



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO RURD  
FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS  
DEPARTAMENTO DE FRANCÉS  
CARRERA TURISMO SOSTENIBLE

TESIS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LA LICENCIATURA  
EN TURISMO SOSTENIBLE.

TEMA:

SITUACIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS DE LA COHORTE 2014-2018 DE  
LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE DEL RECINTO UNIVERSITARIO  
RUBÉN DARÍO, UNAN – MANAGUA, PERIODO 2019-2020.

AUTORAS:

Bra. HERNÁNDEZ ALVAREZ BLANCA ELENA 13013596  
Bra. PÉREZ LÓPEZ LISSETH DEL CARMEN 13015125  
Bra. SÁNCHEZ RODRÍGUEZ MARÍA JOSÉ 14015521

TUTOR:

MSc. MARIO HERNÁNDEZ SILVA.

MANAGUA, NICARAGUA, JULIO DEL 2020



## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada en primer lugar, a Dios todo Poderoso, por brindar me la oportunidad de concluir esta maravillosa etapa y permitir que me convierta en una excelente profesional en el futuro.

A mis padres, por su apoyo incondicional, buenos consejos y haberme forjado con valores y principios éticos.

A mi pequeña hija, el centro y motor de mi vida, por quién luchó a diario para ofrecerle un mejor presente y futuro. Y, por último, a mi compañero de vida, quien me ha motivado a seguir adelante y cumplir mis anheladas metas. Así como aquellas personas, que en algún momento estuvieron a mi lado, brindando me su apoyo y buenos deseos para culminar mi carrera.

**Blanca Elena Hernández Álvarez**



## AGRADECIMIENTOS

¡Porque el señor da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia! Proverbios 2:6.

Agradezco a Dios con todo mi corazón, por guiarme en este largo camino, ya que gracias a su poder y misericordia han ocurrido cosas maravillosas en mi vida.

A mis amados padres, por ser las musas principales de mis sueños, por su confianza y creer en mis habilidades, pero sobre todo por el apoyo constante que me han brindado, acompañándome en cada paso para culminar con éxito mi carrera.

En especial a nuestro tutor MSc. Mario Hernández, por su valiosa orientación y colaboración en la realización de la presente tesis.

**Blanca Elena Hernández Álvarez**



## DEDICATORIA

Dedicó este trabajo, primeramente, a Dios por su inmenso amor, bondad y misericordia, por haberme brindado sabiduría e inteligencia en las etapas y momentos más difíciles a lo largo del proceso de formación profesional.

A mis padres por su apoyo incondicional y motivaciones para convertirme en una persona de bien y su más grande orgullo, por haber alcanzado un logro más en mi vida.

A mi gran amigo por su estima y verdadero apoyo, quien se ha comportado como un segundo Padre. Y finalmente, a mis dos hermosos hijos quienes se han convertido en el motor principal de mi vida, por esto y otras razones deseo convertirme un ejemplo a seguir. Y al resto de mi familia y seres queridos que siempre estuvieron a mi lado.

**Liseth del Carmen Pérez López**



## AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar, a Dios nuestro Creador y Padre Celestial por su infinita misericordia al haberme brindado la oportunidad de culminar mi carrera.

A mi mamá Claudia López, por su comprensión y el apoyo brindado en esta etapa; y a la memoria de mi papá José Pérez quien se encuentra en presencia del Señor, quién debe estar feliz y orgulloso del gran logro que he alcanzado.

A mi pareja y fiel compañero de vida Alexander Bracamontes por su amor, compañía y apoyo incondicional, por cuidar y velar de nuestros hijos en los momentos que estuve ausente y fuera de casa en el cumplimiento de mis deberes estudiantiles.

A mi amigo Artie Osborn por sus buenos deseos, ánimos y motivaciones en el inicio y final de mi carrera.

A nuestro tutor MSc. Mario Hernández por sus sabios consejos y ser nuestro guía en este largo proceso investigativo.

Finalmente, a mi compañera Jacqueline Roa, quien en un inicio formó parte del equipo de trabajo. Y MSc. Lisseth Castro por motivarnos a desarrollar este trabajo monográfico, el cual será de suma importancia para la Universidad.

**Lisseth del Carmen Pérez López**



## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedicó en primera instancia a nuestro Padre Celestial Jehová; por brindarme sabiduría y fuerzas a lo largo de 5 años de estudios y culminar mi carrera.

A mis padres, Javier Sánchez y Jessica Rodríguez por brindarme todo el amor, comprensión y apoyo incondicional durante el periodo de formación, y darme la oportunidad de crecer en valores y hacer posible este logro académico. En memoria de mi abuelo y segundo padre Sebastián Rodríguez que se encuentra en Presencia del Señor, por sus buenos deseos y gran legado familiar. Por último y no menos importante, a mi tutor el Máster Mario Hernández Silva, por toda la paciencia y dedicación que mostró en el largo proceso de construcción de la tesis, además de compartir sus conocimientos y facilitar las herramientas necesarias en dicho proceso investigativo.

**María José Sánchez Rodríguez**



## AGRADECIMIENTOS

Deseo agradecer en primera instancia a nuestro Creador Jehová de los Ejércitos, Dios y Padre Misericordioso.

A mis padres que han sido la principal fuente de motivación e inspiración para el logro de esta meta, ya que sus esfuerzos y arduos años de trabajo han contribuido en la educación y formación de sus 3 hijas, brindando las oportunidades que a ellos se les fueron negadas por condiciones económicas y las circunstancias de la vida en aquel tiempo.

Al estimado maestro y tutor de esta tesis, MSc. Mario Hernández, quien con sus conocimientos, opiniones, orientaciones, paciencia y sabiduría nos supo orientar en cada etapa del proceso investigativo, y a tener una visión constructivista, realista y positivista para la realización del mismo.

A la MSc. Lisseth Castro Soza; por haber confiado en nuestras capacidades y habilidades, seleccionando al grupo en la asignatura de Investigación Aplicada para la realización de un estudio de Mercado Laboral; quién fue inicialmente la maestra guía en la elaboración del Protocolo de investigación.

Finalmente, a nuestra compañera y Licenciada en Turismo Sostenible, Jacqueline Roa, quién pertenecía al grupo de trabajo en un comienzo, pero por circunstancias familiares, tuvo que culminar la carrera en la modalidad de Seminario de Graduación, agradeciendo por la contribución y apoyo en la primera etapa, ya que sus aportes continúan inmersos en la investigación, dando mayor credibilidad y validez a la misma.

