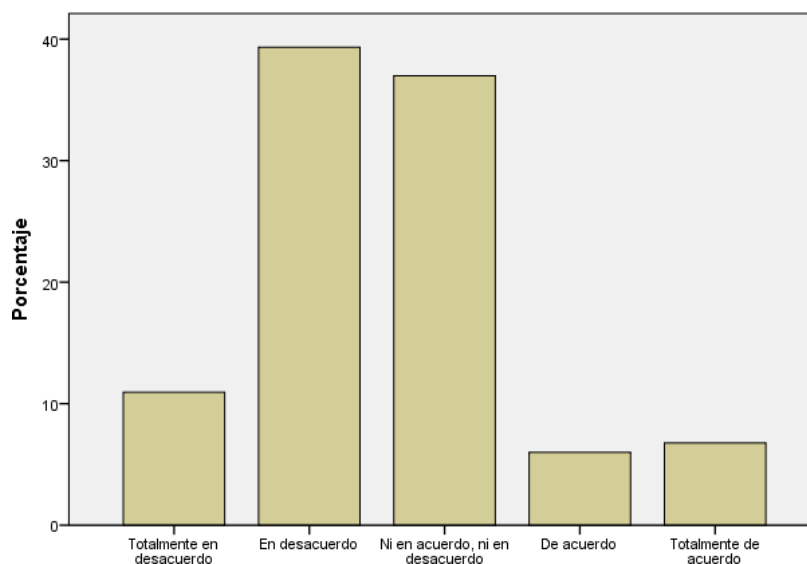
*El Estado promueve el desarrollo profesional a través del acceso a la formación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	42	10,9	10,9	10,9
	En desacuerdo	151	39,3	39,3	50,2
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	142	37,0	37,0	87,2
	De acuerdo	23	6,0	6,0	93,2
	Totalmente de acuerdo	26	6,8	6,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.16.**

*El Estado promueve el desarrollo profesional a través del acceso a la formación*

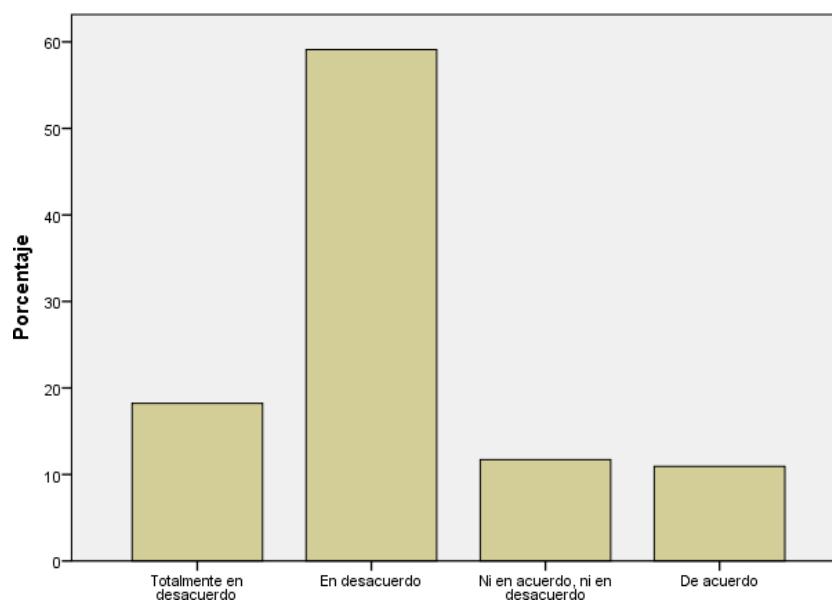


En la tabla 5.18 y figura 5.16, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo que representan el 100% de la muestra, el 10.9% indica que está totalmente en desacuerdo en que *el Estado promueve el desarrollo profesional a través del acceso a la formación*, el 39.3% está en desacuerdo, el 37% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 6% está de acuerdo y el 6.8% indica que está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.19.***Se lo que es transitabilidad educativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	70	18,2	18,2	18,2
	En desacuerdo	227	59,2	59,2	77,4
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	45	11,7	11,7	89,1
	De acuerdo	42	10,9	10,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

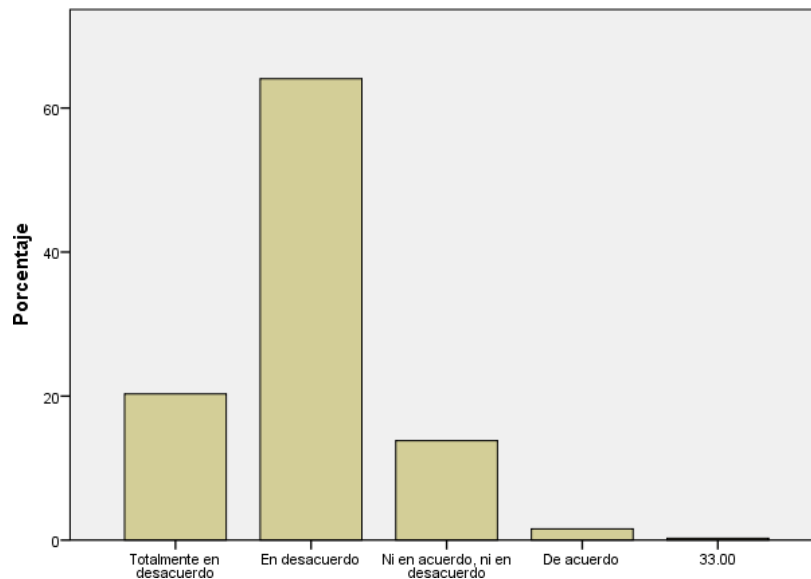
**Figura 5.17.***Se lo que es transitabilidad educativa*

En la tabla 5.19 y figura 5.17, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 18.2% indica que está totalmente en desacuerdo en que *saben lo que es transitabilidad educativa*, el 59.2% está en desacuerdo, el 11.7% está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 10.9% está de acuerdo.

**Tabla 5.20.***El Estado promueve la transitabilidad educativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	78	20,3	20,3	20,3
	En desacuerdo	246	64,0	64,0	84,3
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	53	13,8	13,8	98,1
	De acuerdo	6	1,6	1,6	99,7
	Totalmente de acuerdo	1	,3	,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

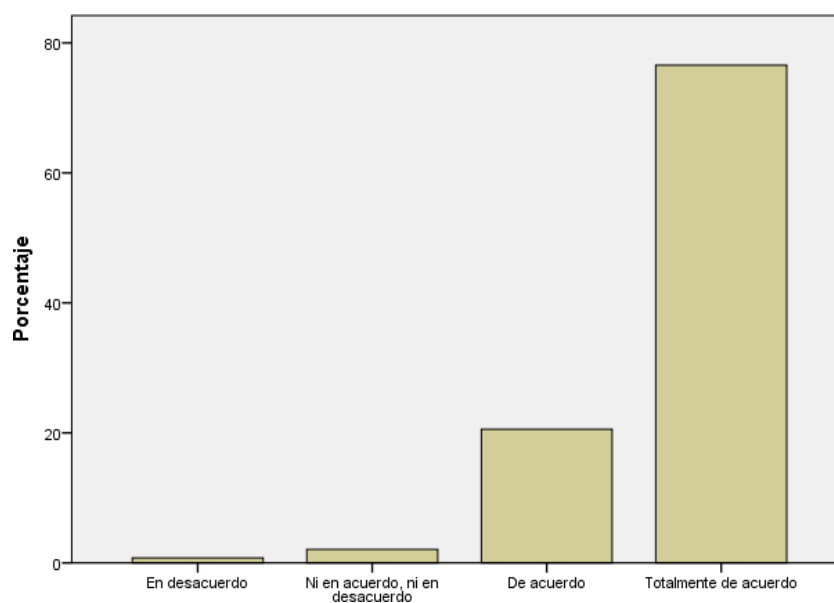
**Figura 5.18.***El Estado promueve la transitabilidad educativa*

En la tabla 5.20 y figura 5.18, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 20.3% indica que está totalmente en desacuerdo en que *el Estado promueve la transitabilidad educativa*, el 64% está en desacuerdo, el 13.8% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 1.6% está de acuerdo y el 0.3% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.21.***La transitabilidad educativa debería ser una política pública*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	,8	,8	,8
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,9
	De acuerdo	79	20,6	20,6	23,5
	Totalmente de acuerdo	294	76,5	76,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.19.***La transitabilidad educativa debería ser una política pública*

En la tabla 5.21 y figura 5.19, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 0.8% indica que está en desacuerdo en que *la transitabilidad educativa debería ser una política pública*, el 2.1% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 20.6% está de acuerdo y el 76.5% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.22.**

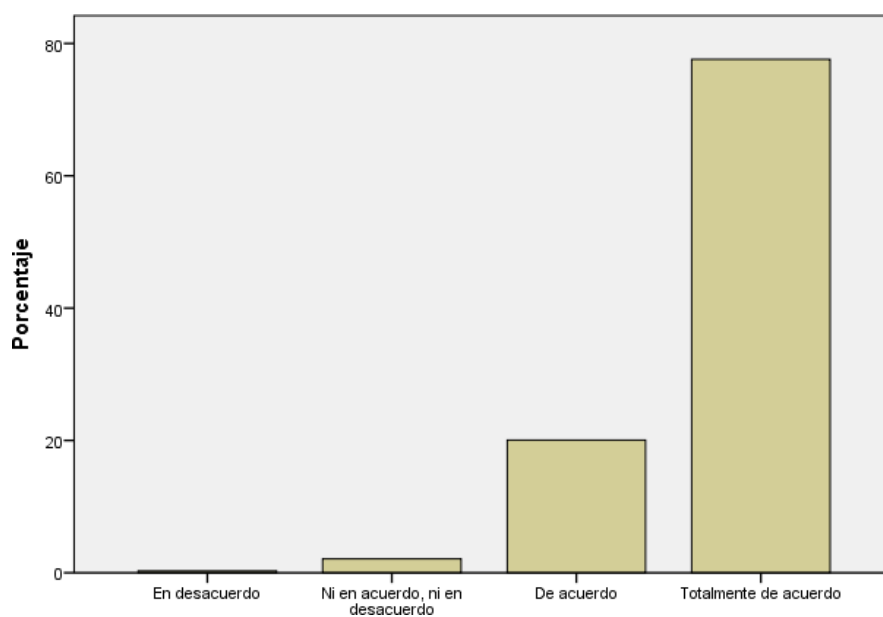
*La transitabilidad educativa me permite acceder a mejores puestos de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,4
	De acuerdo	77	20,0	20,0	22,4
	Totalmente de acuerdo	298	77,6	77,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.20.**

*La transitabilidad educativa me permite acceder a mejores puestos de trabajo*



En la tabla 5.22 y figura 5.20, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 0.3% indica que está en desacuerdo en que *la transitabilidad educativa me permite acceder a mejores puestos de trabajo*, el 2.1% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 20% está de acuerdo y el 77.6% está totalmente de acuerdo.



**Tabla 5.23.**

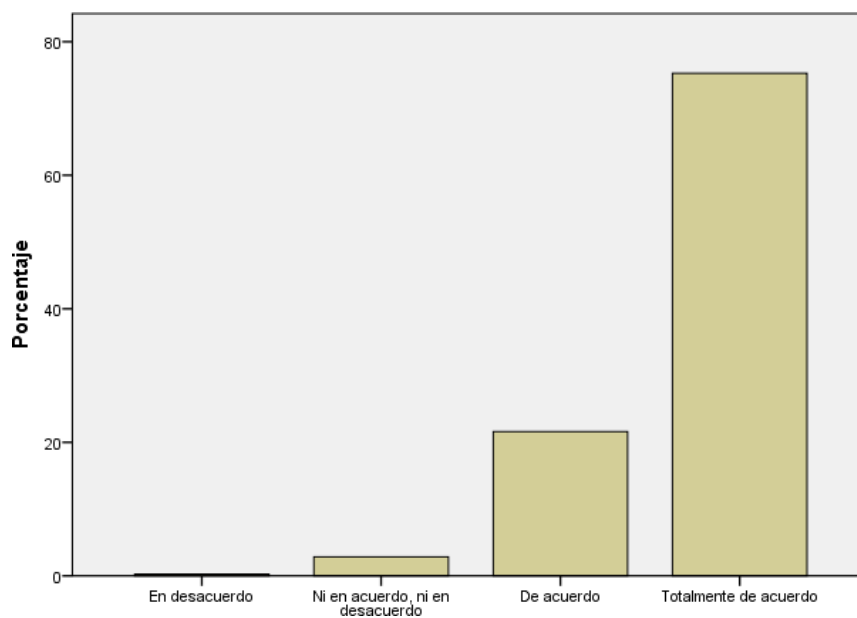
*La transitabilidad educativa me permite acceder a una mejor remuneración*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	11	2,9	2,9	3,2
	De acuerdo	83	21,6	21,6	24,8
	Totalmente de acuerdo	289	75,2	75,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.21.**

*La transitabilidad educativa me permite acceder a una mejor remuneración*



En la tabla 5.23 y figura 5.21, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 0.3% indica que está en desacuerdo en que *la transitabilidad educativa me permite acceder a una mejor remuneración*, el 2.9%

está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 21.6% está de acuerdo y el 75.2% está totalmente de acuerdo.

### **Análisis de la Encuesta Transitabilidad Educativa**

Como se puede observar en las preguntas realizadas pertenecientes a la encuesta “Transitabilidad Educativa”, las personas que laboran en empresas del sector turismo (hoteles & restaurantes) tienen opiniones que llevan a la conclusión que en las empresas donde se desempeñan no hay una relación entre la formación profesional de los trabajadores y trabajadoras, y las necesidades de la compañía respecto a su personal que se encuentra trabajando en la misma.

Es preciso mencionar que, las preguntas que pertenecen a la encuesta “Transitabilidad Educativa”, contienen cuatro (04) temas que permiten medir la perspectiva que tiene la persona y nos brinda una idea sobre la materia consultada. Es así que, se observa que el 28.6% de las preguntas realizadas en esta encuesta abordan el tema de Formación Profesional, el cual, muestra la percepción que tienen las personas encuestadas respecto al crecimiento dentro del sector turismo con la formación que tienen en ese momento, lo que, traerá como consecuencia en una mejora en sus ingresos.

Asimismo, se puede observar que el 23.8% de las preguntas están enfocadas en comprender cómo es que la empresa donde laboran considera o no a las personas que tienen alguna formación profesional, y en el caso no la tuviera, este ente realiza esfuerzos para que su personal incremente sus competencias profesionales.

El 28.6% de las interrogantes están relacionadas con el Estado y las acciones realizadas por éste para mejorar el sector que da trabajo a casi un millón 118 mil personas, a su vez, presenta una óptica de cómo se debería tratar este tema.

Y para concluir este apartado, se observa que el 19% de las personas encuestadas tienen una idea de lo que significa Transitabilidad Educativa, después que el personal que realizó la investigación explicó el concepto que engloba, a los trabajadores y trabajadoras que completaron el sondeo. También, se puede determinar que, para los hombres y mujeres encuestados, la transitabilidad educativa al ser una política pública no solo les permitirá evolucionar en su formación profesional, si no, que les

dará la posibilidad de acceder a mejores puestos de trabajo y a una mejor remuneración.

### 5.2.2. Encuesta: Desarrollo del Recurso Humano

**Tabla 5.24.**

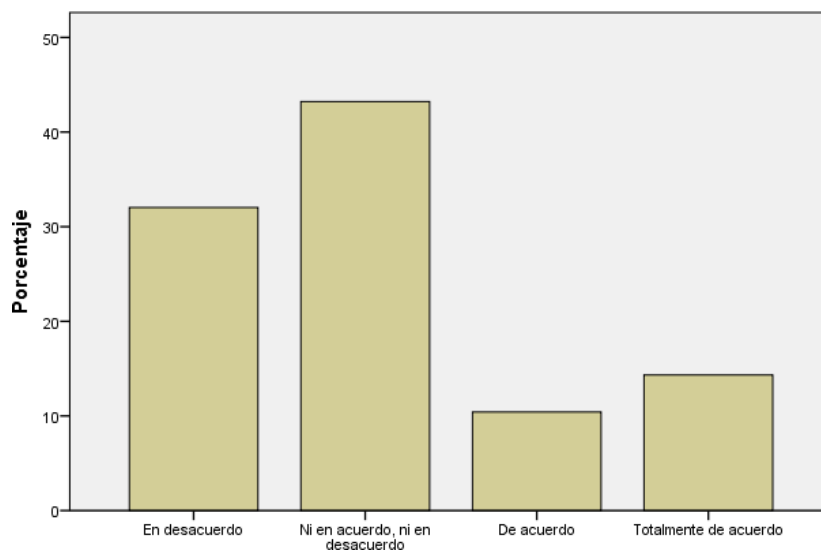
*En la empresa se percibe un fuerte compromiso de los trabajadores hacia la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	123	32,0	32,0	32,0
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	166	43,3	43,3	75,3
	De acuerdo	40	10,4	10,4	85,7
	Totalmente de acuerdo	55	14,3	14,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.22.**

*En la empresa se percibe un fuerte compromiso de los trabajadores hacia la empresa*



En la tabla 5.24 y figura 5.22, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 32% indica que está en desacuerdo en que *en la empresa se percibe un fuerte compromiso de los trabajadores hacia la empresa*, el 43.3% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 10.4% está de acuerdo y el 14.3% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.25.**

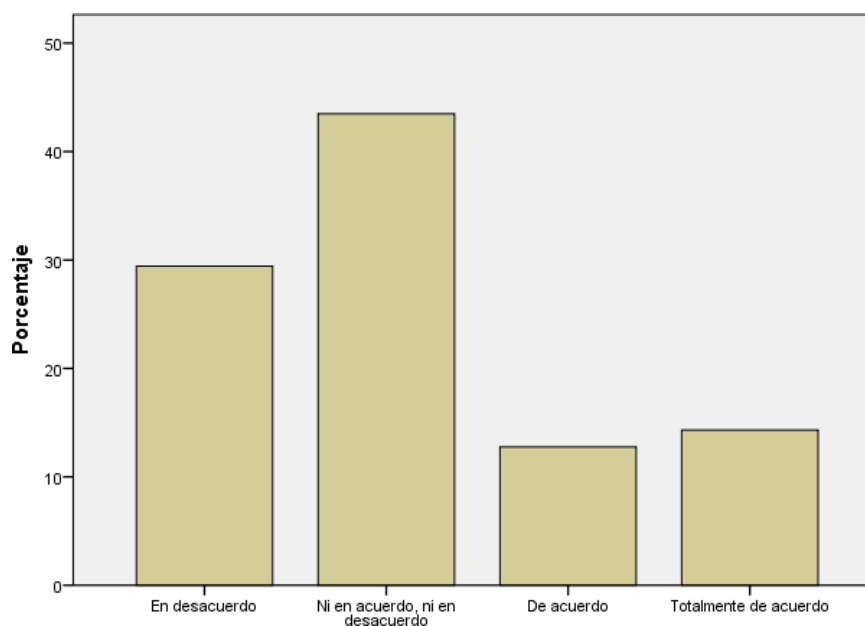
*En la empresa valoran la formación académica de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	113	29,4	29,4	29,4
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	167	43,5	43,5	72,9
	De acuerdo	49	12,8	12,8	85,7
	Totalmente de acuerdo	55	14,3	14,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.23.**

*En la empresa valoran la formación académica de los trabajadores*



En la tabla 5.25 y figura 5.23, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 29.4% indica que está en desacuerdo en que *en la empresa valoran la formación académica de los trabajadores*, el 43.5% está ni en

acuerdo ni en desacuerdo, el 12.8% está de acuerdo y el 14.3% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.26.**

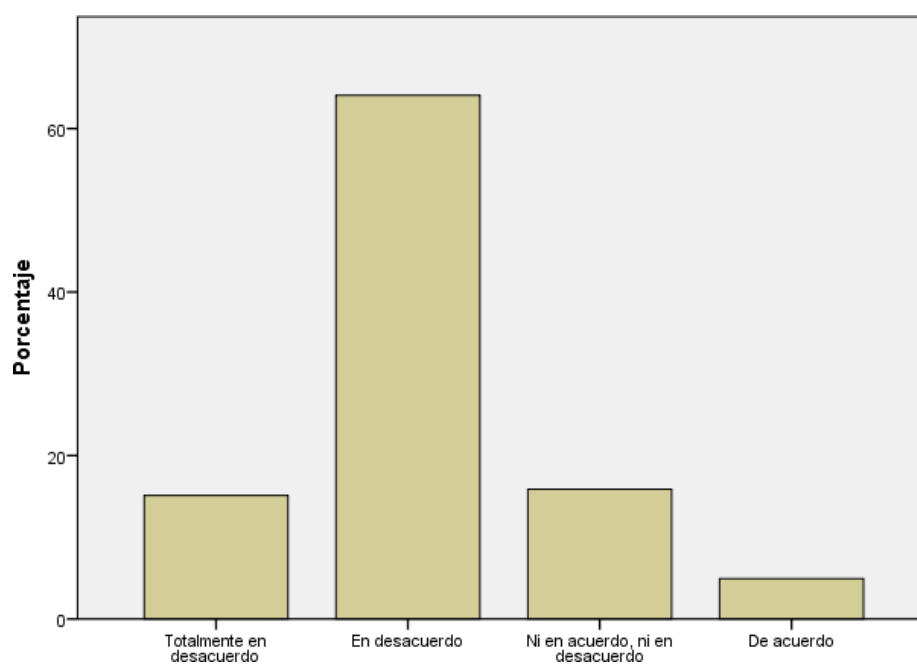
*La empresa fomenta la capacitación continua de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	58	15,1	15,1	15,1
	En desacuerdo	246	64,1	64,1	79,2
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	61	15,9	15,9	95,1
	De acuerdo	19	4,9	4,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.24.**

*La empresa fomenta la capacitación continua de los trabajadores*



En la tabla 5.26 y figura 5.24, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 15.1% indica que está totalmente en desacuerdo en que *la empresa fomenta la capacitación continua de los trabajadores*, el 64.1% está en desacuerdo, el 15.9% está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 4.9% está de acuerdo.

**Tabla 5.28.**

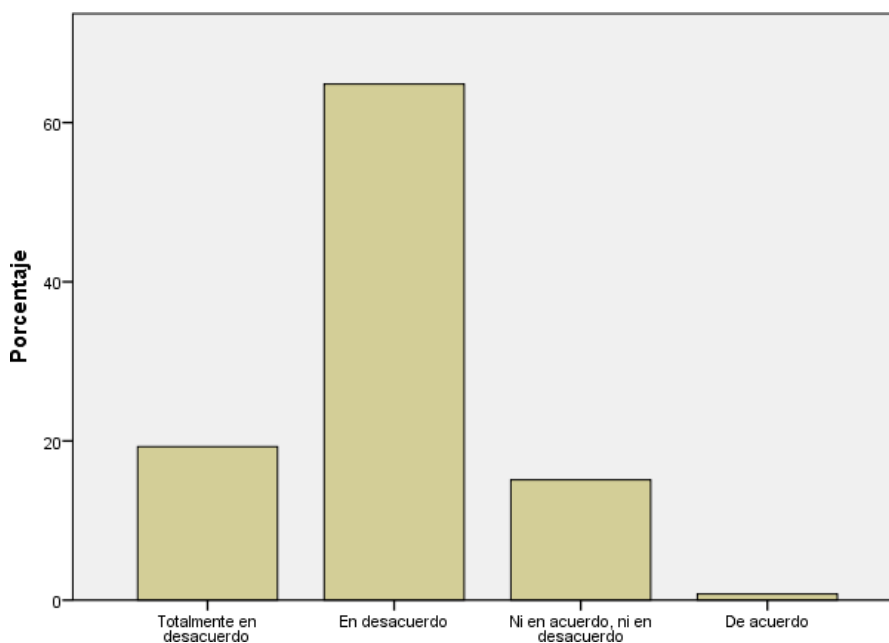
*Los trabajadores aplican de forma óptima los conocimientos adquiridos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	74	19,3	19,3	19,3
	En desacuerdo	249	64,8	64,8	84,1
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	58	15,1	15,1	99,2
	De acuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.25.**

*Los trabajadores aplican de forma óptima los conocimientos adquiridos*



En la tabla 5.28 y figura 5.25, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 19.3% indica que está totalmente en desacuerdo en que *los trabajadores aplican de forma óptima los conocimientos adquiridos*, el



64.8% está en desacuerdo, el 15.1% está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 0.8% está de acuerdo.

**Tabla 5.28.**

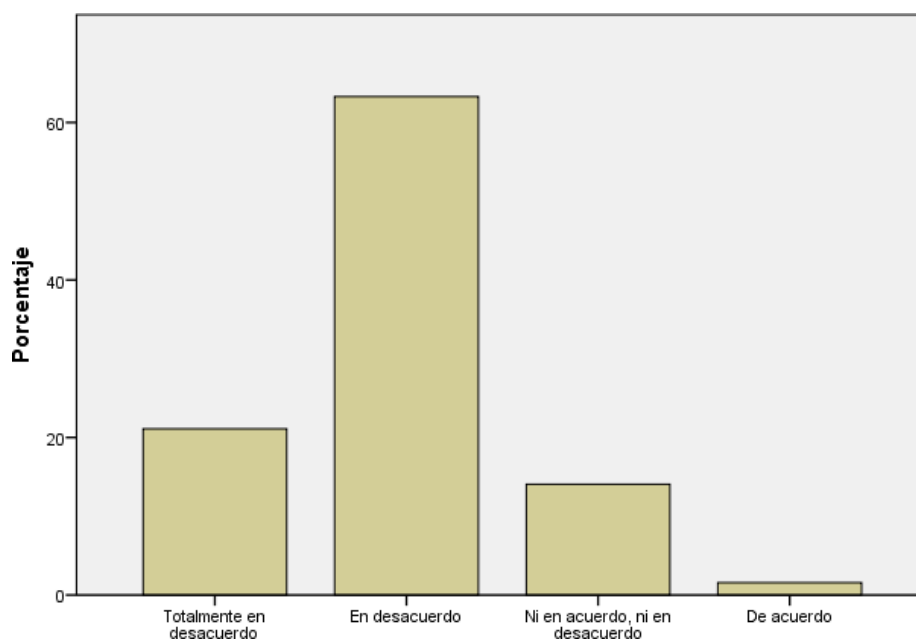
*La empresa desarrolla cursos de capacitación y formación de forma continua*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	81	21,1	21,1	21,1
	En desacuerdo	243	63,3	63,3	84,4
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	54	14,0	14,0	98,4
	De acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.26.**

*La empresa desarrolla cursos de capacitación y formación de forma continua*



En la tabla 5.28 y figura 5.26, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 21.1% indica que está totalmente en desacuerdo en que *la empresa desarrolla cursos de capacitación y formación de forma continua*, el 63.3% está en desacuerdo, el 14% está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 1.6% está de acuerdo.

**Tabla 5.29.**

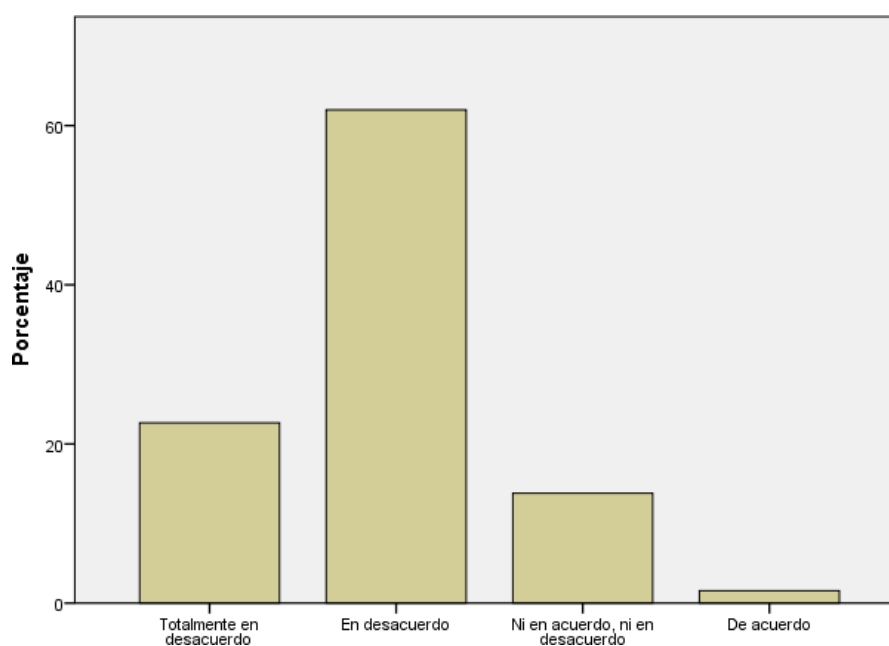
*Todos los empleados participan en los cursos de capacitación y formación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	87	22,6	22,6	22,6
	En desacuerdo	238	62,0	62,0	84,6
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	53	13,8	13,8	98,4
	De acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.27.**

*Todos los empleados participan en los cursos de capacitación y formación*



En la tabla 5.29 y figura 5.27, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 22.6% indica que está totalmente en desacuerdo en que *todos los empleados participan en los cursos de capacitación y formación*, el 62% está en desacuerdo, el 13.8% está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 1.6% está de acuerdo.



**Tabla 5.30.**

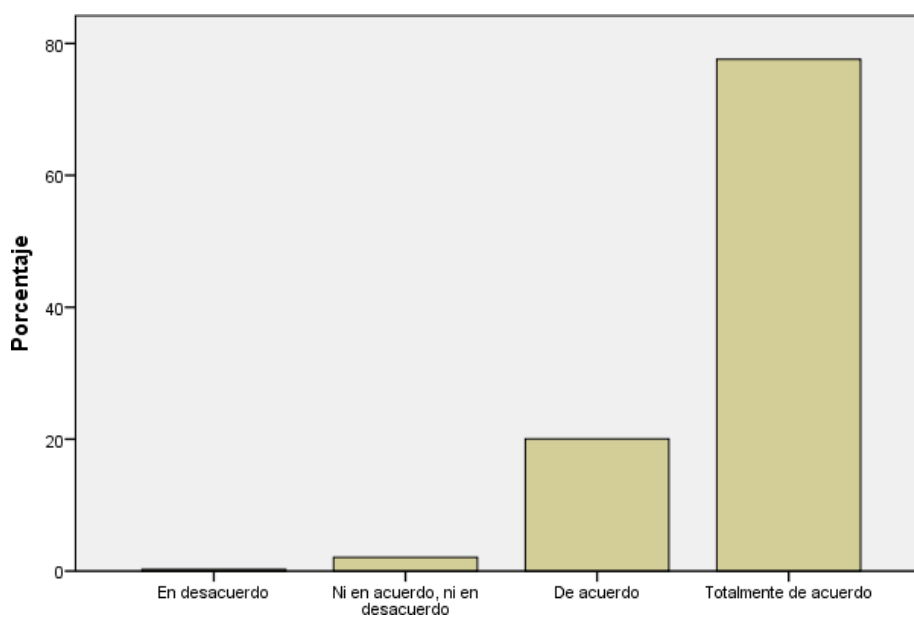
*En la empresa se valora la formación relacionada con tecnologías de la información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,4
	De acuerdo	77	20,0	20,0	22,4
	Totalmente de acuerdo	298	77,6	77,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.28.**

*En la empresa se valora la formación relacionada con tecnologías de la información*



En la tabla 5.30 y figura 5.28, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 0.3% indica que está en desacuerdo en que *en la empresa se valora la formación relacionada con tecnologías de la información*, el 2.1% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 20.1% está de acuerdo y el 77.6% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.31.**

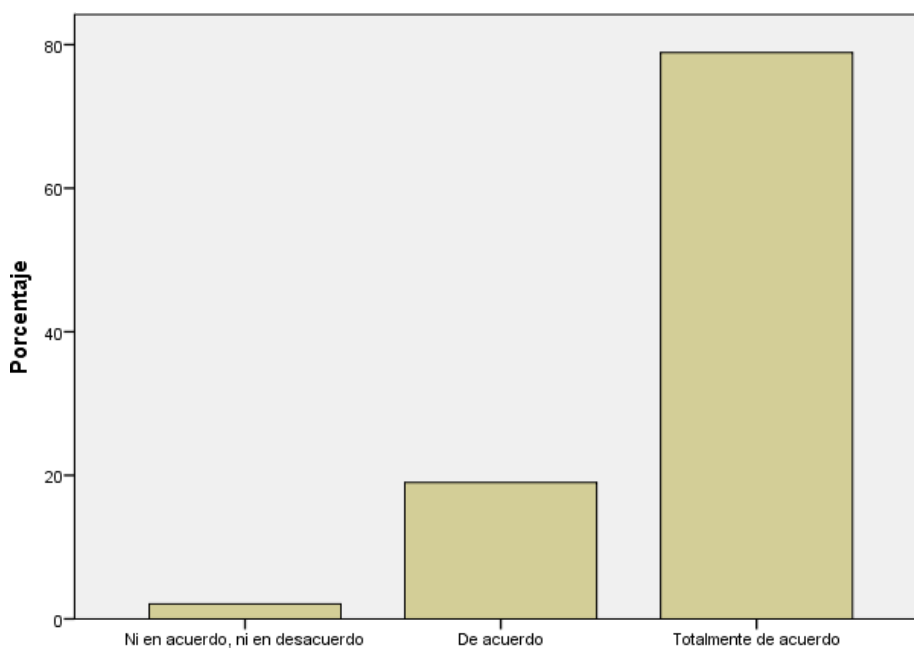
*En la empresa se valora la formación relacionada con idiomas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
De acuerdo	73	19,0	19,0	21,1
Totalmente de acuerdo	303	78,9	78,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.29.**

*En la empresa se valora la formación relacionada con idiomas*



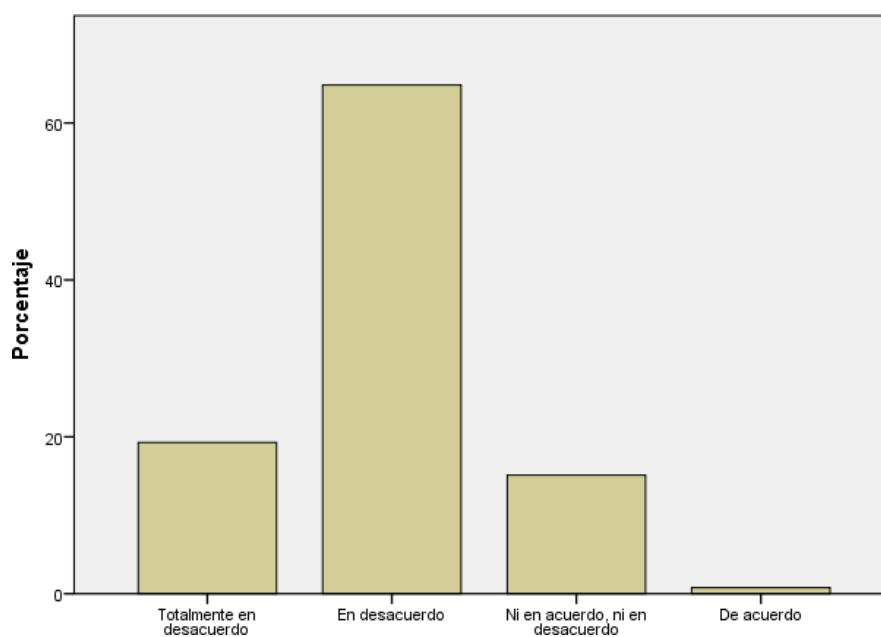
En la tabla 5.31 y figura 5.29, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 2.1% indica que está ni en acuerdo ni en

desacuerdo en que *en la empresa se valora la formación relacionada con idiomas*, el 19% está de acuerdo y el 78.9% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.32.***La empresa valora el aprendizaje propio de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	74	19,3	19,3	19,3
	En desacuerdo	249	64,8	64,8	84,1
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	58	15,1	15,1	99,2
	De acuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.30.***La empresa valora el aprendizaje propio de los trabajadores*

En la tabla 5.32 y figura 5.30, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 19.3% indica que está totalmente en desacuerdo en que *la empresa valora el aprendizaje propio de los trabajadores*, el 64.8% está en desacuerdo, el 15.1% está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 0.8% está de acuerdo.





**Tabla 5.33.**

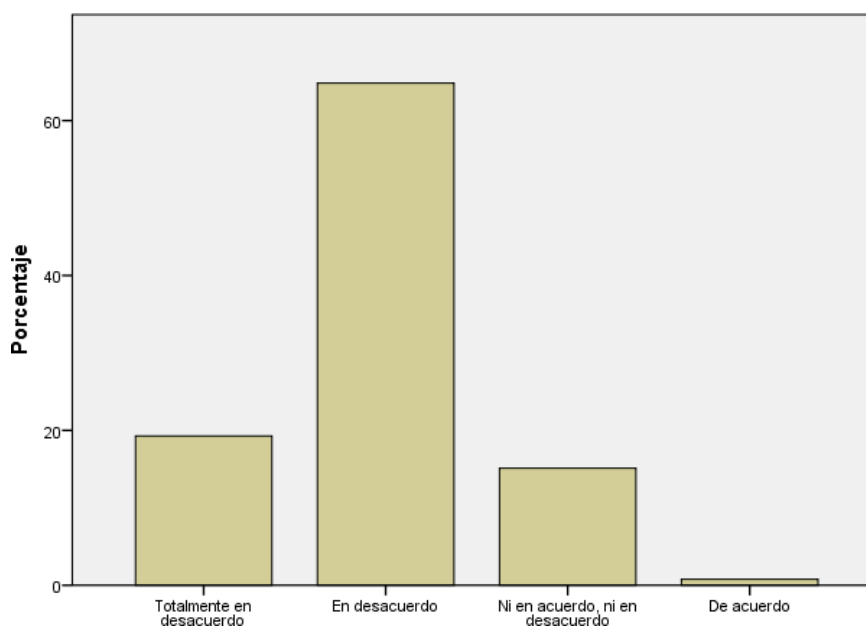
*En la empresa se fomenta el trabajo en equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	74	19,3	19,3	19,3
	En desacuerdo	249	64,8	64,8	84,1
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	58	15,1	15,1	99,2
	De acuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.31.**

*En la empresa se fomenta el trabajo en equipo*



En la tabla 5.33 y figura 5.31, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 19.3% indica que está totalmente en desacuerdo en que *en la empresa se fomenta el trabajo en equipo*, el 64.8% está en desacuerdo, el 15.1% está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 0.8% está de acuerdo.