**María José Sánchez Rodríguez**



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.2 JUSTIFICACIÓN. ....	9
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2.1 OBJETIVO GENERAL:.....	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	11
3. MARCO REFERENCIAL .....	12
3.1 ANTECEDENTES .....	12
3.2 MARCO TEÓRICO.....	14
3.2.1. FORMACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES.....	19
3.2.2 VENTAJAS QUE CONFIERE LA FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS. .....	20
3.2.3 LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL SECTOR TURISMO .....	21
3.2.4 CUALIDADES DEL PROFESIONAL DEL TURISMO.....	22
3.2.5 ORÍGENES DE LA CARRERA TURISMO SOSTENIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE FRANCÉS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA- MANAGUA (UNAN-MANAGUA).....	23
3.2.6 OBJETO DE ESTUDIO Y LA INTENCIÓN SOCIAL DE LA CARRERA TURISMO SOSTENIBLE .....	26
3.2.7 OBJETIVOS GENERALES DE LA CARRERA.....	28
3.2.8 PERFIL PROFESIONAL DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE .....	29
3.3 MARCO CONCEPTUAL .....	32
3.3.1 DEFINICIONES GENERALES. ....	32
3.3.2 CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS SALIDAS OCUPACIONALES ESTABLECIDAS DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE .....	37
3.3.3 DEFINICIONES DE DESEMPEÑO LABORAL .....	39
3.3.4 CONCEPTOS DE SITIO LABORAL .....	46



3.4 MARCO LEGAL.....	57
4. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	60
5. MATRIZ DE DESCRIPTORES.....	61
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	63
6.1 ÁREA DE ESTUDIO.....	63
6.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	63
6.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN: .....	63
6.4 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	64
6.5 UNIVERSO Y MUESTRA.....	64
6.5.1 UNIVERSO: .....	64
6.5.2 MUESTRA: .....	65
6.6 TIPO DE MUESTREO.....	65
6.7 RECOLECCIÓN DE DATOS: .....	65
6.8 INSTRUMENTOS UTILIZADOS: .....	66
7) RESULTADOS .....	67
7.1) CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE CAPACIDADES Y HABILIDADES EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNAN-MANAGUA. ....	69
7.1.1 ÁREAS DISCIPLINARIAS QUE FUNDAMENTAN LA CARRERA. ....	71
7.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE CAPACIDADES Y HABILIDADES POR AÑO DE ESTUDIO Y LOS CAMBIOS TRANSCURRIDOS EN CADA ETAPA. ....	74
7.1.2.1 PRIMER AÑO (I Y II SEMESTRE) (AÑO 2014) .....	74
7.1.2.2 SEGUNDO AÑO (III Y IV SEMESTRE) (AÑO 2015).....	75
7.1.2.3 TERCER AÑO (V Y VI SEMESTRE) (AÑO 2016).....	76
7.1.2.4 CUARTO AÑO (VII Y VIII SEMESTRE) (AÑO 2017).....	77
7.1.2.5 QUINTO AÑO (IX Y X SEMESTRE) (AÑO 2018).....	79



7.2 PAPEL DE LOS DOCENTES EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL .....	80
7.3 MODIFICACIONES O CAMBIOS PROPUESTOS POR LOS DOCENTES EN EL PLAN ACADÉMICO. ....	83
7.4 EL DESARROLLO DE LAS APTITUDES INTERPERSONALES EN EL SECTOR. 84	
7.5 INCIDENCIA DE LA CRISIS SOCIOPOLÍTICA EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL .....	87
7.6 INCIDENCIA DEL CAMBIO DE DOCENTES .....	89
7.7 OPINIONES DE LOS ESTUDIANTES ACTIVOS DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE.....	90
7.2) CAPÍTULO II: EL DESARROLLO DE LA SITUACIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE DEL COHORTE 2014-2018 DE LA UNAN-MANAGUA.....	96
7.3) CAPÍTULO III: LA RELACIÓN ENTRE LAS CAPACIDADES Y HABILIDADES ALCANZADAS, VERSUS LAS EXPECTATIVAS DE CALIFICACIÓN DEL CAPITAL HUMANO QUE DEMANDAN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS. ....	107
7.3.1) OPORTUNIDADES LABORALES EN LOS SECTORES PÚBLICOS Y PRIVADOS.....	107
7.3.2) LAS EXPECTATIVAS DE CALIFICACIÓN DEL CAPITAL HUMANO.....	109
7.3.2.1 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO - SECTOR DE HOTELERO ..	109
7.3.2.2 EMPRESAS DE RESTAURACIÓN .....	114
7.3.2.3 MERCADO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.....	119
7.3.2.4 MERCADO DE LAS OPERADORAS TURÍSTICAS .....	125
7.3.2.5 INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO – INTUR.....	129
8. CONCLUSIONES .....	132
8.1) CONCLUSIONES EN RELACIÓN AL PRIMER OBJETIVO .....	133
8.2) CONCLUSIONES EN RELACIÓN AL SEGUNDO OBJETIVO .....	135
8.3) CONCLUSIONES EN RELACIÓN AL TERCER OBJETIVO .....	136
9. RECOMENDACIONES .....	137



Situación Laboral de los Graduados de la Cohorte 2014-2018 de la Carrera de Turismo Sostenible del Recinto Universitario Rubén Darío, UNAN- Managua, Período 2019-2020.



9.1 HACIA LO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD. ....	138
9.2 HACIA LO EXTERNO DE LA UNIVERSIDAD. ....	140
10. BIBLIOGRAFÍA.....	142
11. ANEXOS.....	148
11.1 OTROS ANEXOS.....	161

## GLOSARIO

### “A”

- **Amadeus:** Sistema Global de Distribución y Reservas (GDS) líder a nivel mundial, es un destacado proveedor de tecnologías de la información al servicio de las necesidades del mercadeo, ventas y distribución de la industria global de viaje y el turismo.

### “B”

- **Bagaje:** Conjunto de conocimientos y experiencias adquiridos en alguna actividad en particular o en la vida en general.

### “C”

- **Calificación:** Grado de una escala establecida, expresado mediante una denominación o puntuación, que se asigna a una persona para valorar el nivel de suficiencia o insuficiencia de los conocimientos o formación mostrados en un examen, ejercicio o prueba.
- **Coaching:** Es un anglicismo o expresión que proviene del verbo inglés to coach que en español significa entrenar. El coaching es una metodología que busca acompañar, dirigir, enseñar y entrenar a una persona o un grupo de individuos para conseguir cierto objetivo para alcanzar una meta específica.
- **Coadyuvar:** (coadyuvar), Contribuir o ayudar en la realización de algo o en el logro de alguna cosa.
- **Compilación:** Es reunir o juntar en una misma obra o volumen un conjunto de informaciones, partes o extractos de distintos libros, textos o documentos que tienen un tema común.
- **Congruencia:** Relación coherente entre varias ideas, acciones o cosas.
- **Coyuntura:** Combinación de factores y circunstancias que caracterizan una situación en un momento determinado.

## “D”

- **Deserción:** Término vinculado al verbo desertar, abandonar, alejarse o dejar de hacer algo que se venía realizando en algún plano o contexto.
- **Disciplinares:** Instruir, enseñar a alguien su profesión, dándoles lecciones.
- **Disfunciones:** Es una alteración o un problema que afecta el normal funcionamiento de algo. En el sentido más amplio, una disfunción es lo opuesto a lo funcional (aquello que cumple sus fines de manera eficaz).

## “E”

- **Escrupulosidad:** Es un rasgo de la personalidad que se caracteriza por una actitud cautelosa y vigilante. Las personas con esta cualidad sienten deseos más o menos fuertes de llevar a cabo sus tareas correctamente, y se toman sus obligaciones consigo mismos y con los demás muy en serio.
- **Estancias:** Permanencia durante cierto tiempo en un lugar determinado.
- **Expectativas:** Esperanza de conseguir una cosa, si se depara la oportunidad que se desea; posibilidad de conseguir un derecho, herencia, empleo, etc. al ocurrir un suceso que se prevé.

## “P”

- **Perceptible:** Adj. Que se percibe con facilidad a través de los sentidos.

## “R”

- **Retención:** Permanencia del niño o joven como alumno regular de un establecimiento educacional cumpliendo las normas de reglamento interno respecto a los requisitos de asistencia y rendimiento.