**Tabla 5.34.**

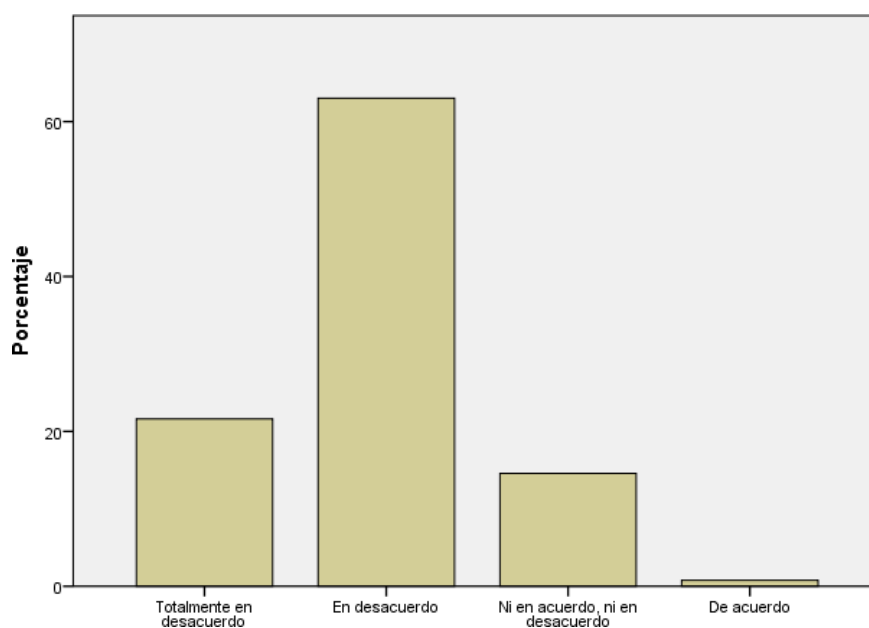
*En la empresa se fomenta la creatividad de los empleados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	83	21,6	21,6	21,6
	En desacuerdo	242	63,0	63,0	84,6
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	56	14,6	14,6	99,2
	De acuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.32.**

*En la empresa se fomenta la creatividad de los empleados*



En la tabla 5.34 y figura 5.32, se advierte que, de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 21.6% indica que está totalmente en desacuerdo en que *en la empresa se fomenta la creatividad de los empleados*, el 63% está en desacuerdo, el 14.6% está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 0.8% está de acuerdo.

**Tabla 5.35.**

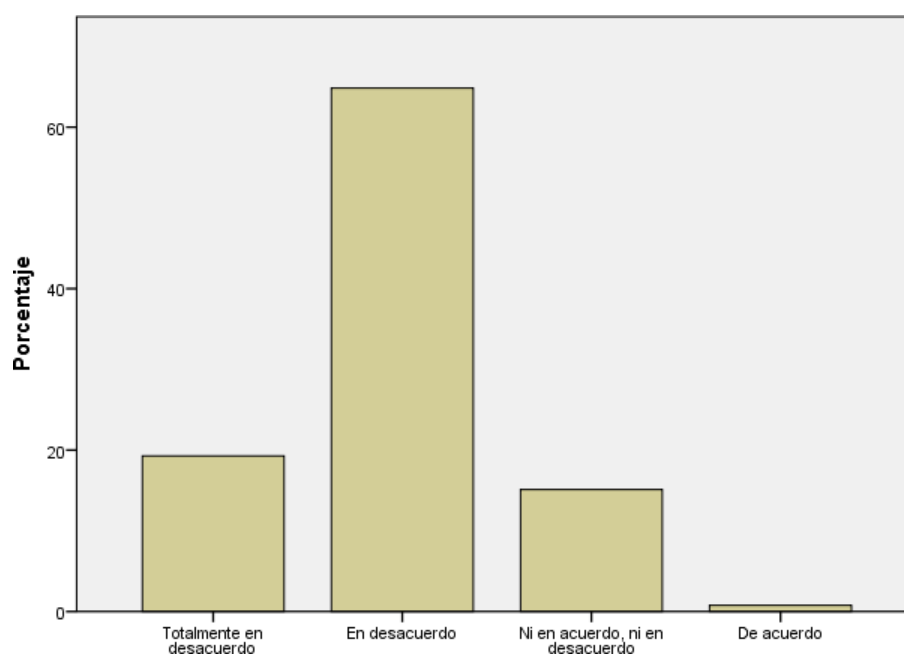
*En la empresa se valora el liderazgo de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	74	19,3	19,3	19,3
	En desacuerdo	249	64,8	64,8	84,1
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	58	15,1	15,1	99,2
	De acuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.33.**

*En la empresa se valora el liderazgo de los trabajadores*



En la tabla 5.35 y figura 5.33, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 19.3% indica que está totalmente en desacuerdo en que *en la empresa se valora el liderazgo de los trabajadores*, el 64.8% está en desacuerdo, el 15.1% está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 0.8% está de acuerdo.



**Tabla 5.36.**

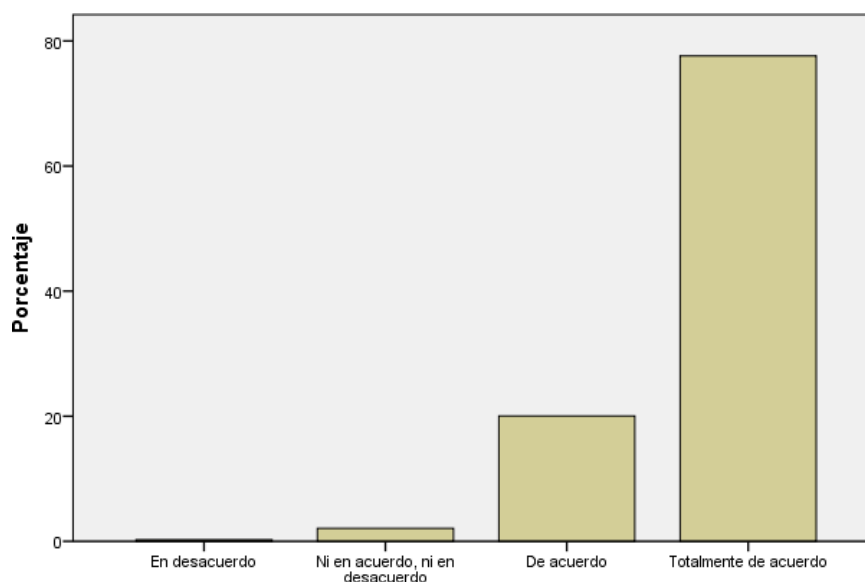
*En la empresa es esencial que el trabajador tenga la capacidad de resolución de problemas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	8	2,0	2,0	2,3
	De acuerdo	77	20,1	20,1	22,4
	Totalmente de acuerdo	298	77,6	77,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.34.**

*En la empresa es esencial que el trabajador tenga la capacidad de resolución de problemas*



En la tabla 5.36 y figura 5.34, se advierte que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 0.3% indica que está en desacuerdo en que *en la empresa se valora el liderazgo de los trabajadores*, el 2% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 20.1%

está de acuerdo y el 77.6% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.37.**

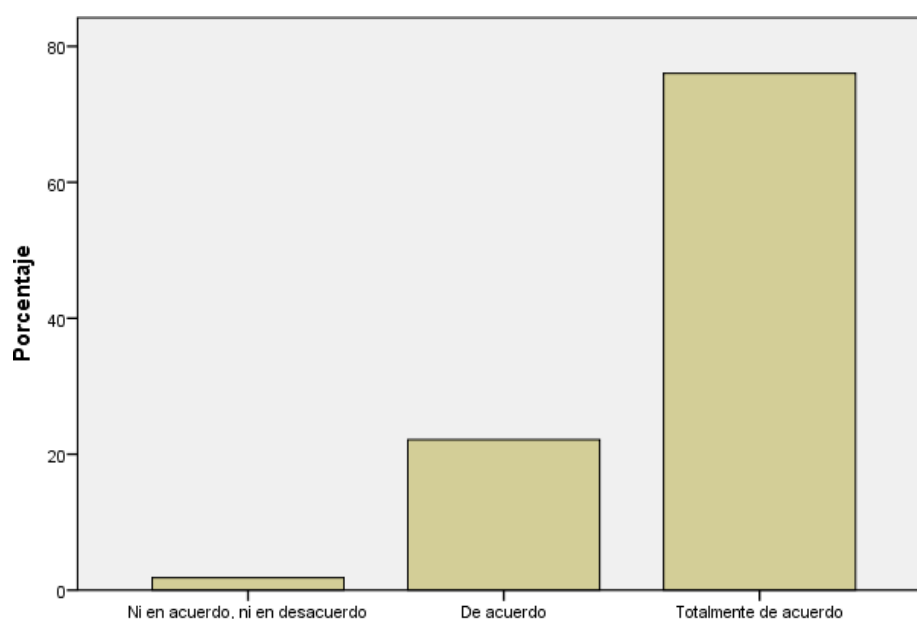
*En la empresa es importante que los trabajadores cuenten con capacidad de iniciativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	7	1,8	1,8	1,8
De acuerdo	85	22,2	22,2	24,0
Totalmente de acuerdo	292	76,0	76,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.35.**

*En la empresa es importante que los trabajadores cuenten con capacidad de iniciativa*



En la tabla 5.37 y figura 5.35, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 1.8% indica que está ni en acuerdo ni en desacuerdo en que *en la empresa es importante que los trabajadores cuenten con*



*capacidad de iniciativa*, el 22.2% está de acuerdo y el 76% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.38.**

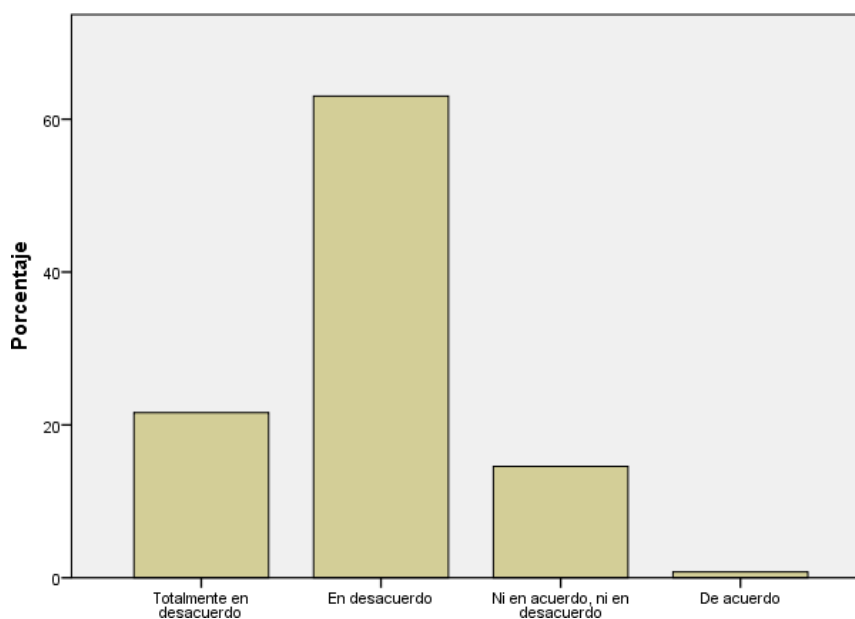
*En la empresa se desarrollan las mejores prácticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	83	21,6	21,6	21,6
	En desacuerdo	242	63,0	63,0	84,6
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	56	14,6	14,6	99,2
	De acuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.36.**

*En la empresa se desarrollan las mejores prácticas*

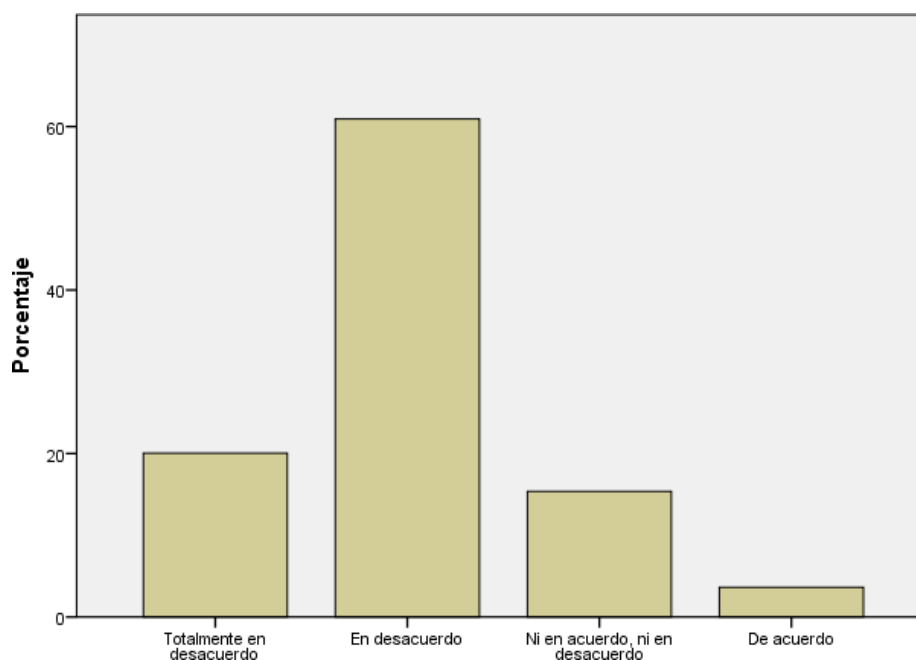


En la tabla 5.38 y figura 5.36, se advierte que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 21.6% indica que está totalmente en desacuerdo en que *en la empresa se desarrollan las mejores prácticas*, el 63% está en desacuerdo, el 14.6% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 0.8% está de acuerdo.

**Tabla 5.39.***En la empresa me siento motivado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	77	20,1	20,1	20,1
	En desacuerdo	234	60,9	60,9	81,0
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	59	15,4	15,4	96,4
	De acuerdo	14	3,6	3,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.37.***En la empresa me siento motivado*

En la tabla 5.40 y figura 5.37, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 20.1% indica que está totalmente en desacuerdo en que *en la empresa me siento motivado*, el 60.9% está en desacuerdo, el 15.4% está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 3.6% está de acuerdo.



**Tabla 5.40.**

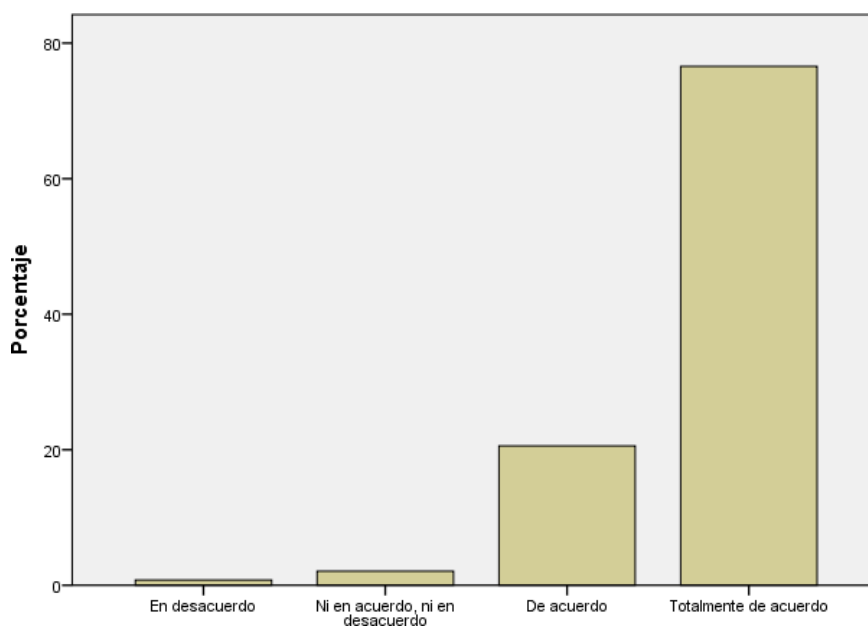
*En la empresa existen adecuadas relaciones con los compañeros de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	,8	,8	,8
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,9
	De acuerdo	79	20,6	20,6	23,5
	Totalmente de acuerdo	294	76,5	76,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.38.**

*En la empresa existen adecuadas relaciones con los compañeros de trabajo*



En la tabla 5.40 y figura 5.38, se advierte que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 0.8% indica que está en desacuerdo en que *en la empresa existen adecuadas relaciones con los compañeros de trabajo*, el 2.1% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 20.6% está de acuerdo y el 76.5% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.41.**

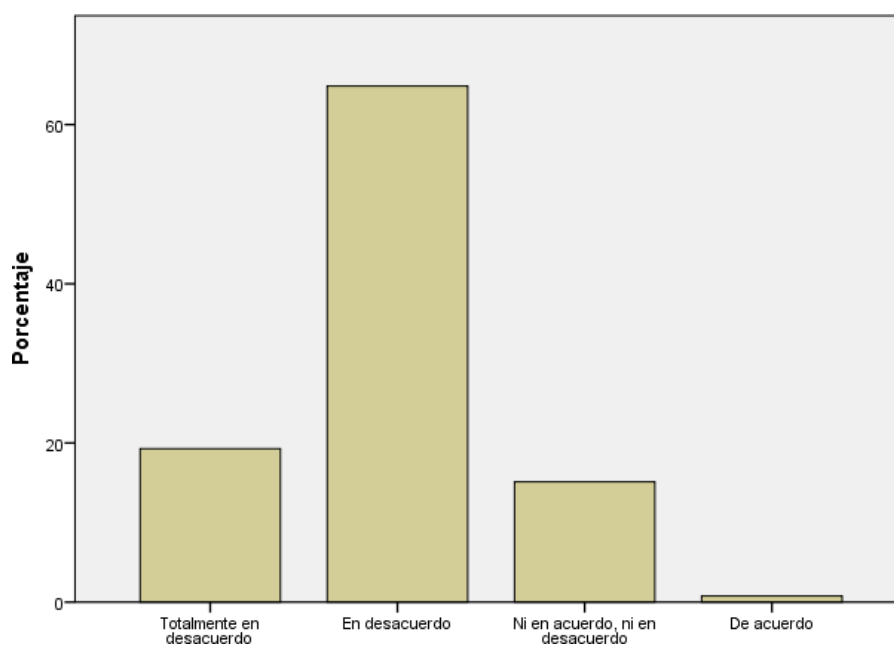
*En la empresa existen adecuadas relaciones con los jefes de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	74	19,3	19,3	19,3
	En desacuerdo	249	64,8	64,8	84,1
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	58	15,1	15,1	99,2
	De acuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.39.**

*En la empresa existen adecuadas relaciones con los jefes de trabajo*



En la tabla 5.41 y figura 5.39, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 19.3% indica que está en desacuerdo en que *en la empresa existen adecuadas relaciones con los jefes de trabajo*, el 64.8% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 15.1% está de acuerdo y el 0.8% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 5.42.**

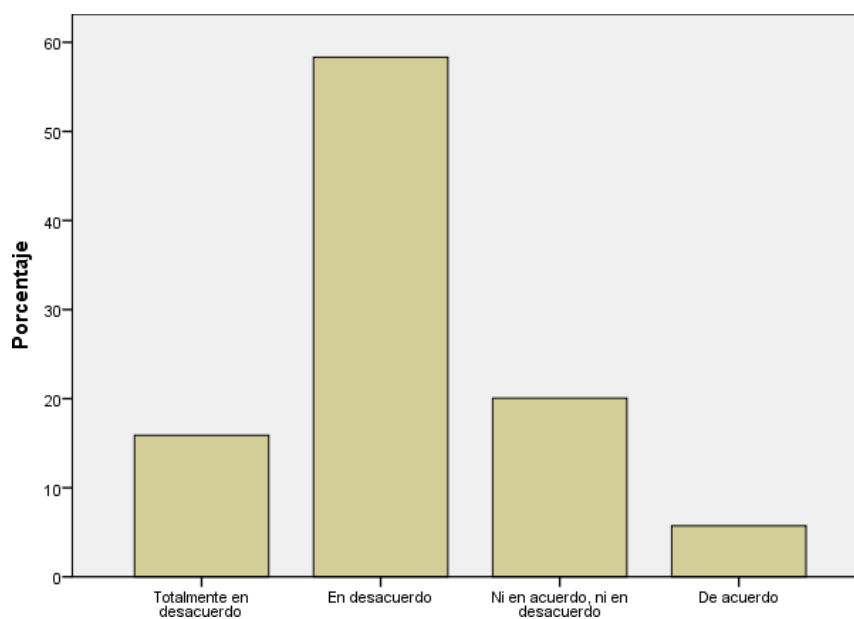
*En la empresa existe un adecuado clima laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	61	15,9	15,9	15,9
	En desacuerdo	224	58,3	58,3	74,2
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	77	20,1	20,1	94,3
	De acuerdo	22	5,7	5,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.40.**

*En la empresa existe un adecuado clima laboral*



En la tabla 5.42 y figura 5.40, se advierte que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 15.9% indica que está totalmente en desacuerdo en que *en la empresa existe un adecuado clima laboral*, el 58.3% está en desacuerdo, el 20.1% está ni en acuerdo ni es desacuerdo y el 5.7% está de acuerdo.

**Tabla 5.43.**

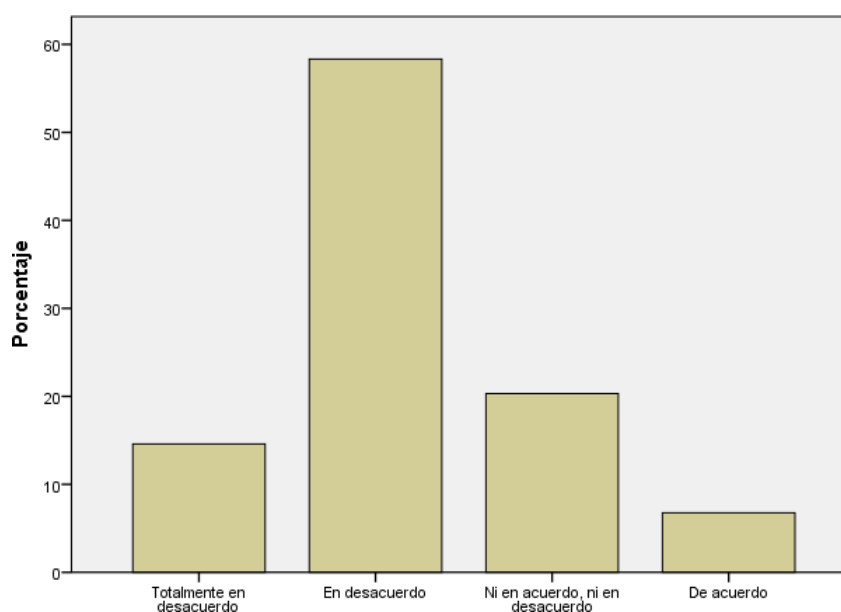
*En la empresa existe una adecuada cultura laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	56	14,6	14,6	14,6
	En desacuerdo	224	58,3	58,3	72,9
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	78	20,3	20,3	93,2
	De acuerdo	26	6,8	6,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.41.**

*En la empresa existe una adecuada cultura laboral*



En la tabla 5.43 y figura 5.41, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 14.6% indica que está totalmente en desacuerdo en que *en la empresa existe una adecuada cultura laboral*, el 58.3% está en desacuerdo, el 20.3% está ni en acuerdo ni es desacuerdo y el 6.8% está de acuerdo.



**Tabla 5.44.**

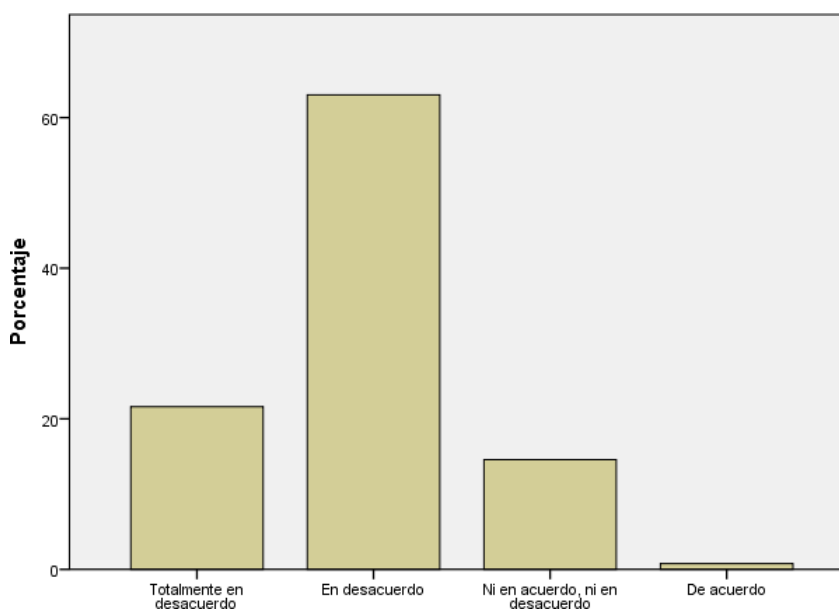
*En la empresa se promueve la búsqueda continua de certificaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	83	21,6	21,6	21,6
	En desacuerdo	242	63,0	63,0	84,6
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	56	14,6	14,6	99,2
	De acuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.42.**

*En la empresa se promueve la búsqueda continua de certificaciones*



En la tabla 5.44 y figura 5.42, se advierte que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 21.6% indica que está totalmente en desacuerdo en que *en la empresa se promueve la búsqueda continua de certificaciones*, el 63% está en desacuerdo, el 14.6% está ni en acuerdo ni es desacuerdo y el 0.8% está de acuerdo.

**Tabla 5.45.**

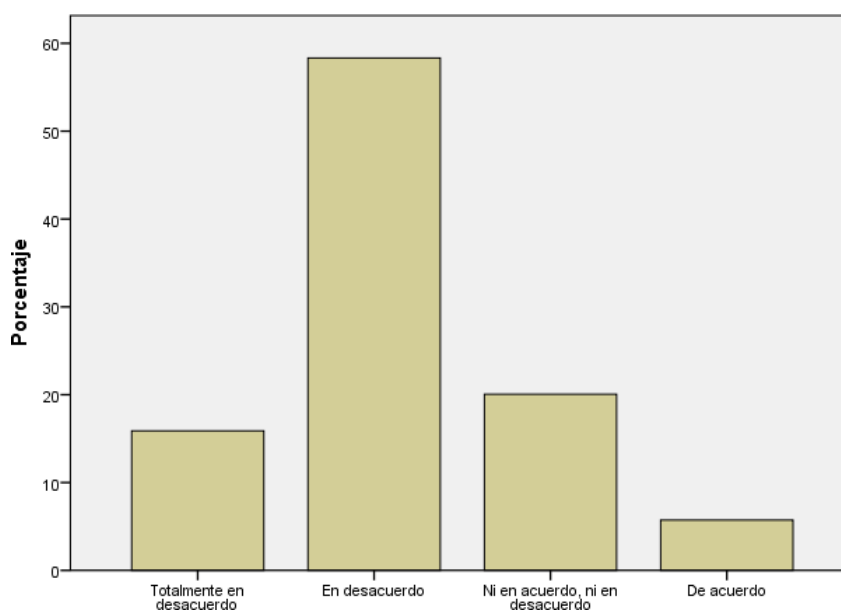
*En la empresa se promueve el estudio de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	61	15,9	15,9	15,9
	En desacuerdo	224	58,3	58,3	74,2
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	77	20,1	20,1	94,3
	De acuerdo	22	5,7	5,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.43.**

*En la empresa se promueve el estudio de los trabajadores*



En la tabla 5.45 y figura 5.43, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 15.9% indica que está totalmente en desacuerdo en que *en la empresa se promueve el estudio de los trabajadores*, el 58.3% está en desacuerdo, el 20.1% está ni en acuerdo ni es desacuerdo y el 5.7% está de acuerdo.

**Tabla 5.46.**

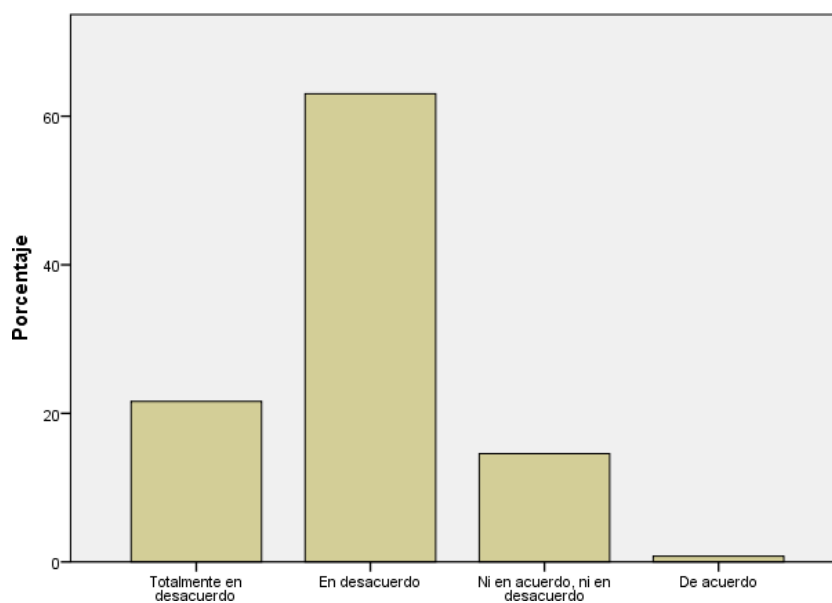
*La empresa invierte en la capacitación de sus trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	83	21,6	21,6	21,6
	En desacuerdo	242	63,0	63,0	84,6
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	56	14,6	14,6	99,2
	De acuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.44.**

*La empresa invierte en la capacitación de sus trabajadores*



En la tabla 5.46 y figura 5.44, se advierte que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 21.6% indica que está totalmente en desacuerdo en que *la empresa invierte en la capacitación de sus trabajadores*, el 63% está en desacuerdo, el 14.6% está ni en acuerdo ni es desacuerdo y el 0.8% está de acuerdo.

**Tabla 5.47.**

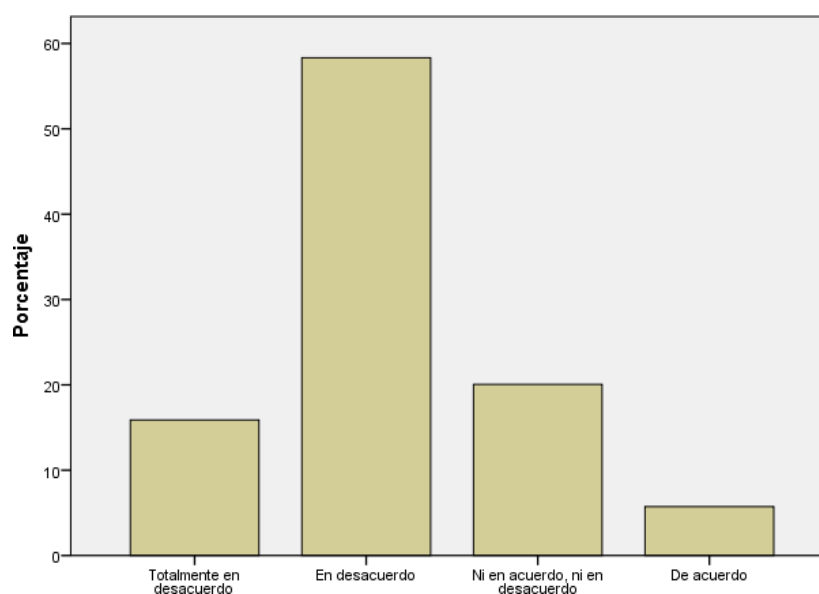
*La empresa brinda cursos y capacitaciones con certificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	61	15,9	15,9	15,9
	En desacuerdo	224	58,3	58,3	74,2
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	77	20,1	20,1	94,3
	De acuerdo	22	5,7	5,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**Figura 5.45.**

*La empresa brinda cursos y capacitaciones con certificación*



En la tabla 5.47 y figura 5.45, se puede observar que de una muestra de 384 trabajadores del sector turismo, el 15.9% indica que está totalmente en desacuerdo en que *la empresa brinda cursos y capacitaciones con certificación*, el 58.3% está en desacuerdo, el 20.1% está ni en acuerdo ni es desacuerdo y el 5.7% está de acuerdo.

### **Análisis de la Encuesta Desarrollo del Recurso Humano**

Para el caso de las preguntas realizadas en la encuesta “Desarrollo del Recurso Humano”, los trabajadores y las trabajadoras de las compañías del sector turismo (hoteles & restaurantes) poseen criterios que, muestran que las empresas donde laboran no prestan la suficiente atención al desarrollo profesional de su talento humano, por lo que, se considera un indicador que nos permite determinar que en estas empresas no hay una cultura que incentive el crecimiento en la formación profesional de sus trabajadores.

Es así que, el 25% de las preguntas realizadas a las personas que trabajan en empresas del sector turismo considera que en la compañía donde labora no toman en cuenta las capacitaciones que el personal realiza con sus propios recursos, en el caso, de que se ejecuten estas. A su vez, se debe hacer mención que estos entes no invierten en capacitaciones, ni cursos de formación a sus trabajadores y trabajadoras, por lo que, los conocimientos adquiridos de forma empírica y que representa su formación profesional se queda limitado sin posibilidad de crecer.

La visión que tiene una persona respecto a situaciones que suceden dentro de una empresa es importante conocerla, sobre todo cuando el análisis que se realiza se hace al principal activo que tienen una compañía, es por eso que, el 16.7% de las interrogantes realizadas al personal que labora en las mismas pretende dar una idea de la percepción que tiene estas personas respecto a la empresa donde laboran.

Por último, se observa que el 58.3% de cuestionamientos realizados respecto al tema “Desarrollo del Recurso Humano”, se refiere a cómo la empresa donde labora cada persona interrogada fomenta aptitudes, valores y el compromiso con la misma. Reflejando una realidad que contrasta con el crecimiento del sector en los últimos años, es por eso, que al presentar estos resultados se puede inferir que en las compañías donde laboran estos trabajadores y trabajadoras no se tiene una cultura donde se promueva un crecimiento en la formación profesional teniendo como consecuencia la deficiencia en temas como liderazgo, capacidad para la resolución de problemas, creatividad y trabajo en equipo.

### 5.2.3 Entrevista realizada a Expertos

Es importante destacar en primer lugar que el turismo, según la empresa especializada Portal del Turismo (2019) “es la tercera fuente de generación de ingresos del país y uno de los principales sectores económicos que más puestos de trabajo ha creado durante los últimos cuatro años. Sólo en el año 2016, según cifras oficiales, la actividad turística generó cerca de 1 millón 285 mil empleos en Perú”, de tal forma que el turismo es protagonista en la economía y el bienestar de familias en el Perú.

En ese sentido, es necesario conocer el enfoque de los gerentes de las empresas del sector, de esta forma, se conocerá su opinión respecto a la materia tratada en este documento que es la formación profesional del personal que labora en sus compañías y su relación con el nivel del servicio ofrecido al turista, es por eso, que se ha visto conveniente realizar entrevistas a una de las gerentes de uno de los hoteles más importantes de la región Ica. J. Sánchez Lévano, (comunicación personal, 13 de junio de 2020)

**- ¿Usted, estaría dispuesta a mejorar el sueldo de su personal si éste estaría mejor capacitado o calificado?**

Así es, lo considero como una inversión, tener una mejor atención es lo que buscan nuestros clientes y para ello se requiere una capacitación adecuada en los diferentes servicios que brindamos en el hotel.

**- ¿En su hotel trabajan profesionales del turismo y/o cuenta con personal empírico?**

La mayoría del personal de nuestro establecimiento no está dentro del rubro hotelero, solo un poco porcentaje han tenido una formación netamente de Turismo y de servicio hotelero. Lo nuestro es mano de obra en servicio turístico.

**- ¿Usted considera que con personal capacitado en temas turísticos tendría mejores ingresos en su hotel? Si – No ¿Por qué?**

Sí lo considero, también considero que el estudio y preparación es importante en nuestro rubro, ya que, a mejor especialización y conocimiento del servicio ofrecido, tendremos mayor cantidad de turistas satisfechos que regresarán o nos recomendarán. La gente si paga por un mejor servicio. En estos momentos estamos programando capacitar a todo el personal para los nuevos procedimientos que nos exigen, en el cumplimiento de protocolo de atención en esta coyuntura de COVID 19.

- **¿Cómo empresaria le interesa tener gente capacitada en turismo o con el personal que tiene se encuentra conforme?**

Me interesa contar con un personal mayor capacitado en el rubro, lamentablemente en Ica no hay locales formativos de capacitación para el rubro hotelero; los cursos en las universidades e institutos son bastante escasos y la especialización hotelera es baja. Nosotros capacitamos a nuestro personal según la actividad que ellos desarrollarán en el hotel. A su vez, para contar con personal capacitado tendríamos que traerlos de Lima o de otra nacionalidad, como la venezolana, que, por la necesidad, tienen mayor adaptabilidad a las capacitaciones.

- **¿Apoyaría usted una iniciativa del estado en la que se busque mejorar la competitividad del recurso humano que se desarrolla en el sector turismo?**

Sí, por supuesto, la idea es apoyar bajo un convenio de servicio con el estado, en la cual ambas partes ganemos, y sea conveniente tanto para el estado como la empresa hotelera.