## “S”

- **Sabre:** Es el productor de un software especializado en la reserva de boletos aéreos, utilizado por las empresas del sector turístico como agencias de viajes y aerolíneas.

## 1. INTRODUCCIÓN.

El turismo a nivel mundial ha experimentado un rápido desarrollo, este se ha convertido en unas de las principales actividades económicas generadoras de divisas y empleos en la gran mayoría de países, según el índice de competitividad de viajes y turismo del Foro Económico Mundial en el 2017, la industria turística movió US\$7.600 millones en el mundo y creó 292 millones de puesto de trabajo en el 2016, en la actualidad es considerada como el primer sector económico a nivel mundial que experimentará un mayor incremento, en cuanto a inversión de capital y generación de trabajo (Travel2LATAM, 2016).

El turismo representa 1 de cada 10 empleos a nivel global, la importancia del sector se torna crucial para el futuro de las economías, en el caso de Latinoamérica en los años 2013 y 2015, el número de llegadas internacionales aumentó de 170 a 201 millones de turistas; de estos 90 millones llegaron a América y el Caribe; así mismo, de las 136 economías que representan el 98% del Producto Interno Bruto Mundial (PIB Mundial), 18 pertenecen a América Latina, siendo México el país más visitado y con más 32 millones de visitas anuales, según el Informe del Foro Económico Mundial de México, este se mantiene como el destino turístico favorito del continente (Mundo, 2017).

En Nicaragua el turismo se ha convertido en un nuevo rubro económico. Según, El Boletín de Estadísticas de Turismo de INTUR (2017), este sector contribuyó con el 33% de los ingresos en divisas generadas por los principales productos de exportación a nivel nacional, ocupando de esta manera el primer lugar en los años 2015, 2016, y 2017, diversificando la economía nacional (INTUR, 2017).

La comercialización de los destinos ha permitido que cada año el turismo incremente, sin embargo, según datos del Banco Central de Nicaragua (BCN), estima que el sector sufrió una pérdida en divisas de 231 millones de dólares, debido a la situación actual del país, la nueva proyección para el 2019, en cuanto a ingresos generados por el turismo era de 693 millones de dólares, por el contrario en el 2017

el sector generó más de 840.5 millones de dólares, lo cual significaría 147.5 millones de dólares menos para el 2018 y en el ámbito laboral a nivel nacional se proyectó una pérdida de 85,100 empleos, lo cual equivaldría a una tasa de desempleo alrededor del 6% para el año 2019 (INTUR, 2018).

Según John Fletcher (1989), "El turismo es la actividad más importante del sector servicios de todo el mundo y para muchos países es de creciente importancia a nivel económico puesto que representa una fuente de ingresos de moneda extranjera y de ganancias y de trabajo" (Benitez, 2014).

Efectivamente, hablar de turismo es hablar de servicios, por tanto, no es extraña la referencia del factor humano, pues el personal que mayormente se demanda en este tipo de empresas debe contar con un alto grado de profesionalismo y habilidades de relación interpersonal, para brindar un buen trato a los visitantes. Esta industria ofrece opciones laborales para chefs, guías turísticos, servicio al cliente, meseros, gerente de restaurantes, asesor turístico, diseñador de productos turísticos, contadores, recepcionistas, gerentes de ventas, entre otras alternativas de empleo.

Hoy en día, el contar con un grupo de colaboradores competentes es un requisito indispensable para las empresas, sin embargo, la calidad del empleo depende de la forma en que se gestiona la actividad en cada país, teniendo como factores claves; el tipo de inversión, las normas de regulación en materia de empleo y los profesionales que aspiran a una oportunidad laboral en el mercado turístico; lo anterior plantea la necesidad de realizar estudios más a fondo para conocer las competencias laborales que requieren las empresas para la contratación de personal.

En un contexto más particular, la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua (UNAN-MANAGUA), a través del Departamento de Francés, dentro de su oferta académica desde hace 22 años, ha tenido disponible, la Carrera Turismo Sostenible, con una duración de 5 años. Durante ese periodo, los estudiantes

adquieren diferentes conocimientos y habilidades que les permite desarrollar su formación profesional en grado de licenciatura, y que los habilita para enfrentarse a un mercado laboral turístico que, en términos generales, en Nicaragua, tiene la particularidad de estar conformado por pequeñas y micro empresas familiares, siendo el sector empresarial mediano y grande muy limitado en cantidad y en ofertas laborales opcionales disponibles.

Cabe señalar, que los graduados del cohorte 2014-2018, por la situación socio-política derivada de las circunstancias caóticas que envolvieron al país en el año 2018, se vieron enfrentados a la necesidad de adaptarse en los dos últimos semestres de la carrera, a la modalidad de estudios por encuentros que fue una medida de resiliencia adoptada por la UNAN-Managua para superar los efectos del saqueo y la destrucción a la que fue sometida, y los estudiantes también sufrieron retrasos en la programación de las clases por el período de un semestre, lo que dio lugar a la culminación de sus estudios superiores, hasta el mes de abril del año 2019.

En este trabajo monográfico se trata de conocer la situación laboral de los 27 graduados de esta cohorte, siendo la muestra inicial en el proceso de investigación, sin embargo, en la aplicación de los instrumentos se logró obtener información únicamente de 18 graduados, debido a la falta de colaboración, disposición y contacto del resto de jóvenes.

A medida que avanza el tiempo, y la innovación tecnológica se extiende al sector turístico, se producen cambios en las modalidades de viajar de los turistas, lo que implica, que las empresas demandan de un personal con un alto grado de formación profesional para brindar servicios de calidad a sus clientes, una atención personalizada para lograr la satisfacción de los mismos; el dominio de idiomas, manejo de herramientas informáticas y diseño de productos turísticos.

El interés ha sido, identificar si este grupo de graduados, con el nivel de calificación alcanzado, las habilidades y capacidades desarrolladas a lo largo de sus estudios

superiores, han logrado abrirse espacios en empresas turísticas e insertarse en opciones laborales propias de su especialidad, o de no ser así, identificar ¿Cuáles han sido las opciones o alternativas encontradas?

Sin embargo, es importante hacer mención, que este estudio, dada la coyuntura política del momento en que se realiza, puede tener algunos sesgos de apreciación, por parte de los empresarios y de los mismos egresados, ya que los hechos derivados de la crisis del 2018 en el país, alteraron la estabilidad económica de todos los sectores y actualmente se atraviesa un momento delicado desde el punto de vista económico, social y político.

En relación, a esto, la presidenta de la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), Lucy Valenti, expresa: “El turismo genera anualmente unos 120.000 empleos, sin embargo por la actual crisis, las empresas entre ellas hoteles, restaurantes y tour operadoras han tenido que hacer recortes de personal, dejando a unas 70.000 personas sin empleo, más de la mitad que genera la industria turística”; además se contabiliza el cierre de un 80% de los pequeños hoteles del país, principalmente en el departamento de Managua, donde la ocupación ha bajado entre un 12% a 14%, cuando el promedio anual en años atrás ha sido de 67%. Y en el caso de los restaurantes, de 2,500 que tenían registrados CANATUR, cerca de 800 han cerrados, un decir un 32% (CANATUR, 2018).

La crisis causó una contracción de 4% en el producto interno bruto (PIB), Nicaragua era considerada uno de los países más seguros de Latinoamérica y se esperaba que la economía creciera entre un 4,5% y un 5% en 2018. El talento humano en las empresas turísticas fue severamente golpeado, muchos profesionales migraron a Centroamérica y Norteamérica, y los jóvenes bilingües se insertaron en el mercado de los Call centers, por la reducción de colaboradores en las empresas.

Todo empresario o colaborador del sector turístico afirma que las ventas han mermado dramáticamente debido a la falta de visitantes y que la situación lejos de mejorar va de mal en peor. Por ejemplo, Granada, el destino turístico por excelencia

de Nicaragua, la ocupación hotelera a duras penas y si llega a 10%, por ende, las pequeñas cooperativas de transporte acuático dedicadas a hacer recorridos por las isletas del lago han retomado la pesca artesanal como medio de subsistencia. Por otro lado, en San Juan del Sur, uno de los destinos de playa más importantes, los hoteles y restaurantes que aún persisten venden a precios de saldo (más barato) a fin de no cerrar sus puertas al público (Bronte, 2020).

Las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas en todo el territorio nacional han demostrado una actitud de mucha responsabilidad y sensibilidad para reducir los impactos en el empleo, las finanzas y la estabilidad empresarial, ante la poca o casi nula afluencia de turistas internacionales, así pues, la reactivación de la industria será posible con el desarrollo de estrategias de mercado y planes de acción que garanticen estabilidad y un clima de seguridad, los cuales demuestren confianza a los mercados emisores en turismo.

Es importante mencionar, que la región centroamericana sigue siendo el principal mercado emisor de turismo para Nicaragua, pero el impacto más fuerte se vio en los turistas de Norteamérica, ya que se observa una caída del 40%, puesto que en 2017 vinieron 440,924 visitantes y en el 2018 a penas 265,942 viajeros; no obstante, el INTUR reveló la aprobación de 18 proyectos contando con una inversión de 11.8 millones de dólares, esto generó 178 nuevos empleos (directos e indirectos), de los cuales 10 proyectos correspondieron a sitios públicos de interés turístico, tres hoteles, tres restaurantes, una inversión en transporte acuático y una inversión en filmación de películas y eventos a beneficio del turismo (INTUR, 2019).

Por su parte, el INTUR, ha presentado a los diversos empresarios, los planes de trabajo que se llevaran a cabo en el corriente año 2020, para contribuir al desarrollo y fortalecimiento del sector, trabajando en temas de promoción turística a nivel internacional enfocado en el posicionamiento de la marca país y recuperación de la imagen, la calidad de los productos y servicios, capacitación al potencial humano y el desarrollo de talleres de sensibilización (INTUR, 2020).

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la actualidad el mercado laboral, ya no es el mismo que hace décadas atrás, esto resulta lógico pues hay que tener presente, que los tiempos cambian y los conocimientos son cada vez más amplios y complejos, además de las nuevas tendencias profesionales del mercado global. Por lo tanto, la vida laboral se ha visto modificada no solo en Nicaragua, sino también en muchos países del mundo. Todo ello debido, en gran medida, a las nuevas formas de llevar a cabo las acciones empresariales que los profesionales realizan.

En Nicaragua, la empresa turística en su mayoría se caracteriza por pertenecer al sector de las pequeñas y micros empresas. Existen 5,785 establecimientos hoteleros según las Estadísticas del INTUR en el 2017, que contratan personal especializado en áreas de limpieza, mantenimiento, alimentos y bebidas, seguridad, ama de llaves, entre otros; estos son cargos laborales que no requieren de mayor preparación profesional.

En los hoteles de alta categoría (Holiday INN, Crown plaza, Princess), que en Nicaragua la cantidad es de 49 establecimientos, los profesionales especializados (desempeñando cargos de gerentes, administradores) son muy pocos, no suelen pasar de 5 personas; el resto de funciones en los diferentes departamentos son ejercidos por personas que carecen de mayor calificación profesional.

Por otro lado, la mayoría de hoteles y restaurantes contabilizan un total 7,687 que tiene un nivel de categoría entre medianos y pequeños, comparten una estructura organizativa y administrativa similar, pues son negocios familiares y los puestos son ocupados por parientes, que poseen poca o ninguna formación acerca de la especialidad; esta realidad representa un mercado laboral limitado que en la práctica se presenta como una opción cerrada en cuanto a alternativas de empleo para los profesionales de Turismo Sostenible en busca de oportunidades laborales.

Las empresas del sector conocidas como **Agencias de Viajes y Tour Operadoras**, han actualizado sus requerimientos de contratación de personal teniendo como

referencia las tendencias en los nuevos patrones de viajes de los turistas y el avance en el uso de herramientas tecnológicas, con el fin de mejorar su posición en el mercado. Estos cambios representan un reto, al que los profesionales tienen que adaptarse para conseguir espacios en el mercado laboral.

Si bien es cierto las empresas demandan de requerimientos o competencias para acceder a un espacio laboral, también es real que los profesionales en búsqueda de empleo deben contar con una preparación académica integral, de forma que sus perfiles resulten compatibles con las necesidades empresariales y que estos coincidan con los requerimientos específicos de las empresas que por su naturaleza se desenvuelven en un entorno cambiante y dinámico.

Esta investigación pretende conocer la situación laboral de la muestra de graduados de Turismo Sostenible de la cohorte 2014- 2018 que estuvieron anuentes a facilitar información relacionada con su proceso de inserción en el mercado turístico nicaragüense.

Después, de haber culminado el ciclo universitario, el 61% de los profesionales aplicaron a entrevistas de trabajo en las diferentes empresas del sector (hoteles, agencias de viajes y tour operadoras), en la búsqueda de una plaza laboral que les permitiera obtener ingresos económicos para poder satisfacer sus necesidades personales y familiares, lamentablemente por falta de dominio de idiomas, el desconocimiento en el manejo de sistemas de reservas para cotizar y vender boletos aéreos (Amadeus y Sabré) y la falta de experiencia laboral, sus servicios no fueron requeridos; esto significa que los graduados deben adaptarse a las nuevas características de operación y comercialización de las empresas en Nicaragua.

Por otra parte, al no encontrar alternativas laborales, el 56% de los graduados están trabajando en áreas, que no son propias de su formación profesional, desempeñándose como vendedores independientes, en diseño y confección de ropa de cama, secretarias, edecanes, supervisores en atención al cliente y negocios familiares; como una alternativa para generar ingresos a sus familias.

Aún, cuando la carrera de Turismo Sostenible es multidisciplinaria y proporciona una variedad de conocimientos y saberes que otorgan al egresado capacidades y habilidades para enfrentarse al mundo laboral; es perceptible la necesidad de incorporar y facilitar preparación de nuevos conocimientos, actualizando el currículo de acuerdo a las necesidades que demanda el mercado empresarial turístico.

Los profesionales de Turismo Sostenible, coinciden y rescatan la concepción en que se fundamenta la carrera; es decir en la formación de profesionales emprendedores; algunos afirman que antes de emprender su propio negocio (tour operadora, agencia de viaje u hoteles sostenibles), necesitan insertarse en el mercado laboral para ganar experiencia (2-3 años) y conocer las múltiples facetas de operación del sector, es decir, comenzar una vida laboral como empleados, mientras se consiguen los fondos de inversión para el negocio deseado.