- **¿Su hotel cuenta con una estructura salarial según el puesto que ocupa el trabajador?**

Sí tenemos la parte salarial estructurada, la cual, depende, también, del tiempo de servicio que nos acompañan la persona en el hotel, son gente de confianza.

- **¿Estaría de acuerdo que su hotel se certifique para desarrollar los cursos y/o capacitaciones para el recurso humano del sector turismo?**

Así es, si es parte de un plan nacional de fomento de nuestro sector, por supuesto que sí, siempre y cuando también no sea tan rigurosa tener esa certificación.

- **¿Estaría de acuerdo de disponer de cierta logística (acondicionamiento de ambientes y a adquisición de materiales) para el desarrollo de los cursos y/o capacitaciones para el mejoramiento del recurso humano del sector turismo?**

Sí estaría de acuerdo a mejorar la infraestructura o la parte logística que menciona para así mejorar la capacidad de nuestros trabajadores. Siempre y cuando, estemos de acuerdo con los beneficios o incentivos que nos brindaría el estado, bajo esta política que se está planteando según me indican.

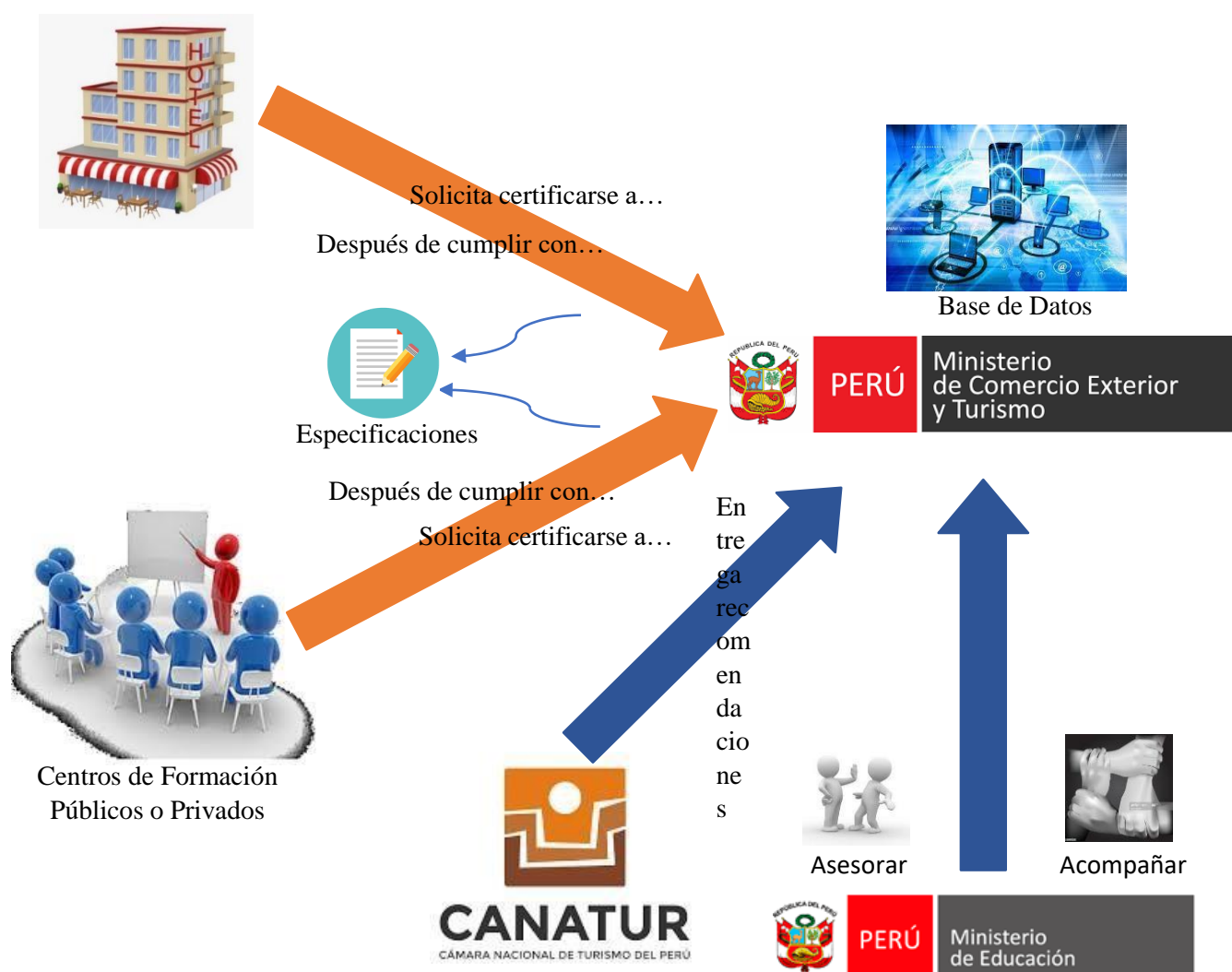
Finalmente, se debe mencionar que el enfoque de muchos gerentes de hoteles de la región Ica coinciden con el presentado, ya que, estos manejan presupuestos ajustados, lo cual, se puede ver influenciado por las apretadas plantillas del personal con el que cuentan y el limitado capital de inversión disponible. Además, la formación del recurso humano; es decir, realizar inversión en cursos y/o programas de capacitación, actualización, certificación entre otros, cuesta dinero, sin contar que se dificulta el trabajo diario. Es por ello que el Estado debe intervenir y hacer factible el camino, subvencionando los cursos y programas de capacitación para todas aquellas personas que desean mejorar sus competencias.



## **VI. Plan de Acción**

El diagnóstico realizado que proviene del análisis de las fichas de evaluación que fueron realizadas el año 2018 a hoteles y restaurantes de la región Ica, en el marco del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú 2017 – 2025, en un esfuerzo conjunto del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo junto con el Centro de Formación en Turismo, el cual, evidencia la poca evolución de los trabajadores y las trabajadoras en lo profesional en las empresas del sector turismo. Esta afirmación es respaldada por la realización de encuestas que se encuentran en este documento y que fueron realizadas a personal que labora en este tipo de empresas, evidenciando así que el personal contratado en este rubro no se le brinda las facilidades para que se pueda capacitar y seguir creciendo profesionalmente, no solo por la compañía, si no, porque el estado no genera las condiciones para que estas personas puedan seguir instruyéndose, esto es confirmado por el personal directivo de las empresas que se desempeñan en este sector, el cual opina que es vital para el desarrollo de las organizaciones del sector turismo tener personas instruidos que aporten al crecimiento de las mismas.

La propuesta orientada al desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú involucra varias fases que a continuación se detallan.

**Figura 6.1.***Fase 0: Generar Base de Datos.*

En la figura 6.1 se puede observar la fase 0, la cual, muestra que se debe generar una base de datos de Hoteles y Centros de Formación Públicos o Privados que cumplan con un conjunto de especificaciones técnicas desarrolladas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, es ente responsable de ejecutar el Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025, el cual contiene en el acápite Política Formativa y de Inclusión Educativa en el Sector Turismo, y en donde se describe lo siguiente:

“El estado peruano promueve una educación en base a competencias, acorde con las necesidades del mundo laboral y considerando los diferentes niveles formativos.

Dicho enfoque comprende tres componentes curriculares:

- Competencias técnico específicas
- Competencias para la empleabilidad
- Experiencias formativas en situación real de trabajo

El desarrollo de estos componentes hace posible la movilización y articulación entre niveles formativos, permitiendo a los estudiantes avanzar de manera progresiva desde el nivel de competencias certificadas al profesional”.

Lo mencionado impulsa a este Ministerio a llevar la batuta en esta política pública, por lo que, el compromiso del mismo para establecer parámetros, especificaciones, lineamientos u otro instrumento de gestión es vital para el funcionamiento de la misma.

En el caso de los hoteles, para obtener la certificación y así poder participar en este nuevo sistema deberán cumplir con un número mínimo de requisitos logísticos como tener una cantidad mínima de habitaciones, contar con servicios de restaurante, guía turístico, relaciones con empresas turísticas, entre otros. Actualmente es una realidad de acuerdo al trabajo de campo realizado y que se ve verificado en las encuestas de CALTUR que muchos hoteles brindan capacitaciones a sus trabajadores, sin embargo, a pesar de que se invierte en estos cursos, los mismos no sirven para sus trabajadores lo puedan acreditar o convalidar dentro de un programa de estudios, que con este proyecto sí podrían hacer y sin necesidad de asumir el costo del curso, y solo dando la logística necesaria para que el plan se pueda ejecutar, lo cual beneficiaría doblemente a los trabajadores porque por un lado recibirían la capacitación y por otro lado estos cursos serían convalidables de acuerdo a los planes de estudio que se aprueben para esta política pública.

En lo que respecta a los Centros de Formación Públicos o Privados deberán estar inscritos en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y tener el licenciamiento otorgado por el Ministerio de Educación, esta entidad deberá formular los requisitos mínimos respecto a la pedagogía acatar por los centros de formación. Actualmente no son muchos los centros de formación privados que tienen dentro de sus programas de estudio la carrera técnica o profesional de turismo, sin embargo, al ser parte de esta política pública tienen la oportunidad de incrementar su oferta educativa, así como de servir de soporte en esta estrategia que el estado pondría a disposición de las personas que trabajan en este sector y que desean reactivar y mejorar el servicio en este rubro económico.

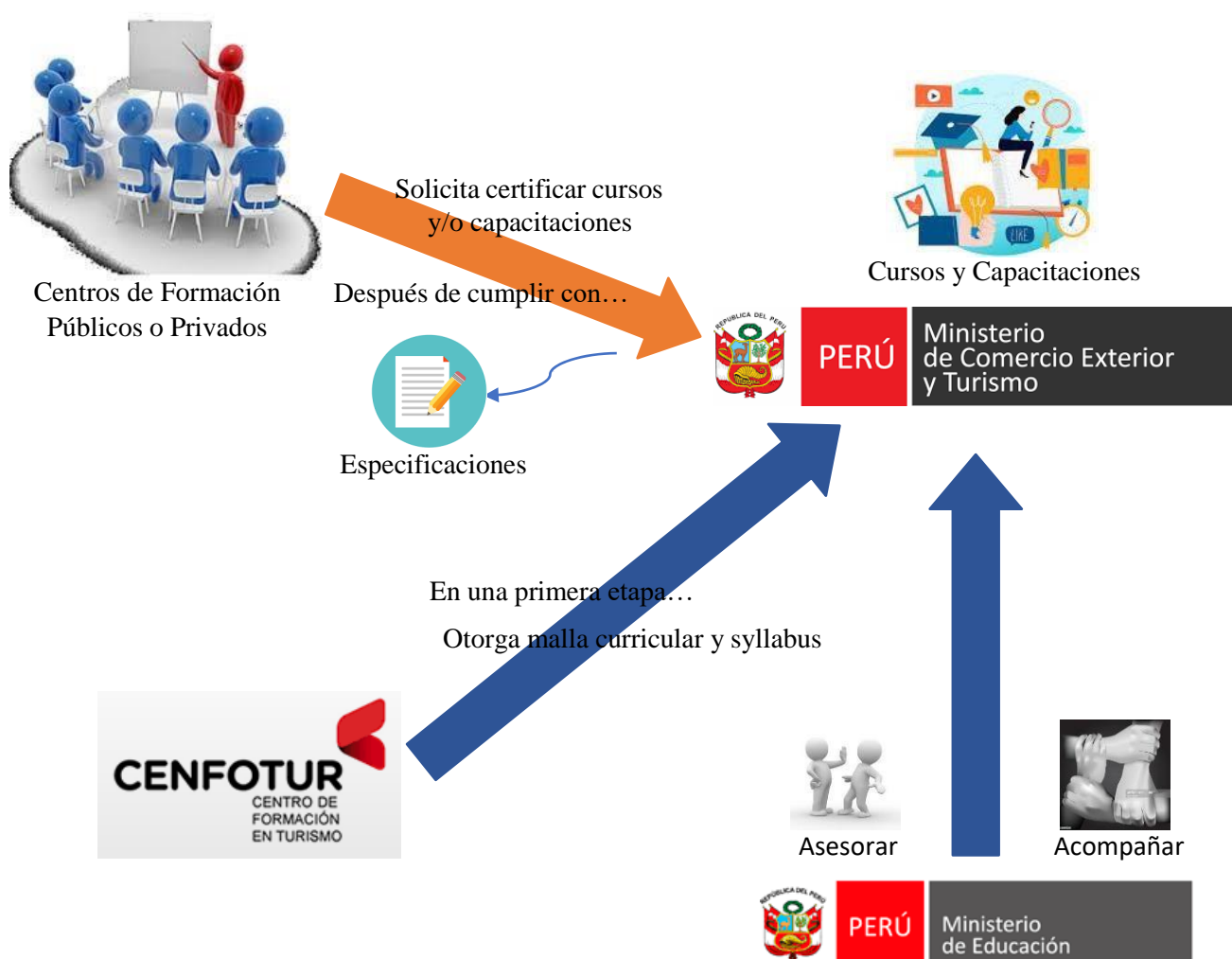
El Ministerio de Educación como representante del estado en la gestión del sistema educativa “es responsable de preservar la unidad de este sistema” (Ley N° 28044 – Ley General de Educación, pág. 22).

Asimismo, la Ley General de Educación, en su Artículo 11° indica que “la articulación intersectorial en el Estado y la de éste con el sector privado, se da en todos los ámbitos de la gestión descentralizada del sistema educativo con activa participación de la comunidad educativa. Con tal propósito, las autoridades correspondientes movilizan sus recursos y favorecen la autonomía, la innovación, el funcionamiento democrático y el fortalecimiento de las instituciones educativas. Pueden celebrar convenios para desarrollar las acciones enumeradas en el presente Título”. Este apartado de la ley en mención, permite al Ministerio de Educación acoplarse perfectamente al MINCETUR para la realización de esta política pública y de esta manera generar las condiciones para su óptima implementación, la cual, tiene como otro actor involucrado a la Cámara Nacional de Turismo que, como representante de las empresas que trabajan en el sector le corresponde en “Participar en el diseño de políticas educativas, contribuyendo a identificar las demandas del mercado laboral y la relación de la educación con el desarrollo económico productivo del país, y promover su cumplimiento” (Ley N° 28044 – Ley General de Educación, pág. 10).

Actualmente, el Ministerio de Educación a través del proceso de licenciamiento trata de mantener un estándar de calidad en la educación superior, probablemente con muchas cosas por corregir, pero los instrumentos de gestión están ahí, sin embargo, al ser esta una política sectorial del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y que

tiene que ver con el tema formativo se necesita en todo momento tener la opinión favorable del ente rector del sistema educativo peruano, ya que al final de la propuesta los trabajadores y trabajadoras que se adhieran, y se acojan a esta propuesta deberán inscribir sus títulos en los registros respectivos del Ministerio de Educación y por eso es necesario el acompañamiento, la opinión favorable y alguna propuesta de mejora por parte de esta entidad, quienes además deben aprobar los planes de estudio que se vayan a poner a disposición en este plan.

A su vez, la Cámara Nacional de Turismo, en su página Web, en el banner Plan de Acción menciona como uno de sus lineamientos el de “Propiciar la formación, capacitación y perfeccionamiento profesional del personal que presta servicios y sea requerido para el mejoramiento del servicio que se presta al turista”; por lo que, en su calidad de gremio integrador del sector deberá entregar recomendaciones que permita que esta política pública tenga el mayor impacto posible. Actualmente CANATUR es un actor activo en las propuestas que se dan en el sector turismo para potenciar este rubro y como gremio siempre sus opiniones son importantes, la forma de como apoyaría en esta política pública tendría que ser a través de un rol integrador para que ayude a acoger el sentir de los hoteles y restaurantes al momento de ejecutar esta política y como hemos visto de las entrevistas realizadas a los empresarios de este sector económico la propuesta sería bienvenida, además de que lo planteado está acorde con sus lineamientos que están citados líneas arriba como es el de estimular la capacitación y el perfeccionamiento profesional del personal que labora en empresas del sector turismo, lo cual impactará directamente en los servicios que se presta al turista.

**Figura 6.2.***Fase 1: Certificación de cursos y capacitaciones*

La fase 1 se denomina “Certificación de cursos y capacitaciones”, y esta graficada en la figura 6.2, consiste en que los Centros de Formación Públicos o Privados que se

encuentran en la base de datos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo certifiquen sus diferentes cursos y capacitaciones a otorgar.

Esto va a permitir que los Centros de Formación Públicos o Privados que se encuentran en la base de datos y que cumplen con las especificaciones, aumenten la oferta formativa para las personas que desean desarrollarse en el sector turismo, y es que, es una finalidad de la educación superior la de “Brindar una oferta formativa de calidad que cuente con las condiciones necesarias para responder a los requerimientos de los sectores productivos y educativos” (Ley N° 30512, 2016). Estos Centros de Formación Públicos o Privados otorgaran Programas de Formación Continua, ya que, según la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, “se organizan bajo el sistema de créditos y no conducen a la obtención de grados o títulos” (Ley N° 30512, 2016).

Los cursos y capacitaciones otorgados por los Centros de Formación Públicos o Privados podrán, en un inicio de la aplicación de esta política pública, tomar de referencia la malla curricular y syllabus desarrollados por el Centro de Formación en Turismo, el cual, según el Plan Estratégico Nacional de Turismo al 2025, hace mención a que “conforme a lo establecido en el artículo 3 de su Reglamento de Organización y Funciones es responsable de:

Planear, elaborar, ejecutar y promover la evaluación y certificación de competencias laborales y otros servicios, en el campo de actividad turística.

Por esta razón, el Centro de Formación en Turismo propone y actualiza los mapas funcionales y perfiles ocupaciones en base a competencias laborales, mediante un trabajo articulado con los principales actores privados y públicos de la actividad turística, siendo estas acciones la base de la propuesta formativa por competencias”.

En ese sentido, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, será el responsable de certificar los cursos y capacitaciones a otorgar por los Centros de Formación Públicos o Privados, tal y como lo establece la Ley N° 27790 – Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo , que tiene como una de sus funciones la de “Promover e incentivar la capacitación técnica y profesional en el ámbito del turismo” (Ley N° 27790, 2002) la cual, le faculta a realizar todas las

acciones correspondientes para que las personas que se desarrollan en este sector estén capacitadas.

Lo realizado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo deberá ser asesorado por el Ministerio de Educación, el cual, realizará un constante acompañamiento al momento de certificar los cursos y capacitaciones, y es que, el Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, el cual, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del ente citado, menciona como una de sus funciones de esta entidad la de “Promover una gestión descentralizada, orientada a la prestación de servicios educativos de calidad, a través de la articulación, asistencia técnica y fortalecimiento de las capacidades de las instancias de gestión educativa descentralizada, en materia de su competencias” (Decreto Supremo N° 001, 2015). Lo que permite que la política pública propuesta en este documento sea transversal, que involucre una coordinación constante entre los participantes encargados de su ejecución.