Habiendo analizado la situación que presentan los egresados en la actualidad, podemos inferir que las alternativas laborales para este grupo de jóvenes han sido reducidas, por lo que, el problema de estudio de esta monografía se puede sintetizar de la siguiente manera:

### **PROBLEMA DELIMITADO**

**LOS GRADUADOS DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNAN-MANAGUA, CUENTAN CON OPORTUNIDADES LABORALES LIMITADAS DEBIDO A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA TURÍSTICA EN NICARAGUA.**

## 1.2 JUSTIFICACIÓN.

La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua) promueve dentro su oferta educativa, la carrera Turismo Sostenible, está se basa en un enfoque de sostenibilidad que permite formar profesionales con amplios conocimientos y capacidades multidisciplinarias que puedan ser aplicados en diversas áreas del campo profesional.

El Departamento de Francés y el colectivo de docentes, tienen la ardua misión de elaborar los planes académicos cada corto tiempo (3-5 años), con la finalidad de actualizar los temas en turismo debido al descubrimientos de nuevos sucesos; además de pretender responder a las demandas del mercado laboral turístico nicaragüense.

La presente investigación contribuirá en que las autoridades respectivas, la Coordinación y los Docentes de la Carrera Turismo Sostenible puedan actualizar el perfil, los contenidos curriculares y las salidas ocupacionales de acuerdo a las demandas actuales del sector; ya que el estudio facilitará una serie de insumos para la toma de decisiones, incidiendo en los cambios que puedan mejorar la formación educativa de los futuros profesionales.

Por tanto, este estudio es de vital importancia y utilidad para la Carrera, los actuales y futuros estudiantes de la misma, también para las Empresas e Instituciones vinculadas al sector turismo, porque permitirá la actualización y adaptación de los programas de formación profesional, a fin de satisfacer las necesidades existentes y responder a las características de las diferentes empresas del país.

En cuanto a los estudiantes, con esta investigación podrán acceder al conocimiento de la realidad de las empresas turísticas; adquirir conocimientos y habilidades con respecto a la demanda actual del mercado turístico en Nicaragua y los requisitos para optar a un puesto laboral. Y finalmente, representa un insumo para las empresas e instituciones ya que, de realizarse los cambios pertinentes en el plan



académico, contarán con una cantera de profesionales especializados y con los conocimientos actualizados del acontecer y la dinámica del turismo.

En la actualidad son pocos los estudiantes, que al salir de la academia logran obtener un puesto en el campo, debido a los distintos factores mencionados en el planteamiento del problema.

El estudio investigativo aporta nuevos conocimientos relacionados a la formación profesional de los graduados de la UNAN-Managua, abarcando: las capacidades y habilidades alcanzadas, el proceso de inserción y el contexto actual del ámbito laboral nicaragüense.

En el desarrollo de la investigación se plantean diversas propuestas de soluciones que tendrán como fin contribuir a disminuir la problemática en estudio; de igual forma servirá como referente a la Universidad e Instituciones relacionadas con la formación profesional de la juventud nicaragüense, siendo útil, además, como antecedentes y referente teórico para futuros estudios que versen sobre esta temática.

## 2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

### 2.1 OBJETIVO GENERAL:

Analizar la situación laboral de los graduados de la carrera de Turismo Sostenible de la UNAN-Managua de la cohorte 2014-2018 y las capacidades y habilidades laborales que demanda el Mercado Turístico Nicaragüense en el período 2019-2020.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Describir el proceso de formación de capacidades y habilidades laborales en los estudiantes de Turismo Sostenible de la UNAN-Managua.
2. Conocer la situación laboral de los graduados de la carrera de Turismo Sostenible (2014-2018) y su nivel de desempeño en el campo ocupacional.
3. Indagar la relación entre las capacidades y habilidades alcanzadas, versus las expectativas de calificación del capital humano que demandan los empresarios turísticos del país.

### 3. MARCO REFERENCIAL

#### 3.1 ANTECEDENTES.

Según la Revista Española de Pedagogía de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) es a partir de la década de los ochenta cuando la temática de la formación turística va adquiriendo un gran interés, que se ha ido evidenciando en la celebración de encuentros internacionales centrados, fundamentalmente, en tales cuestiones.

Hay, no obstante, otra perspectiva a la hora de abordar la formación turística en el seno de la educación formal; nos referimos al análisis pedagógico de la formación en función del nivel o grado que dentro de los sistemas educativos ocupan estos estudios.

Es, en los Estados Unidos, donde se implementa y desarrolla la enseñanza turística en el modelo universitario; hoy en día existen más de 250 instituciones públicas y privadas de enseñanza superior que imparten estudios basados en diferentes áreas del sector turismo, localizadas en los 50 estados del país. Entre las principales zonas turísticas se encuentran; California, Florida, Hawái, así como Illinois, Michigan, New York y Pennsylvania, estos núcleos cuentan con una diversidad y variedad de establecimientos para la realización de dicha actividad. Por consiguiente, otras universidades que decidieron adoptar este modelo y en segundo orden fueron, Canadá, Australia, Suiza y Reino Unido [En España, la Universidad de las Islas Baleares, ha sido la primera que como institución propia ha creado una escuela universitaria de turismo en 1988 (Colom, 2019).

De esta manera, nace la necesidad y la importancia de la formación profesional en turismo para el buen funcionamiento y desarrollo del sector, con el fin de proporcionar mayor calidad a los visitantes en los productos y servicios.

En el caso de Ecuador, las exigencias se centraron en consolidar el turismo como una fuente de ingresos al país, esto condujo a pensar en la necesidad de formar profesionales competentes en esta rama de la economía nacional, enfocados a

obtener mejores índices de competitividad turística a nivel nacional e internacional, pues las competencias profesionales les permitirán adaptarse a cualquier contexto. (Intriago, Romero y Zabrano, 2016).

Benítez, N. M., Rosero, J.E. & Tapia, A.G. (2013), plantean que la Universidad Ecuatoriana se concentraba más en el marketing para persuadir al estudiante, que en fortalecer o redefinir los perfiles y currículos de las carreras, por tal razón, no se garantizaba el desarrollo de competencias integradoras y efectivas, porque la metodología de construcción de currículos surgían con las asignaturas, sin importar, el propósito y su duración; estaban inspirados en asegurar la carga horaria de los docentes; por lo que esta situación negativa había influido en un lento y no siempre apropiado crecimiento y desarrollo de la economía ecuatoriana y particularmente del sector turístico (Intriago, Romero y Zabrano, 2016).

Por lo tanto, no existían currículos adecuados y orientados a la formación de competencias profesionales. Aun cuando se desarrollaron currículos orientados a la formación de competencias profesionales, un problema latente lo constituía el hecho de cómo se concibe la formación de las competencias a partir del concepto que se asume o propone.

## 3.2 MARCO TEÓRICO

Para esta sección, se realizó la búsqueda de referencias bibliográficas relacionadas con la problemática, se logró identificar que se han elaborado investigaciones sobre inserción laboral y competencias laborales a nivel nacional de los graduados, pero por áreas específicas del conocimiento, como es el caso de profesionales en Turismo Sostenible, sin embargo, se encontraron bases teóricas similares en torno a este objeto en estudio, que permitió la recopilación de información y comprensión del fenómeno estudiado y el tema propuesto para esta tesis.