Es así que, esta propuesta tiene el objetivo de proporcionar a las personas que laboran en empresas del sector turismo la oportunidad de instruirse en las diferentes cursos y/o capacitaciones que puedan otorgar los Centros Formación Públicos o Privados con la finalidad de reducir el porcentaje elevado de trabajadores y trabajadoras que no tienen formación o no han continuado con la misma, tal y como se muestra en el diagnóstico que se base en encuestas y entrevistas presentadas en este documento.

En ese sentido, los centros de formación público o privados que desean acogerse o ser parte de este plan de política pública adecuaran sus programas de estudios a lo propuesto por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en coordinación con el Ministerio de Educación para viabilizar este proyecto.

El Centro de Formación en Turismo como organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo propondrá a este sector los programas de estudios para comenzar a ejecutar esta política pública en un primero momento. Estos planes de estudios tendrán que ser validados y aprobados por el Ministerio de Educación, una vez aprobados se comenzará con estos planes como el piloto al inicio de esta política pública, la cual, iniciaría con planes de estudio con salidas que van desde el título de auxiliar técnico, técnico y profesional técnico, para luego en un segundo momento hacer los planes de complementación y llegar al nivel profesional.

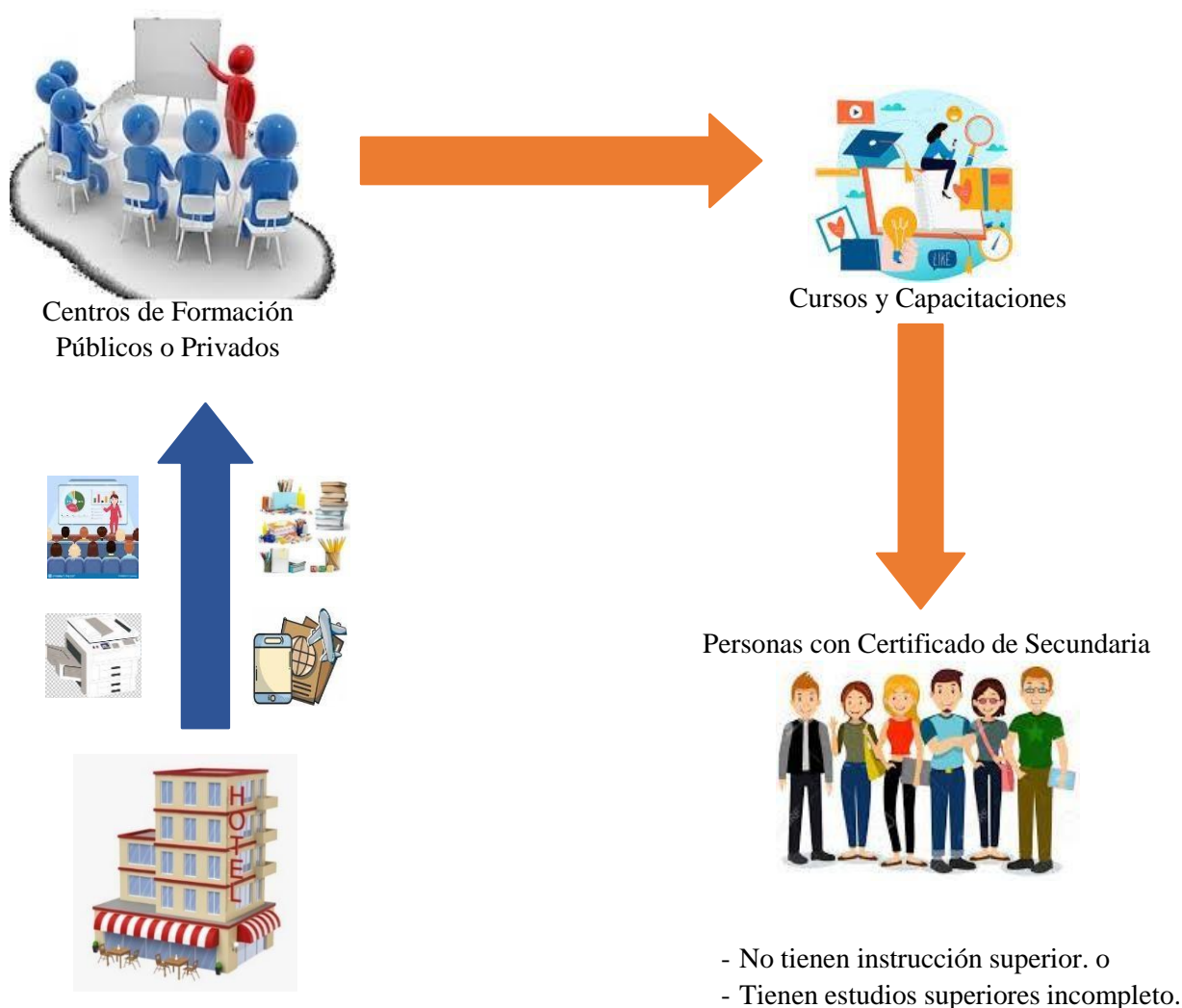


El Ministerio de Educación, como ente rector del sistema educativo a nivel nacional, acompañará en todo este proceso y aprobará los planes de estudio con el que se iniciará esta política pública, porque este modelo formativo tiene que ser aprobado por este sector ya que los títulos que logren estas personas se inscribirán en los registros de la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria y del Ministerio de Educación respectivamente.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo es la entidad proponente de esta política pública y debe ser el impulsor, promotor y articulador de este proyecto, es el que convoca para reuniones de coordinación con el Ministerio de Educación, CANATUR, Centro de Formación en Turismo y otros centros de formación que se quieran sumar a este proyecto, y conjuntamente con el Ministerio de Educación preparan la fórmula legal para viabilizar este plan a través de acciones articuladas que modifiquen la ley general de educación y la ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes.

### Figura 6.3.

*Fase 2: Beneficiarios de la propuesta*

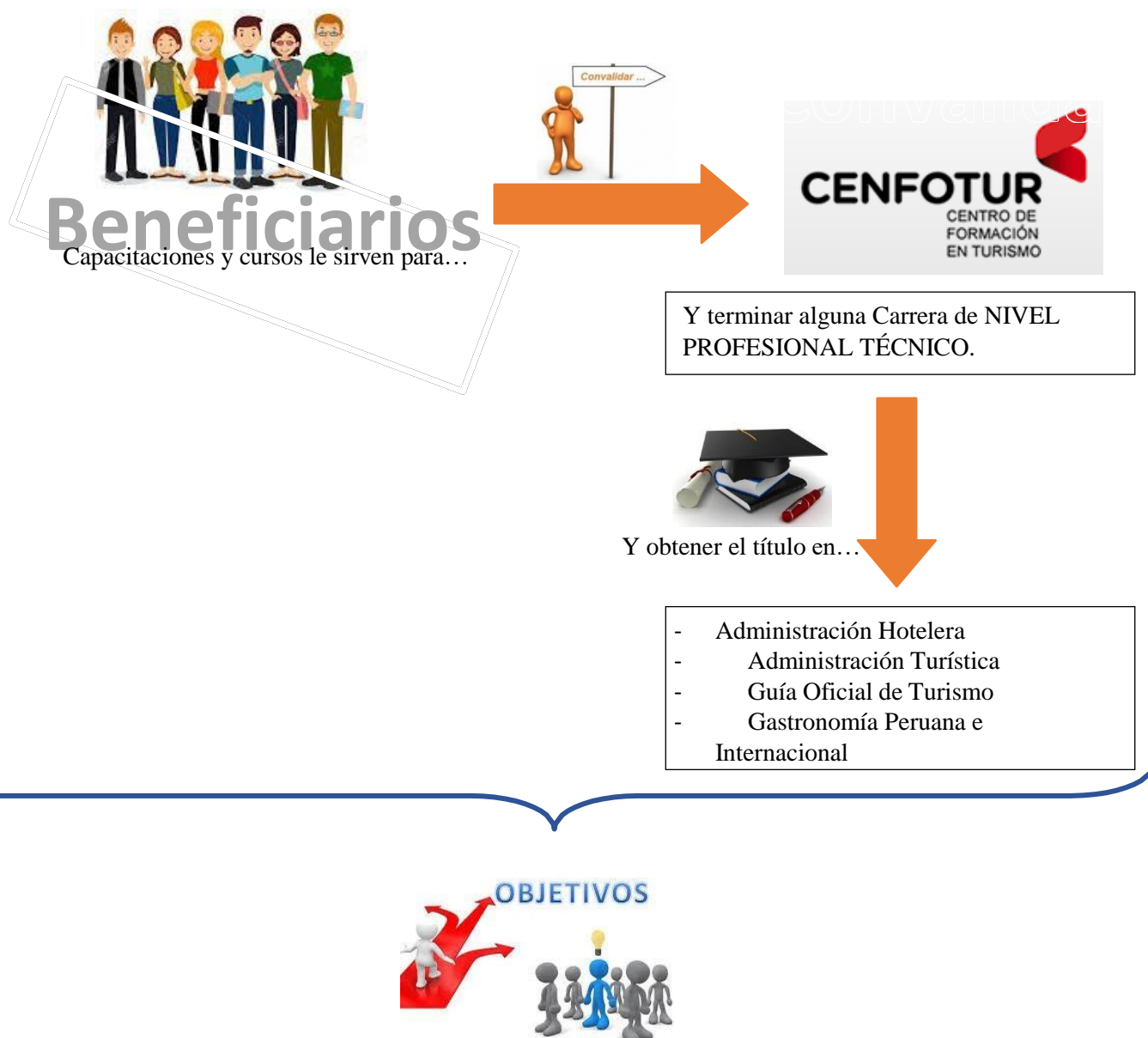


# Beneficiarios

En la figura 6.3, se observa que, los Centros de Formación Públicos o Privados al estar certificados y tener los cursos y capacitaciones autorizados podrán enseñar a las personas que deseen instruirse, por lo que, éstas tendrán que cumplir con el único requisito exigido que es el tener su Certificado de Secundaria. De este modo, se espera que los beneficiarios iniciales sean aquellos trabajadores que laboran en los hoteles certificados y que no cuentan con instrucción alguna o tengan una carrera profesional técnica incompleta, para que, de esta forma accedan a cursos o capacitaciones certificadas, así también se pueden beneficiar trabajadores con estudio en otras materias ajenas al sector turismo. En todos los casos, a través de estos cursos y capacitaciones podrán continuar su formación hasta llegar a una carrera de NIVEL PROFESIONAL TÉCNICO.

El desarrollo de estos cursos y capacitaciones como se ha explicado en la descripción de la fase anterior podrá comenzar tomando como referencia la malla curricular y los syllabus que genera el Centro de Formación en Turismo. Esto hasta que las instituciones educativas de formación superior en turismo se pongan de acuerdo y puedan concertar una malla curricular unificada y así la persona que desea formarse en alguna profesión del turismo tenga más opciones donde estudiar, utilizando la transitabilidad educativa como herramienta de desarrollo.

Se debe mencionar que, los hoteles cumplen la labor de proporcionar la logística involucrada en el desarrollo de los cursos y capacitaciones, lo cual, involucra la disposición del salón de conferencias o auditorio para la realización de las clases presenciales con las personas inscritas en las mismas, la entrega de útiles de oficina (cuaderno, lapiceros, folder, entre otros) según el requerimiento pedagógico, la impresión o fotocopiado de material de lectura y el apoyo, en el caso se lo requiera, en el costo de los pasajes y estadía de profesores que llegan a dictar las asignaturas otorgadas.

**Figura 6.4.***Fase 3: Convalidación de cursos*

- Culminar la carrera en menos tiempo.
- Formar profesionales altamente capacitados.
- Contar con talento humano en la industria hotelera.
- Mejorar las oportunidades laborales.
- Mejorar la empleabilidad.
- Aumentar la calidad de los servicios hoteleros.

Las personas que se han instruido en algún curso o capacitación certificado y que desean continuar sus estudios y culminar una carrera de NIVEL PROFESIONAL TÉCNICO podrán convalidarlos en el Centro de Formación en Turismo utilizando la transitabilidad educativa, de esta manera, y tal como se observa en la figura 6.4, la persona al tener créditos aprobados de las materias estudiadas no tendría que formarse en lo cursado, si no, en aquellos que se requiere para culminar la maya curricular de una de las carreras que imparte la institución educativa de nivel superior en mención.

El Centro de Formación en Turismo tiene dentro de su oferta educativa las carreras de NIVEL PROFESIONAL TÉCNICO de Administración Hotelera, Administración Turística, Guía Oficial de Turismo y Gastronomía Peruana e Internacional las cuales cuentan con sus respectivos planes de estudio que “es el esquema estructurado de las áreas obligatorias y opcionales de una carrera, cada una compuesta con sus respectivas asignaturas” (AliatUniversidades, 2020).

La propuesta TRANSITABILIDAD EDUCATIVA orientada al desarrollo del recurso humano en la industria de servicios hoteleros en el Perú tiene como finalidad primordial otorgar una opción a las personas que se desarrollan dentro de este sector y que no tienen los recursos económicos para estudiar una carrera de NIVEL PROFESIONAL TÉCNICO, en el tiempo que dure la misma y de forma continua. Además, esta propuesta tiene como objetivos, los siguientes:

- Culminar la carrera en menos tiempo
- Formar profesionales altamente capacitados
- Contar con talento humano en la industria hotelera
- Mejorar las oportunidades laborales

- Mejorar la empleabilidad
- Aumentar la calidad de los servicios en hoteles.

## **VII. Discusión**

### **7.1. Brecha de profesionalización en el sector turismo**

En el país existen muchos hoteles que han sacado ventaja de los importantes paisajes, lugares turísticos que tiene el Perú y que han incrementado la afluencia de turistas nacionales e internacionales, a su vez, estas empresas han dejado de lado un tema importante relacionado con el recurso humano que trabaja en sus compañías, esta materia en cuestión es la profesionalización de su personal. Es importante destacar que la profesionalización puede relacionarse con una posición estratégica competitiva, principalmente de diferenciación, en donde se delega al recurso humano la parte esencial de la empresa, que es, la operatividad de la misma.

Asimismo, como lo demuestra la experiencia en otros países, el desarrollo continuo de aspectos técnicos profesionales del trabajador turístico, permite un incremento de sus actitudes, habilidades, conocimientos y destrezas que pueden impactar de manera directa para alcanzar los objetivos de las empresas del sector turístico.

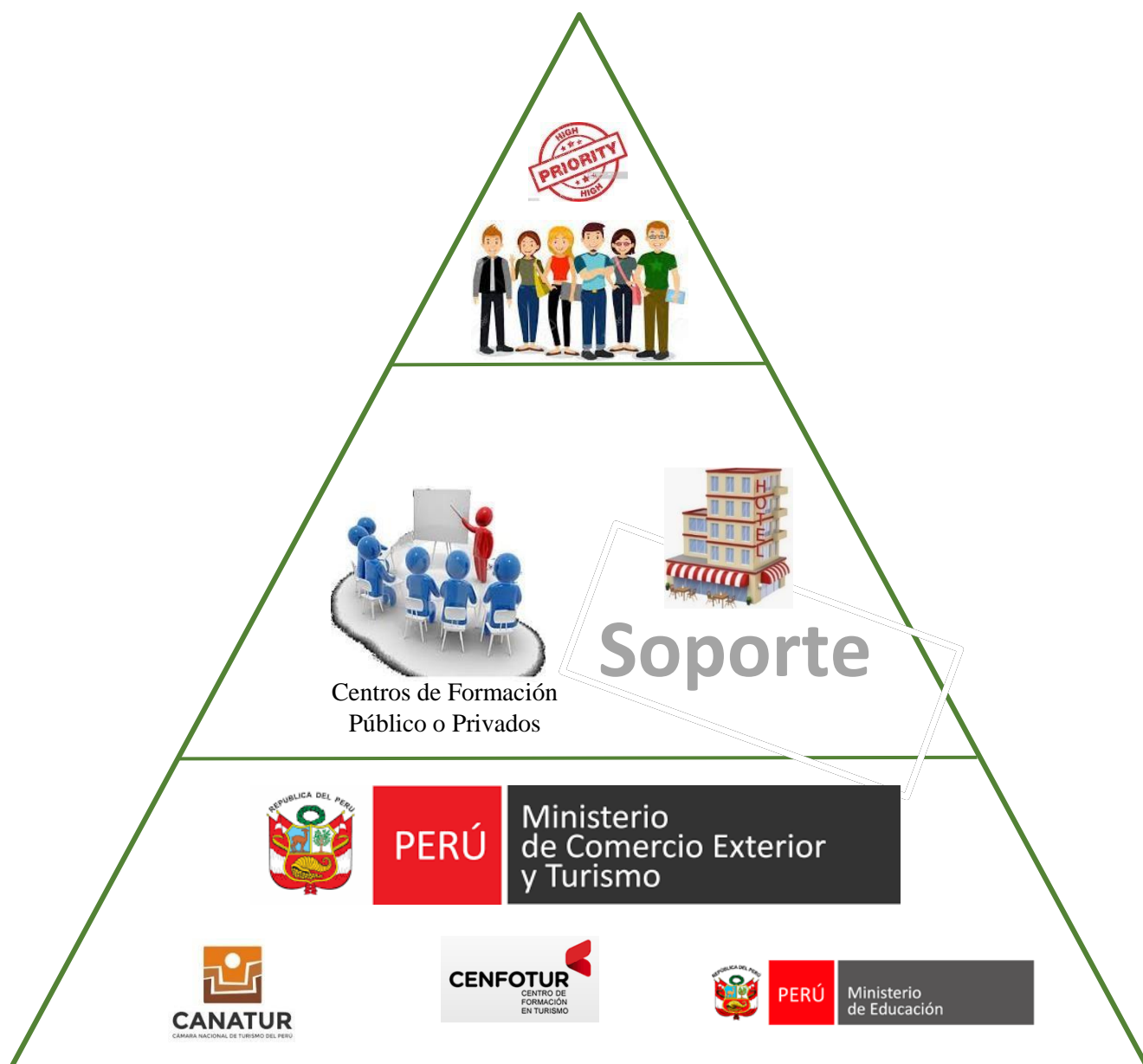
Por otro lado, se tiene que en el sector turismo solo 24,9% de las personas que trabajan tienen estudios superiores, ya sea técnicos o universitarios. Lo que nos indica que se dar las facilidades para que más del 75% de trabajadores y trabajadoras del sector tengan la opción de poder estudiar cursos y/o capacitaciones que pueden ser utilizados convalidándolos en instituciones educativas de enseñanza de la materia, y así, terminar una carrera PROFESIONAL TÉCNICA en turismo, de esta forma se podrá reducir esta brecha que afecta directamente al nivel del servicio que hoy día se tiene.

### **7.2. Implicancias**

Para desarrollar una propuesta orientada al desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú es necesario identificar a los principales stakeholders del modelo los cuales se puede observar en la siguiente figura.

**Figura 7.1.**

*Stakeholders de la propuesta orientada al desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú*



Como se aprecia en la figura 7.1, los actores principales son el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Ministerio de Educación, Centro de Formación en Turismo, Cámara Nacional de Turismo, las empresas hoteleras en el Perú, Los

Centros de Formación Públicos o Privados y las personas que se desarrollan en el sector.