“Con la finalidad de Identificar posibles brechas entre la oferta y demanda de competencias de fuerza laboral; analizar posibles implicaciones de las brechas para la empleabilidad de los jóvenes y para las empresas; y recomendar acciones de mejoras para el sistema educativo y las mismas empresas, el FUNIDES (2016), realizó una investigación sobre las “Competencias que demandan las empresas en Nicaragua”, de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a 93 gerentes de recursos humanos de diferentes sectores económicos, indicaron que las competencias más importantes, aquellas identificadas como las que requieren mayor desarrollo de parte de los trabajadores, son predominantemente socio-emocionales; las cinco competencias más importantes, independientemente del nivel educativo, son todas socio-emocionales: Honestidad, Cumplimiento de normas de conducta básicas de la empresa, Entusiasmo por el trabajo y las tareas que realiza, Capacidad de respetar y escuchar a superiores, y Trabajo en equipo.

En cuanto a la contratación de jóvenes universitarios, los gerentes de recursos humanos consideran que es más difícil conseguir aplicantes con competencias socio-emocionales adecuadas para el puesto, como el autocontrol en situaciones de estrés laboral, adaptabilidad a nuevas situaciones, entusiasmo por el trabajo y tareas que realiza, e iniciativa. Esto envía una señal a las universidades del tipo de competencias que deben reforzar entre sus estudiantes.

Este estudio concluye con el entrenamiento, capacitación y desarrollo de competencias que determinan la productividad de los colaboradores, esta brecha

entre lo que demandan las empresas y lo que ofrecen los jóvenes, sugiere la existencia de un desajuste en las competencias que brinda el sistema educativo y las capacidades y habilidades que exige el mercado laboral en los profesionales; por otra parte, los despidos se relacionan frecuentemente con las carencias en competencias socio-emocionales, resaltando que el desarrollo de las mismas no solo es importante para conseguir un empleo, también ayudan a mantenerse en un puesto de trabajo.

Los aportes de esta investigación contribuyen a comprender como funciona el mercado laboral y las competencias técnicas, cognitivas y socioemocionales que deben poseer los profesionales y resalta la importancia de transformar el sistema de formación profesional conforme las necesidades del mercado turístico actual para que existan mayores oportunidades laborales.

En dicho estudio se destacan algunos esfuerzos educativos, como el inicio de la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH) que desarrolló su currículo en base a las necesidades de formación del sector, y donde se estableció un consejo consultivo permanente formado por representantes de diferentes gremios del sector privado y representantes del sector público (ej. CANTUR, CANATUR, ASOHOTNIC, INTUR, MINED, Alcaldías). Por lo tanto, este es un claro ejemplo sobre la implementación del enfoque de competencias a nivel técnico.

Por otro lado, Guillermina Benítez en el 2014, abarca como objetivo principal en su investigación, “Conocer el Proceso de Inserción Laboral de los Graduados de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional del Sur dentro del Mercado de las Agencias de viajes en la Ciudad de Bahía Blanca”, observa y analiza la discontinuidad del mundo universitario y el mundo laboral debido a diversos factores entre estos, la inexperiencia laboral; la universidad proporciona a los estudiantes una formación teórica adecuada, pero presenta algunas carencias en mostrar la aplicabilidad práctica de los conocimientos, esta brecha entre profesionales formados y el mercado laboral se ve reflejado en la falta de congruencia en la

formación que reciben los estudiantes de educación superior y las necesidades de personal calificado por parte de las empresas turísticas y la sociedad.

Este trabajo concluye con la importancia de ajustar los contenidos curriculares y perfiles profesionales tomando en cuenta las recomendaciones y sugerencias de los graduados; además se plantearon algunas propuestas de mejoras en la carrera para colaborar con la inserción laboral de los graduados.

Los aportes del estudio reflejan el rol primordial de la academia, ya que el proceso de inserción en el mercado turístico constituye un aspecto que involucra tanto al sector productivo como las universidades; la educación superior ayuda adquirir conocimientos, habilidades y competencias potencialmente importantes para su uso y éxito en el mundo laboral.

La congruencia que se logre con los perfiles profesionales y el mercado de trabajo determinarán la calidad de las prácticas profesionales que un egresado tenga y los niveles de desempeño que adquiera en el campo ocupacional que se encuentra, proporcionando el cumplimiento de las expectativas académicas ocupacionales o bien; la satisfacción profesional de los egresados.

Y, finalmente, se aborda en este Marco Teórico, *El Libro Blanco, Título de Grado en Turismo de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) de la Red de Universidades Españolas en el 2004*; cuyo objetivo es realizar estudios y supuestos prácticos útiles en el diseño de un Título de Grado adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Son propuestas no vinculantes, con valor como instrumento para la reflexión. Los Libros Blancos recogen aspectos fundamentales como el análisis de los estudios correspondientes en el ámbito europeo, perfiles y competencias profesionales, estudio de inserción laboral de los titulados en la última década, que han servido de guía de trabajo para la confección de los diferentes estudios de Grados por parte de las universidades.

La metodología empleada se ha basado en la creación de una base de datos que recoge la valoración del nivel de cada competencia específica para cada ocupación

existente dentro de los distintos ámbitos profesionales del turismo. De esta manera, se ha trabajado con información correspondiente a un total de 32 competencias específicas definidas en el Libro Blanco y un total de 46 ocupaciones, lo que suma un total de 1.472 valoraciones competencia/ocupación (Pérez, 2011).

Las competencias, y más en concreto las competencias profesionales, captan gran parte de la atención en la reformulación pedagógica del diseño de los Grados. En este caso, las lingüísticas y las referidas a las TIC's centran la investigación, ya que ambas son imprescindibles a la hora de definir el perfil talentoso del profesional del turismo, acorde con las nuevas demandas del sector.

Saber en qué medida las competencias definidas en el Libro Blanco del Grado en Turismo son requeridas para cada perfil profesional, en los diferentes segmentos de actividad del sector, ayudará a reformular los planes de estudio y los itinerarios formativos necesarios para responder con éxito a las necesidades actuales del empleo en la industria turística (Pérez, 2011).

El hecho turístico admite múltiples objetos de estudio, pudiendo hablarse de su carácter multidisciplinar, pluridisciplinar y transdisciplinar, evidenciado por las interrelaciones entre disciplinas y las diferentes perspectivas de las especialidades de una misma disciplina. A ello, hay que añadir su manifestación dinámica, que hace que el turismo esté inmerso en un proceso de (re)descubrimiento constante, que aconseja y demanda una permanente adaptación de la formación en turismo. La actividad turística es diversa y da paso a un mercado laboral complejo y multiforme en el que se dan cita una diversidad de competencias profesionales y amplias necesidades formativas (Universidad de Castilla-La Mancha, UCML, 2020).

Tomando como base la importancia del mercado turístico español, y la experiencia acumulada por las distintas Universidades españolas, el análisis del panorama de los estudios turísticos en Europa, demuestra que ninguno de los modelos estudiados responde plenamente a las necesidades de los profesionales del sector turístico, ya que cada uno de ellos ofrece una propuesta válida, pero insuficiente.

Por ello, se aborda una combinación de múltiples modelos europeos, junto con la realidad del entorno universitario español, lo que llevó a elegir un primer ciclo generalista (grado) en el que el estudiante adquiere los conocimientos, competencias y habilidades necesarios para poder ejecutar las múltiples tareas que se precisan.