En el primer nivel, se encuentra el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Ministerio de Educación, Cámara Nacional de Turismo y el Centro de Formación en Turismo, los que, podrían realizar las siguientes funciones.

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, tiene que ser el rector en esta propuesta toda vez que lo que se busca es mejorar el servicio en la industria hotelera en su conjunto y lograr tener la mayor cantidad profesionales que se desarrollan en este sector económico. En ese sentido esta entidad tendría que ser el actor impulsor de esta propuesta, la misma que va de la mano con su misión como entidad pública que es definir, dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar las políticas del sector comercio exterior y turismo.

Es por tal motivo que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo al ser el ente rector en la propuesta, tiene la tarea de desarrollar el marco y las reglas que permitan el correcto funcionamiento del modelo y de las relaciones entre todas las partes interesadas.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo debe incrementar sus capacidades, las cuales le deben permitir generar una base de datos de hoteles que cumplan con una serie de requisitos, a su vez debe registrar a empresas de capacitación en el sector turismo que permitan llevar a cabo cursos y capacitaciones dirigidos al personal que labora en el sector, los mismos que podrán ser convalidados o complementados en las carreras que ofrece los Centros de Formación Pública o Privado, que, por el momento es CENTRO DE FORMACIÓN EN TURISMO, el cual como organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo tiene el deber de apoyar esta propuesta como entidad pública del sector.

- Ministerio de Educación, es el ente rector del sistema educativo nacional y se necesita de su opinión técnica para viabilizar esta propuesta toda vez que los títulos que se otorguen serán inscritos en los archivos y registros de este sector, además los planes de estudios y mallas curriculares que se armen para este proyecto tienen que tener el visto bueno de esta entidad, ya que, uno de sus objetivos es generar oportunidades y resultados en materia educativa de



comprobada calidad y lograr una educación superior de categoría como factor beneficioso para el desarrollo y competitividad del país.

En ese contexto, el Ministerio de Educación debe ser la entidad que realice funciones de asesoramiento continuo, supervisión y control de la propuesta orientada al desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú.

A su vez, debe coordinar el desarrollo de bases sustentables para el adecuado funcionamiento del modelo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y el Centro de Formación en Turismo y así trabajar de manera conjunta en la elaboración de las mallas curriculares y los planes de estudio de tal manera que se definan los perfiles profesionales y las salidas formativas de cada nivel.

- Centro de Formación en Turismo, es el organismo público executor adscrito del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y que en un primer momento esta institución trabajará en coordinación con el Ministerio de Educación para la elaboración de los planes de estudio y el establecimiento de los perfiles profesionales de acuerdo a los niveles formativos que se piensan ofertar. En ese sentido, y hasta que los centros de formación privados adecuen sus mallas a este plan, los títulos que se generen podrán ser otorgados por esta institución pública, quien además pondrá a disposición de todos los hoteles que se encuentren habilitados y autorizados a dictar estos cursos todas las facilidades correspondientes, para que se desarrollen en sus locales, ya que no todas las personas que quieran acceder a este beneficio educativo pueden venir a Lima.

Como se aprecia, el Centro de Formación en Turismo ofrece la formación técnica, capacitación y perfeccionamiento del recurso humano vinculado al turismo a través de sus diferentes programas de estudios de NIVEL PROFESIONAL TÉCNICO como son: Administración Hotelera, Administración Turística, Guía Oficial de Turismo y Gastronomía Peruana e Internacional. En ese sentido, los trabajadores del sector turismo que lleven los cursos y capacitaciones de los hoteles y las empresas de capacitación en el sector turismo podrán convalidar o complementar dichos cursos en las

carreras antes mencionadas, esto en un primer momento pues lo que se busca es que existan planes de estudio cuyas salidas formativas vayan desde el auxiliar técnico hasta el título profesional.

- Hoteles. Los hoteles que deseen acogerse a esta propuesta formativa deberán inscribirse en la base de datos establecida por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, siempre y cuando, se cumplan con los requerimientos específicos para esos efectos, una vez estos hoteles se encuentren certificados para acoger esta propuesta formativa, podrán ofrecer a sus trabajadores los cursos de capacitación según las mallas curriculares y los planes de estudio que se pongan a disposición por parte del Centro de Formación en Turismo en coordinación con el Ministerio de Educación los cuales podrán ser convalidados o complementados en los programas de estudios de NIVEL PROFESIONAL TÉCNICO que ofrece el Centro de Formación en Turismo, en un primer momento, pues lo que se busca es poder brindarle a los trabajadores y las trabajadoras que tengan a su disposición planes de estudio que permitan salidas formativas que vayan desde el título de auxiliar técnico hasta el título profesional, de tal manera que sea atractivo para el personal a todo nivel.
- Centros de Formación Público o Privado, son aquellos centros de educación superior particulares que pueden adecuar sus planes de estudios e incluir en su oferta educativa este plan de transitabilidad aplicable únicamente al sector turismo, los cuales, al estar licenciados ante el Ministerio de Educación, pueden también certificar los cursos que estudien los trabajadores y las trabajadoras en los hoteles. A demás, si estas instituciones educativas cuentan con la capacidad operativa y la estructura académica podrían también certificar al personal que aprobó los cursos y/o capacitaciones, para que puedan continuar, convalidando o complementando sus estudios y poder titularse en los diferentes niveles formativos propuestos.
- Recurso humano (Trabajador): Es el principal beneficiario de la propuesta orientada al desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú.

## 7.3 Propuesta

### 7.3.1 Política Pública de Transitabilidad Educativa para el Desarrollo del Recurso Humano del Sector Turismo

Las políticas públicas en su ejecución deben atravesar una serie de fases que configuran un ciclo. Se destaca la interdependencia de todas las fases del ciclo de tal forma que el replanteamiento en cualquier etapa puede afectar las siguientes.

Las etapas para el desarrollo de política pública son:



#### Evaluación y Diseño

Existe, como se ha mencionado en el documento, solo el 24.9% de personas con estudios superiores que trabaja en el sector turismo, ésta escases de profesionales tiene relación con el nivel de servicio otorgado por las empresas de la industria, el cual, no cubre las expectativas que hoy demanda el mercado. Esta población económicamente activa que se encuentra trabajando en hoteles, restaurantes y empresas afines del sector turismo, en su mayoría cuenta solo con secundaria completa y no ha continuado su formación en un instituto tecnológico o universidad.

El *problema* está, a lo detallado en el párrafo anterior, es que no existe una alternativa que permita que el personal que labora en el sector turismo (hoteles y restaurantes) puedan estudiar cursos y/o capacitaciones que, no solo aumente sus competencias laborales, sino que, les sirva como base para seguir estudiando y obtener el título de PROFESIONAL TÉCNICO en una carrera relacionada al turismo o que puedan llevar cursos de capacitación de un año que les otorguen un título determinado, de acuerdo a un plan de estudios que puedan acogerse y que puede ir desde el título de auxiliar técnico hasta el título profesional. En ese sentido las

personas que se desarrollan en este sector económico no tienen un incentivo para profesionalizar su educación ya que seguir con una carrera de turismo de nivel profesional demandaría mucho tiempo (5 años aproximadamente) y dinero; a diferencia que si se le ofreciera a disposición un plan de estudios de (5 años), pero que en cada año la persona pueda obtener un título de acuerdo al nivel estudiado, lo cual resultaría mucho más atractivo para las personas que se desempeñan en esta industria.

A lo señalado, se debe mencionar que está en el poder ejecutivo generar las políticas públicas a implementar para atacar el problema planteado, tal y como lo refiere la Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, en su Capítulo II – Competencias del Poder Ejecutivo, en el Artículo 4°. - Competencias exclusivas del Poder Ejecutivo, el cual menciona:

“Diseñar y supervisar políticas nacionales y sectoriales, las cuales son de cumplimiento obligatorio por todas las entidades del Estado en todos los niveles de gobierno.

Las políticas nacionales definen los objetivos prioritarios, los lineamientos, los contenidos principales de las políticas públicas, los estándares nacionales de cumplimiento y la provisión de servicios para asegurar el normal desarrollo de las actividades públicas y privadas. Las políticas nacionales conforman la política general de gobierno.

Política sectorial es el subconjunto de políticas nacionales que afecta una actividad económica y social específica pública o privada.

Las políticas nacionales y sectoriales consideran los intereses generales y locales, concordando con el carácter unitario y descentralizado del gobierno de la República. Para su formulación el Poder Ejecutivo establece mecanismos de coordinación con los gobiernos regionales, gobiernos locales y otras entidades, según requiera o corresponda a la naturaleza de cada política.

El cumplimiento de las políticas nacionales y sectoriales del Estado es de responsabilidad de las autoridades del Gobierno Nacional, los gobiernos regionales y los gobiernos locales.

Las políticas nacionales y sectoriales se aprueban por decreto supremo, con el voto del Consejo de Ministros”. (Ley N° 29158, 2007).

De esta forma, el *actor principal* en la elaboración, ejecución y supervisión de la política pública “Transitabilidad Educativa para el desarrollo del recurso humano en el sector turismo”, es el Poder Ejecutivo, el cual, deberá dictaminar vía los dispositivos legales que le permite la ley, los lineamientos que permitan darle las facilidades a los responsables de realizarla y estos puedan desempeñarse en el cumplimiento de la misma, , y esto básicamente se hace con una propuesta de modificación normativa en las leyes que regulan la educación y compromiso de las entidades públicas intervinientes en esta propuesta (voluntad política).

Los responsables de ejecutar esta política pública son las entidades que tienen relación con el tema en mención, por lo cual, se considera que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo junto con el Ministerio de Educación tienen el deber de generar las condiciones mínimas necesarias para que, aquellas entidades públicas y/o privadas encargadas de llevarlas a cabo puedan desempeñarse de la mejor manera para el logro del objetivo que es el de “elevar el número de profesionales en el sector turismo”, lo cual, impactara directamente en la mejora del nivel del servicio.

### **Decisión sobre políticas**

Las entidades del poder ejecutivo responsables de la realización de la política pública mencionada deberán determinar si involucran a otras entidades públicas, estableciendo la magnitud de la participación de las mismas. Es así que, también, se puede comprometer al Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, el Ministerio de Economía y Finanzas, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, entre otros.

Es importante resaltar que la participación de cualquier actor deberá estar respaldado por el dispositivo legal correspondiente para que de esta forma esta política pública pueda continuar en el tiempo, y porque no, aplicarse a otros sectores con la misma problemática del sector turismo.

### **Formulación de programas**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico nos menciona en el documento La Formulación de Políticas en la OCDE: Ideas para América Latina que,

“En una primera fase de formulación ideal de políticas, las políticas se identifican (dentro y fuera del gobierno) y el gobierno entonces acuerda, a través, de rutinas intergubernamentales, qué políticas diseñar, adoptar e implementar. *En una segunda fase, de administración de programas, el sector público ejecuta estas políticas a través de programas*, y luego evalúa si los programas cumplieron sus objetivos” (OCDE, 2010). Lo citado, nos muestra el camino a seguir para la implementación de la política pública “Transitabilidad Educativa para el desarrollo del recurso humano en el sector turismo”, la cual, deberá estar soportada por la ejecución de programas según el sector que corresponda. Es así que, a manera de propuesta, y dependiendo el sector, se detalla los siguientes programas:

#### *Programa del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*

La Ley N° 27790 – Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en su Título II – Funciones y Estructura Orgánica Básica, Capítulo I, Funciones; Artículo 5 - Funciones , nos presenta las diferentes responsabilidades que tiene este órgano rector, entre las cuales, está la de “(...) Emitir opinión técnica vinculante e intervenir en la formulación de políticas, acciones y propuestas normativas que tengan incidencia determinante respecto a materias o actividades del ámbito de su competencia” (Ley N° 27790, 2002); por tanto, es atribución según el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo que fue aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR, a través de su máximo representante, el(la) Ministro(a) la de “Aprobar, dirigir y evaluar los planes y programas sectoriales de desarrollo y asignar los recursos necesarios para su ejecución, dentro de los límites de la asignación presupuestal”. (Decreto Supremo N° 005, 2002) Lo descrito permite a este Ministerio implementar los procesos, procedimientos y lineamientos necesarios para poder certificar a los Centros de Formación Públicos o Privado y hoteles que deseen participar de esta política pública.

#### *Programa del Ministerio de Educación*

El Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, el cual, tiene como una de sus funciones la de “Dirigir, regular, ejecutar y evaluar políticas, planes, programas y modelos pertinentes para la mejora de los aprendizajes, y el acceso, permanencia y

culminación oportuna de la educación”. Por lo que, deberá de generar los instrumentos de gestión que permitan dar el seguimiento respectivo a la política pública “Transitabilidad Educativa para el desarrollo del recurso humano en el sector turismo”, la cual, está dirigida a incentivar la formación profesional del personal que labora en el mencionado sector. A su vez, destinará los recursos necesarios para poder asesorar y acompañar al ente rector de esta política en la generación, ejecución y supervisión de la misma.

#### *Vigilancia de derechos laborales*

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo tiene como una de sus competencias exclusivas la de “*Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en las siguientes materias: socio-laborales, derechos fundamentales en el ámbito laboral, seguridad y salud en el trabajo, difusión de normatividad, información laboral e información del mercado de trabajo, relaciones de trabajo, seguridad social, inspección del trabajo, promoción del empleo, intermediación laboral, formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, autoempleo, reconversión laboral y migración laboral*”.

Lo mencionado en el párrafo precedente permite a este órgano rector generar un programa que permita monitorear a los trabajadores y las trabajadoras que laboran en las empresas del sector turismo y que participan de la política pública “Transitabilidad Educativa para el desarrollo del recurso humano en el sector turismo”, con la finalidad de preservar sus derechos y resguardar las condiciones en que trabajan en sus empresas.

#### *Incentivos Tributarios*

El Ministerio de Economía y Finanzas, tiene como una de sus funciones descritas en el Reglamento de Organización y Funciones la de “Formular, proponer, ejecutar y evaluar los lineamientos y medidas de la política tributaria y de ingresos fiscales”, la cual, le da la competencia para generar un incentivo tributario dirigido a los hoteles que participen de la política pública “Transitabilidad Educativa para el desarrollo del recurso humano en el sector turismo”, este estímulo tiene la facultad de permitirle a

las empresas que participan en la misma, la reducción del porcentaje que se cobra por el impuesto a la renta o el impuesto general a las ventas, para que, de esta manera se pueda cubrir los costos incurridos en la implementación de la política mencionada, lo descrito, tendrá como responsable encargado de su ejecución y supervisión a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria tiene como una de sus funciones la de “Solicitar, y de ser el caso ejecutar, medidas destinadas a cautelar la percepción de los tributos que administra y disponer la suspensión de las mismas cuando corresponda, de acuerdo a Ley”. Lo mencionado le da la capacidad a este órgano ejecutor de recaudar solo el porcentaje correspondiente, el cual, está afectado a la empresa que participa en el desarrollo de la política pública, siendo este inferior al que por ley le tocaría.

### **Implementación de programas**

En esta etapa, se tiene que tener en cuenta que, para realización de una buena implementación se necesita que los actores responsables se involucren en la ejecución, para esto y como paso inicial, se necesita que todas las entidades involucradas emitan la normatividad correspondiente que dé el soporte legal a la política pública. Los dispositivos emitidos deberán estar destinados al cumplimiento de la meta “Incremento de los profesionales en el sector turismo” que impactará directamente en la mejora del servicio que se brinda.

Asimismo, y como complemento, las entidades del estado involucradas sostendrán las reuniones necesarias para definir los estándares a utilizar y objetivos alcanzar de la política pública.

Es necesario precisar, antes de la ejecución de la política pública “Transitabilidad Educativa para el desarrollo del recurso humano en el sector turismo”, la cantidad de recursos que se tiene destinado para su correcta implementación. Es así que, el Ministerio de Economía y Finanzas deberá otorgar las partidas presupuestales necesarias, además de que, las otras entidades estatales deberán designar los recursos (presupuestales, logísticos y de personal) provenientes de su sector.



Se recomienda la conformación de un comité de servidores y servidoras de cada entidad involucrada, este grupo tendrá la responsabilidad de formular recomendaciones, evaluar los procesos y procedimientos de la política, y evaluar la correcta implementación de la misma. Asimismo, esta comisión tiene la obligación de asegurar una correcta comunicación entre las entidades responsable de su ejecución, para que, de esta forma, su desarrollo se realice de manera impecable.

Es importante resaltar que, para asegurar la minimización de riesgos los cuales impacten de manera considerable la implementación de la política pública mencionada se debe hacer un análisis de las circunstancias que atraviesa el país, ya que, como es de conocimiento, el Perú se encuentra en una crisis que abarca condiciones económicas, sociales y políticas, por lo que, la medición constante de cada una de estas, será de vital importancia para mantener su correcto desarrollo.

Para finalizar este apartado, se debe mencionar que, las personales seleccionadas para conformar el comité multisectorial deberán ser las más idóneas, por lo que, previamente las entidades buscarán en el personal que trabaja en las mismas, y en el caso de no encontrar las personas adecuadas deberán de realizar la convocatoria laboral correspondiente. Para esto se deberá definir el perfil mínimo necesario a cubrir por los (as) postulantes, donde no solo este plasmado el requerimiento de formación y experiencia, si no, también un monto remunerativo que permita que el personal contratado no migre a otras entidades; además, las personas que conformarán este comité deberán de tener el respaldo de la alta dirección de las entidades donde provengan.

### **Evaluación de programas**

Los programas a desarrollar en cada una de las entidades, a su vez, la implementación de medidas a ejecutar en todas las instituciones públicas involucradas tiene como meta el incremento de profesionales en el sector turismo, lo que, impactará directamente en la mejora del nivel del servicio que hoy se tiene. Esto se debe realizar en un periodo de 10 años, que comienza a partir del año 2021, para lo cual, se tiene planificado que, al término del 2025 se habrá incrementado el nivel de profesionales técnicos que hoy en día existen, el cual solo llega al 14.9%, con 15% más. Es así que, para el 2030 se debe aumentar al sector turismo 15% de

profesionales técnicos más de los existentes, lo cual sumaría un total de 30% más de profesionales trabajando en el mencionado sector en el periodo comprendido.

Asimismo, se espera que al 2030 tener un incremento de instituciones educativas en el sector turismo y que se encuentren ubicadas en distintas regiones del país, lo que permitirá elevar la oferta de formación que se tiene.

Es así que, con los hitos establecidos se podrá evaluar el impacto que tienen los programas a desarrollar para implementar la política pública “Transitabilidad Educativa para el desarrollo del recurso humano en el sector turismo”, utilizándolos para realizar las acciones que permitan corregir el rumbo, en el caso que no se esté llegando a los objetivos planteados.

#### **7.4 Limitaciones**

Las limitaciones de la propuesta orientada al desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú se mencionan a continuación:

- No todos los hoteles podrán convertirse en empresas certificadas para brindar cursos y capacitaciones que podrán ser convalidados en los programas de estudios de NIVEL PROFESIONAL TÉCNICO que ofrece el Centro de Formación en Turismo debido a que para hacerlo deberán cumplir con las especificaciones y requisitos que establezca el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- No todas las Empresas de capacitación en el sector turismo podrán convertirse en empresas certificadas para brindar cursos y capacitaciones que podrán ser convalidados en los programas de estudios de NIVEL PROFESIONAL TÉCNICO que ofrece el Centro de Formación en Turismo debido a que para hacerlo deberán cumplir con las especificaciones y requisitos que establezca el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- El cambio de paradigma puede generar confusión en un inicio entre todos los actores involucrados.

#### **7.5 Agenda futura**

La propuesta orientada al desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú se puede aplicar en otros sectores productivos y educativos previo planeamiento estratégico del sector, reconocimiento de los stakeholders, consolidación de reglas claras, generación de base de datos de empresas e instituciones educativas afines entre otros.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

1. La propuesta de transitabilidad educativa incentiva a todos los trabajadores que forman parte del sector productivo del turismo, a capacitarse y desarrollarse de forma continua con los programas de capacitación y cursos que se ofrecen en los hoteles certificados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. los cuales podrán ser convalidados o complementados en el Centro de Formación en Turismo, en un primer momento, puesto que la idea es que los centros de formación públicos o privados se sumen a esta propuesta y la puedan ejecutar, entendiendo que su desarrollo profesional es un factor importante en el crecimiento económico y social del país. Asimismo, la propuesta también se orienta a mejorar los servicios que ofrecen los hoteles en nuestro país, debido a que, al contar con un recurso humano mejor capacitado, se logrará brindar un mejor servicio al turista. Por otro lado, los Centros de Formación Públicos o Privados brindarán cursos avalados y certificados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y el Centro de Formación en Turismo los que posteriormente podrán ser convalidados o complementados. También es importante establecer que para lograr que la propuesta sea sostenible en el tiempo debe existir una interrelación y coordinación continua entre todos los actores mencionados en la figura 55 (pág. 120). La transitabilidad educativa como política pública pretende que el recurso humano que se desarrolla en la industria de los servicios hoteleros tenga una opción factible de crecimiento profesional.
2. En base al primer objetivo específico, se concluye que el sector turismo relacionado con hoteles y restaurantes se encuentran trabajando un aproximado de un millón 118 mil personas que representa el 7% de la población económicamente activa en nuestro país. De este total de trabajadores que representa el 74.1% ha llegado al nivel secundario; es decir, no posee estudios superiores y no han continuado su formación en un instituto tecnológico o universidad. Al ser el sector turismo la tercera actividad económica en importancia de nuestro país y que además genera el mayor número de empleos es necesario que exista un mayor recurso humano capacitado y certificado para realizar sus funciones dentro de altos parámetros de calidad.

3. En relación al segundo objetivo específico, se determina que la educación en turismo es uno de los pilares para el desarrollo de una sustentable actividad turística, y eso queda demostrado en países como Colombia en donde la educación ha tenido un impacto significativo en el capital humano y la competitividad en la industrial. La oferta educativa en Colombia es muy variada y se distribuye por todo su territorio. Asimismo, se han desarrollado una gran variedad de programas con soporte de planes estratégicos y trabajo coordinado multisectorial, lo que permite indicar que Colombia es uno de los países que registra un crecimiento considerable en la materia en la región, superando a países como el Perú no solo en la cantidad de turistas que llegan cada año, si no, en la oferta educativa que tienen en la materia del turismo. Países como Colombia nos muestran que, mientras exista una oferta considerable que permitan que los estudiantes salgan instruidos en el tema del turismo y a su vez, faciliten la capacitación a los trabajadores que laboren en la industria aumentan las posibilidades a que las empresas y entidades dedicadas a este rubro alcancen un éxito considerable.
4. Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que, la implementación de una política pública de transitabilidad educativa debe fomentar el desarrollo de programas de capacitación y cursos de formación en todos los hoteles y Centros de Formación Públicos o Privados que cumplan con una serie de especificaciones técnicas desarrolladas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, los que además podrán ser registrados en esa entidad; la política debe contemplar el desarrollo de programas de capacitación de alta calidad a partir del trabajo colaborativo entre el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y el Centro de Formación en Turismo lo que aumentará considerablemente la probabilidad de una formación de calidad. Asimismo, la política debe estar orientada al desarrollo de una permanente interrelación y coordinación entre todos los stakeholders de la propuesta; es decir, entre el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el Ministerio de Educación, el Centro de Formación en Turismo, las empresas hoteleras en el Perú y los Centros de Formación Públicos o Privados para ofrecerle al trabajador una opción factible de crecimiento profesional.

## **Recomendaciones**

- 1.** Es necesario que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo con apoyo de la Cámara Nacional de Turismo desarrolle una planificación estratégica que tome en cuenta como estrategia principal la propuesta orientada al desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú.
- 2.** La Cámara Nacional de Turismo debe desarrollar el estudio proyectivo que permita determinar los requerimientos de talento humano en el sector turismo desde el 2020 hasta el 2025, para desarrollar un conjunto de estrategias que permitan disminuir en gran medida las tendencias deficitarias de talento.
- 3.** Resulta necesario que nuestras autoridades (Ministerio de Educación, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el Centro de Formación en Turismo y afines) analicen y tomen en cuenta la propuesta desarrollada en Colombia que ha tenido tanto éxito en el desarrollo de una gran variedad de programas con soporte de adecuados planes estratégicos y trabajo coordinado multisectorial para ver la posibilidad si se pueden adaptar y ser aplicada en nuestra realidad.
- 4.** Se debe desarrollar una base de datos de Hoteles y Centros Formación Públicos o Privados que cumplan con un conjunto de especificaciones técnicas desarrolladas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. En el caso de los hoteles deben cumplir con una cantidad mínima de habitaciones. Asimismo, deben contar con servicios de restaurante, guía turístico, relaciones con empresas turísticas entre otros. En lo que respecta a los Centros de Formación Públicos o Privados deben estar inscritos en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

## **Anexos**

## Anexo 1 – Cuestionario Transitabilidad Educativa

### LA TRANSITABILIDAD EDUCATIVA COMO POLITICA PÚBLICA PARA EL DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO EN LA INDUSTRIA DE SERVICIOS HOTELEROS EN EL PERÚ

**Objetivo:** Elaborar una propuesta que permita el desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú.

**Instrucciones:** Los siguientes enunciados se utilizan con fines científicos, por favor conteste de forma cuidadosa y sincera marcando su respuesta con una cruz o aspa.

#### I. Datos del encuestado:

**1. Sexo:** Femenino ( )      Masculino ( )

**2. Edad:** 18 a 30 ( )      31 a 50 ( )      51 a + ( )

**3. Cargo:** \_\_\_\_\_

#### 4. Nivel de formación

- Título Profesional ( )
- Grado de bachiller ( )
- Título Profesional Técnico ( )
- Grado De Bachiller Técnico ( )
- Título Técnico ( )
- Titulo Auxiliar Técnico ( )
- No tengo formación profesional ( )

#### II. En cada enunciado, marcando con una cruz o aspa indicando si está:



- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

<b>FORMACIÓN PROFESIONAL</b>				
1. Todos los trabajadores del sector turismo deberían tener acceso a la formación profesional				
2. El Estado debería ofrecer formación profesional al alcance de todos los trabajadores del sector turismo				
3. El Estado debe desarrollar formas de capacitación focalizadas relacionadas a demandas específicas de inserción laboral				
4. Se debe personalizar la enseñanza basada en necesidades de aprendizaje específicas, así como intereses vocacionales locales, regionales y sectoriales				
5. Deseo mejorar mi profesional				
6. La formación profesional con la que cuento es suficiente para realizar eficientemente mi trabajo				
7. La formación profesional que tengo me permite acceder a mejores ofertas laborales				
8. La formación profesional que tengo, me permite acceder a una mejor remuneración				
9. La formación profesional que tengo, me permite contribuir en el desarrollo de mi país				
10. En las empresas existe preferencia por los trabajadores más capacitados y que poseen competencias específicas				

11. En las empresas existe preferencia por los empleados con formación profesional					
<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>					
12. Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos de forma propia					
13. Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos a través de capacitaciones en el trabajo					
14. Los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que aplico han sido adquiridos a través de una carrera técnica o profesional					
15. Intento desarrollarme profesionalmente en el trabajo					
16. En el trabajo me motivan a desarrollarme profesionalmente					
17. El Estado promueve el desarrollo profesional a través del acceso a la formación					
<b>TRANSITABILIDAD EDUCATIVA COMO POLÍTICA PÚBLICA</b>					
18. Se lo que es transitabilidad educativa					
19. El Estado promueve la transitabilidad educativa					
20. La transitabilidad educativa debería ser una política pública					
21. La transitabilidad educativa me permite acceder a mejores puestos de trabajo					
22. La transitabilidad educativa me permite acceder a una mejor remuneración					

## Anexo 2 – Cuestionario Desarrollo del Recurso Humano

### LA TRANSITABILIDAD EDUCATIVA COMO POLITICA PÚBLICA PARA EL DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO EN LA INDUSTRIA DE SERVICIOS HOTELEROS EN EL PERÚ

**Objetivo:** Elaborar una propuesta que permita el desarrollo del recurso humano a través de la transitabilidad educativa en la industria de servicios hoteleros en el Perú.

**Instrucciones:** Los siguientes enunciados se utilizan con fines científicos, por favor conteste de forma cuidadosa y sincera marcando su respuesta con una cruz o aspa.

#### III. Datos del encuestado:

1. **Sexo:** Femenino ( )      Masculino ( )
2. **Edad:** 18 a 30 ( )      31 a 50 ( )      51 a + ( )
3. **Cargo:** \_\_\_\_\_
4. **Nivel de formación**
  - Título Profesional ( )
  - Grado de bachiller ( )
  - Título Profesional Técnico ( )
  - Grado De Bachiller Técnico ( )
  - Título Técnico ( )
  - Titulo Auxiliar Técnico ( )
  - No tengo formación profesional ( )

#### IV. En cada enunciado, marcando con una cruz o aspa indicando si está:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

<b>FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTINUA</b>					
1. En la empresa se percibe un fuerte compromiso de los trabajadores hacia la empresa					
2. En la empresa valoran la formación académica de los trabajadores					
3. La empresa fomenta la capacitación continua de los trabajadores					
4. Los trabajadores aplican de forma óptima los conocimientos adquiridos					
5. La empresa desarrolla cursos de capacitación y formación de forma continua					
6. Todos los empleados participan en los cursos de capacitación y formación					
7. En la empresa se valora la formación relacionada con tecnologías de la información					
8. En la empresa se valora la formación relacionada con idiomas					
9. La empresa valora el aprendizaje propio de los trabajadores					
<b>HABILIDADES</b>					
10. En la empresa se fomenta el trabajo en equipo					

11. En la empresa se fomenta la creatividad de los empleados					
12. En la empresa se valora el liderazgo de los trabajadores					
13. En la empresa es esencial que el trabajador tenga la capacidad de resolución de problemas					
14. En la empresa es importante que los trabajadores cuenten con capacidad de iniciativa					
15. En la empresa se desarrollan las mejores prácticas					
<b>MOTIVACIÓN</b>					
16. En la empresa me siento motivado					
17. En la empresa existen adecuadas relaciones con los compañeros de trabajo					
18. En la empresa existen adecuadas relaciones con los jefes de trabajo					
19. En la empresa existe un adecuado clima laboral					
20. En la empresa existe una adecuada cultura laboral					
<b>CUALIFICACIÓN</b>					
21. En la empresa se promueve la búsqueda continua de certificaciones					
22. En la empresa se promueve el estudio de los trabajadores					
23. La empresa invierte en la capacitación de sus trabajadores					
24. La empresa brinda cursos y capacitaciones con certificación					

## Referencias

- AVSI. (2008). *Capital Humano, recurso para el desarrollo*. Milán, Italia: AVSI
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage, *Journal of Management*, 17. Pp. 99-120.
- Calderón, M. (2018). *Educación tecnológica: ¿puede reformarse?* Recuperado de <https://www.educacionperu.org/puede-reformarse-la-educacion-tecnologica-peru/>
- Cámara Nacional de Turismo – CANATUR (2017). Congreso Nacional de Turismo documento-propuesta visión del turismo al 2035. Recuperado de <https://www.canaturperu.org/VisionTurismo2035/Documento-Base.pdf>
- Canales, M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago, Chile: LOM Ediciones
- Castellanos, D. (2006). *Para comprender el aprendizaje*. La Habana, Cuba: Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona
- Centro de Aprendizaje y Conocimiento en la Primera Infancia (2020). Sistemas de desarrollo profesional. Recuperado de <https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/es/desarrollo-profesional/articulo/sistemas-de-desarrollo-profesional>
- Di Doménico, A. (2003). *Activos Intangibles en organizaciones de educación superior: medición e indicadores del capital intelectual*. Mar de Plata, Argentina: III Coloquio sobre Gestión Universitaria en América del Sur
- Domínguez, M. (2008). Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías Un estudio de caso en la comunidad valenciana, *Pensamiento & gestión*, 1 (24). Pp. 88.131
- Fernández, N. (2000). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas, *Cuadernos de Gestión*, 2 (1). Pp. 65-90

- D'Alessio, F. (2008). *El Proceso Estratégico: Un Enfoque de Gerencia*. México D. F., México: Pearson Educación
- Foro Económico Mundial (2017). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017*. Recuperado de [http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeViajesyTurismo/doc/2017/WEF\\_TTCR\\_2017\\_web\\_0401.pdf](http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeViajesyTurismo/doc/2017/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf)
- Foro Económico Mundial (2019). *The Global Competitiveness Report 2019*. Recuperado de [http://www.cdi.org.pe/pdf/IGC/2019/WEF\\_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf](http://www.cdi.org.pe/pdf/IGC/2019/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf)
- García, C. (2006). *Innovación educativa, asesoramiento y desarrollo profesional*. Madrid, España: Ministerio de Educación y Ciencia
- García, M. y Chávez, R. (2017). Indicadores para medir el capital humano en micro, pequeñas y medianas empresas en México, *Revista CIMEXUS*, 12 (2). Pp. 167-178
- Garijo, S. (2014). *La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa*. España: Universidad de Valladolid
- Giménez, G. (2005). La dotación de capital humano de América Latina y el Caribe, *Revista de la CEPAL*, 3 (86). Pp. 103-123.
- Gómez, L., Bakin, D. y Cardy, R. (1997). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid, España: Prentice- Hall.
- Grazzi, M. y Pietrobelli, C. (2016). *Firm Innovation and Productivity in Latin America and the Caribbean: The Engine of Economic Development*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo y Palgrave Macmillan.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill

- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2019). *Perú – Síntesis estadística 2016*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1391/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1391/libro.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2019). *Población en edad de trabajar*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/ocupacion-y-vivienda/>
- Instituto Nacional de Estadísticas [INE]. (2011). *Vigencia del concepto capital humano: hacia una medición acorde con el advenimiento de la sociedad de la información*. Santiago, Chile: Instituto Nacional de Estadísticas
- Keeley, B. (2007). *Capital humano: cómo influye en su vida lo que usted sabe*. México: OCDE
- Kraft, M., Furlong, S. (2006). *Public Policy: Politics, Analysis and Alternatives*, 2nd ed., CQ Press, Washington, DC.
- Llerena, O. (2015). El proceso de formación profesional desde un punto de vista complejo e histórico-cultural, *Actualidades Investigativas en Educación*, 15 (3). Pp. 1-23
- Madrigal, B. (2009). Capital humano e intelectual, *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2 (3). Pp. 65-81
- Mayo, A, y Lank, E. (2000). *Las organizaciones que aprenden*. Barcelona, España: Gestión 2000
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] (2016). *Medición económica del turismo*. Lima, Perú: Dirección General de Investigación y Estudios en Turismo y Artesanía – DGIETA
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2020). *Visión, misión y objetivos*. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/institucional/acerca-del-ministerio/vision-mision-y-objetivos/>



- Ministerio de Educación (2020). *¿Qué hacemos?* Recuperado de <https://www.gob.pe/736-ministerio-de-educacion-que-hacemos>
- Organización de Estados Iberoamericanos (2001). *Formación Profesional Materiales de trabajo para la formulación de un Acuerdo Marco.*
- Pfeffer, J. (1998). *The Human Equation: Building Profits by Putting People First.* Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Plataforma Única Digital del Estado Peruano (2019). *Transitabilidad en la educación superior tecnológica: aprendizaje para todos.* Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/352626-transitabilidad-en-la-educacion-superior-tecnologica-aprendizaje-para-todos>
- Pontificia Universidad Católica del Perú (2015). *Detalles de la transitabilidad. Estudiantes universitarios provenientes de escuelas vocacionales necesitan apoyo para destacar.* Recuperado de <https://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/noticias/detalles-de-la-transitabilidad-estudiantes-universitarios-provenientes-de-escuelas-vocacionales-necesitan-apoyo-para-destacar/>
- Portal del Turismo (2019). *¿Cuántos puestos de trabajo y divisas genera el turismo en Perú?* Recuperado de <https://portaldeturismo.pe/noticia/cuantos-puestos-de-trabajo-y-divisas-genera-el-turismo-en-peru/>
- Roth, A. (2007). *Políticas públicas, formulación, implementación y evaluación.* Colombia: Ediciones Aurora
- Schultz, T. (1961). *Investment in Human Capital. A merican E conomic Review*, 51. Pp.1-17
- Valle, R. (1995). *La gestión estratégica de los recursos humanos.* Wilmington: Addison-Wesley Iberoamericana
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa.* Lima, Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP

- Wright, P., Smart, D. & McMahan, G. (1995). "Matches between human resources and strategy among NCAA basketball teams". *Academy of Management Journal*, 38 (Iss.4); pp. 1052.
- Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (23 de julio de 2002).  
<https://www.mincetur.gob.pe/institucional/acerca-del-ministerio/funciones-y-normatividad/1362-2/>
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (18 de diciembre de 2007)  
<https://www.gob.pe/institucion/rree/normas-legales/1398-29158>
- Decreto Supremo N° 005, Apruébese el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (13 de febrero de 2002)  
<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/441116-005-2002-mincetur>
- Decreto Supremo N° 001, Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación (31 de enero de 2015)  
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118294-001-2015-minedu>
- Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes (31 de octubre de 2017)  
<http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/ley-de-institutos.pdf>
- Ley N° 28044, Ley General de Educación (28 de julio de 2003)  
[http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)
- Ley N° 30220, Ley Universitaria (09 de julio de 2014)  
<https://www.sunedu.gob.pe/nueva-ley-universitaria-30220-2014/>
- Lavado (abril de 2019) *¿Cuántos puestos de trabajo y divisas genera el turismo en Perú?* Portal del Turismo.  
<https://portaldeturismo.pe/noticia/cuantos-puestos-de-trabajo-y-divisas-genera-el-turismo-en-peru/>

M. Benites Malpartida (2018) Orden de Servicio N° 1365, obtenida por transparencia. Toda documentación (física o digital) que atiende a la misma.

J. Pacora Amaro (2018) Orden de Servicio N° 560 y 1395, obtenida por transparencia. Toda documentación (física y digital) que atiende a la misma.