En conclusión, la estructura general del Título de Turismo es el resultado del trabajo realizado por todas las Universidades a lo largo del proyecto. En su elaboración se han tenido en cuenta diversas cuestiones que habían sido objeto de reflexión como; los objetivos formativos de la titulación; los perfiles profesionales que podrán desempeñar los graduados y la necesidad de generar una estructura lo bastante flexible como para que la titulación pueda evolucionar de manera paralela a las nuevas realidades profesionales de las empresas y actividades del turismo, dado el carácter dinámico de este sector en constante evolución.

La necesidad de mejorar la competitividad de las enseñanzas europeas en un contexto global supone avanzar también en el análisis de mecanismos que deben disponer las instituciones de educación superior para garantizar el buen funcionamiento de sus procesos educativos.

Esta base teórica, se considera de vital importancia, ya que, en el Libro Blanco de Turismo, se aborda un estudio de *Inserción Laboral de los diplomados en Turismo de los cursos impartidos en 1998 y 1999*, los que tienen cierto grado de similitud con la presente tesis, ya que ambas investigaciones se enfocan en analizar la situación laboral actual de los graduados en turismo, estudiar el ámbito de ocupacionalidad, conocer la trayectoria formativa de los titulados durante el proceso de formación profesional y las competencias que deben poseer para aplicar a un espacio laboral.

En dicho estudio se plantean los perfiles profesionales para cada ocupación y ámbito de trabajo; permitiendo a los graduados tener acceso a información real sobre las condiciones del mercado laboral, pero principalmente conocer las competencias que desarrollarán en el campo, e identificar el tipo de plaza o empleo

que optarán, esto en función de las calificaciones y conocimientos de carácter genérico y específicas definidas en el curriculum profesional.

Así pues, se han elaborado diferentes investigaciones a nivel nacional e internacional sobre la integración de los profesionales en el sector turístico, los desafíos que deben enfrentar y las competencias que deben adquirir por las transformaciones que la industria va experimentando debido a las necesidades de los turistas, las nuevas tendencias e innovaciones tecnológicas que van modificando los patrones de viajes y las diversas operaciones para ofrecer productos y servicios de calidad a los visitantes, además de la satisfacción de los mismos.

### 3.2.1. FORMACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Para desarrollar competencias laborales en los futuros profesionales del sector turístico, algunos autores han planteado el enfoque de competencias como una solución que pretende que los estudiantes finalmente puedan insertarse en el campo laboral, puesto que este resulta de un estudio basado en la realidad del mercado laboral.

El enfoque de competencias busca estimular el proceso de aprendizaje que sea más significativo para los estudiantes, integrando la teoría y la práctica, ya que conecta un determinado conocimiento o habilidad con la diversidad de aplicaciones en un entorno productivo, complejo y cambiante.

El proceso, más que tendiente a la entrega de conocimientos o destrezas puntuales, se orienta a facilitar la identificación de las causas de los problemas presentes en una situación laboral y aportar soluciones creativas y efectivas, que en el caso de la formación de competencias laborales específicas implican elementos propios de una ocupación (Competencias laborales - OEI, 2003).

Hoy en día, el mercado laboral turístico tiene nuevas exigencias en cuanto a cualificaciones y conocimientos, por esta razón la Organización Internacional de Trabajo, considera necesario el fomento de las aptitudes interpersonales en los

trabajadores mediante la formación y capacitación de calidad y de carácter múltiple, junto con un aprendizaje permanente, estos son elementos importantes para ayudar tanto a los trabajadores a encontrar un buen empleo como a las empresas a encontrar profesionales competentes que puedan responder a las demandas de los clientes.

### 3.2.2 VENTAJAS QUE CONFIERE LA FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS.

Las ventajas que confieren la formación basada en competencias profesionales ante la formación de habilidades que podemos denominar tradicional, son las siguientes:

- Desempeño profesional más cercano al exigido por la sociedad y el contexto en general, tanto nacional como internacional.
- Las competencias adquiridas por medio de determinadas situaciones educativas, simulaciones o prácticas pre profesionales le permitirán al profesional resolver los problemas de la profesión a los que se enfrente de manera creativa. (Principio de transferibilidad).
- Las competencias profesionales desarrolladas durante la formación, deben permitir al profesional resolver problemas semejantes en distintos contextos. (Principio de multirreferencialidad).
- El profesional formado en un proceso orientado o basado en competencias profesionales debe ser capaz a pesar de los cambios continuos de los contextos de desempeño, de reformular su sistema de competencias, en función de dichos cambios, de modo que su desempeño no deje de ser idóneo.
- La formación basada en competencias le permite al profesional reflexionar y actuar en situaciones imprevistas o disfuncionales. “El principio de aprendizaje por disfunciones requiere poner en juego las capacidades de pensamiento y reflexión, haciendo posible el desarrollo de la creatividad, la

iniciativa y la capacidad para la toma de decisiones en situaciones problemáticas no contempladas durante la formación” (Miklos, 1997).

- El modelo por competencias profesionales forma a profesionales que: “(...) conciben el aprendizaje como un proceso abierto, flexible y permanente, no limitado al periodo de formación escolar. En consecuencia, esta perspectiva promueve la combinación de momentos de aprendizaje académico con situaciones de la realidad profesional; este proceso se denomina formación en alternancia e implica integrar la capacitación en ámbitos reales con la formación en las aulas” (Huerta, J. et. al., s/f), ( Intriago Torres, Romero Zambrano, & Pazmiño Chica, 2016)

Esta responsabilidad inicia con una correcta identificación de las competencias que se requieren en el sector, su formulación y su inclusión en un diseño curricular que conduzca con independencia a transformar los pensum y las asignaturas que reciben los discentes, permitiéndoles adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, resultado de los vertiginosos cambios que ocurren en el ámbito tecnológico y organizacional. ( Intriago Torres, Romero Zambrano, & Pazmiño Chica, 2016, pág. 10).

### 3.2.3 LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL SECTOR TURISMO

El turismo sigue siendo una de las actividades profesionales con más futuro. Sin embargo, pese a su importancia o tal vez debido a ello, el sector se encuentra en total evolución sufriendo los efectos de la globalización y de la innovación de los productos turísticos. Todos estos cambios están teniendo su impacto en los recursos humanos del sector y en las competencias profesionales requeridas, siendo las competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y las competencias lingüísticas aquellas que parecen ser más demandadas por los empleadores. En esta línea van las aportaciones de Garrigós y Narangajavana (2006), los cuales afirman que el desarrollo de las tecnologías de la información y el impacto del Internet en el sector turístico han sido especialmente cruciales y

virulentos, a la vez postulan que la influencia del entorno dinámico global y los rápidos avances en las tecnologías de la información durante la pasada década han incrementado el reconocimiento de que el conocimiento es el único recurso que puede facilitar una ventaja sostenible a las empresas (España, 2008).

Siguiendo a Van-der Hofstan y Gómez (2006), si tenemos en cuenta los aspectos que más valoran las empresas en sus ofertas de empleo, podemos señalar como características que debemos potenciar desde las instituciones universitarias los propios estudios universitarios, los idiomas, la experiencia profesional, informática e Internet, los estudios de post- grado, la facilidad para la adaptación y otras cualidades específicas (imagen, capacidad de comunicación, liderazgo, disponibilidad, resolución de problemas, otras).

En esta misma línea y atendiendo a la ponencia presentada por Majó (2005), en el Congreso Armonización de los estudios de Turismo en el Espacio Europeo de la Enseñanza Superior, donde se presentan los resultados que han surgido del trabajo realizado entre todas las universidades con estudios de turismo en el marco del Programa de convergencia europea de la ANECA, se pueden señalar las competencias mejor valoradas por los diferentes agentes (España, 2008).

#### 3.2.4 CUALIDADES DEL PROFESIONAL DEL TURISMO.

Existe una brecha entre lo que el sector considera necesario y los resultados de la formación. El sector HRT (Hotelería, Restauración y Turismo) depende en gran medida de las aptitudes interpersonales, incluidas las calificaciones en idiomas y comunicación, la cortesía, la ética, la simpatía, el buen comportamiento, la disciplina, la escrupulosidad, la confianza en sí mismo, la adaptabilidad, la creatividad y la puntualidad. Algunas de esas cualidades se pueden mejorar mediante una formación, junto con otras calificaciones técnicas y profesionales más específicas. (OIT, 2010).

### 3.2.5 ORÍGENES DE LA CARRERA TURISMO SOSTENIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE FRANCÉS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA- MANAGUA (UNAN-MANAGUA).

En este apartado de la tesis, es necesario hacer mención del origen de la Carrera de Turismo Sostenible y las razones que motivaron a los encargados del Departamento de Francés por llevar adelante el proceso que implicaba incluirla como parte de la oferta educativa de la UNAN. Se menciona parte de su reseña histórica, lo que fue considerado de vital importancia, para el conocimiento de los procesos de gestión que implica la incorporación de las diferentes carreras que ofertan las distintas facultades de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua.

Según Talento F. 2020 “En 1998 existía solo una carrera en el departamento de Francés, La Licenciatura en Francés Docencia. En aquel entonces era una escuela que contaba con dos oficinas y un aula de clase ubicada en el pabellón número 303 de la UNAN-Managua”. En los años 90 se cierra la Carrera de Francés Docencia temporalmente debido a problemas surgidos en las Relaciones Diplomáticas del Gobierno de Violeta Barrios con la Embajada de Francia, conflictos políticos que dieron lugar al retiro del apoyo que este país brindaba al gobierno de Nicaragua, lo que provocó el cierre de plazas laborales para profesionales especializados en este campo del conocimiento, pero como alternativa a esta medida, surge la carrera de Traducción Francesa.

Durante el gobierno presidido por Arnoldo Alemán hubo una compactación en la que se vieron involucrados los docentes de francés en los colegios de secundaria, fenómeno que perjudicó de alguna manera la demanda de la Carrera de **Traducción Francesa** de la UNAN-Managua, pero debido a la intervención y al proceso de gestión de los maestros Yader Sequeira, Nubia Cruz, María Morales, Ana Paola Miranda y otros, se crea la **Carrera de Turismo Sostenible**.

A pesar que el consejo universitario aprobó la nueva propuesta, los conflictos del gobierno de Nicaragua con la Embajada de Francia se volvieron recurrentes, lo que dio lugar a la posibilidad de cancelar la existencia del Departamento de Francés ya que la Universidad, por problemas presupuestario no tenía capacidad para sostenerlo por sí sola y en la búsqueda de opciones para evitar su cierre, la **Carrera de Turismo Sostenible** se convierte en una opción alterna con mejores posibilidades en cuanto a la demanda, con la cual se diversificaba y enriquecía la oferta académica del departamento (Taleno, 2020).

Esta nueva carrera se caracterizó por ser el germen de lo que se denominó en ese entonces, el Tronco Común, el cual consistió en que todos los estudiantes de 1<sup>ro</sup> a 3<sup>er</sup> año, recibían clases de francés, como una forma de fortalecer la base del idioma, a fin que los discentes tuvieran dominio y fluidez del mismo. Al llegar a 4<sup>to</sup> año, los jóvenes tenían que tomar la decisión de continuar en la Carrera de Traducción Francesa o en la carrera de Turismo Sostenible, siendo el idioma la base principal de la formación; ya que la Carrera de Francés Docencia estuvo suspendida por un periodo de casi 4 años.

La suspensión de Francés Docencia generó un vacío, ya que la formación de profesores especializados para la enseñanza de la lengua francesa representaba la esencia y la razón de la existencia del Departamento de Francés, lo que se convirtió en un desafío para la Universidad y el personal del Departamento, un reto que se asumió con beligerancia, logrando que durante los gobiernos de corte neoliberal, de los señores Enrique Bolaños y Arnoldo Alemán, se lograra reincorporar la Carrera de Francés Docencia, dando como resultado, la culminación del Tronco Común y que las carreras Francés Docencia, Traducción e Interpretación Francesa y Turismo Sostenible se ofertaran de forma independiente, lo que se afianzó con la llegada al poder nuevamente, del gobierno sandinista.

Ahora bien, de acuerdo a las peripecias y altibajos del Departamento de Francés, surge una interrogante: **¿Cómo se aseguraba la demanda por estas carreras?**, según Taleno Francis, 2020 *“Se promocionaban y ofertaban las carreras de*

*Traducción y Turismo, como una sola Licenciatura, Francés con mención en Turismo Sostenible, la modalidad de divulgación consistió en que todos los maestros del departamento, tenían que visitar los diferentes colegios con el objetivo de ofertar, explicar y promover entre la juventud estudiantil de los 5<sup>os</sup> año de secundaria, la dinámica de ingreso a la Universidad y la opción por estas carreras, en una especie de feria vocacional, realizando visitas a los estudiantes aula por aula en distintos colegios de secundaria”.*

El título de la Licenciatura de Francés con mención en Turismo, fue corregida por los docentes, ya que fue motivo de confusión. Existen entre dos, o tres cohortes que egresaron de esta licenciatura (1998, 1999 y 2000), que forman parte del modelo conocido como el “Tronco Común”, y que corresponden a la dinámica del proceso de formación superior en dicho departamento, en esa etapa.

Inicialmente la carrera que existía era Francés Docencia, años más tarde nace la carrera de Traducción Francesa y por último la carrera de Turismo Sostenible como una alternativa de sobrevivencia del Departamento de Francés; sin embargo, al fortalecerse la actividad turística en el país, ocupando un lugar importante en la generación de recursos económicos y como fuente de empleo, el Departamento de Francés con su oferta de la tres carreras mencionadas, se ha venido consolidando, contando con el respaldo del Decanato de la Facultad de Educación e Idiomas, del Consejo Universitario, los gremios Docentes, Administrativos y el gremio de los estudiantes.

El maestro Yader Sequeira fue el creador de esta carrera, quién llevó a cabo los procesos de gestión y coordinación para la existencia de la misma; en conjunto con los docentes del departamento de Geografía logra recabar información en diversas áreas; nacional, geográfica, cultural, histórica y otras, como insumos para la construcción del pensum de la carrera de Turismo Sostenible, lo que fue enriquecido con la participación de docentes extranjeros traídos de Francia, Suiza, Bélgica, entre otros. (Taleno, 2020).

Es hasta el año 2000 que la UNAN –Managua incluye en su oferta educativa la Licenciatura en Turismo Sostenible de forma independiente, generando una opción más para el desempeño de los futuros profesionales y diversificando de esta manera, la oferta académica del departamento. (UNAN-Managua, Documento Curricular , 2012).

En el 2007 el Turismo en Nicaragua iniciaba adquiere un nuevo impulso con el Gobierno del Frente Sandinista de Liberación Nacional (FSLN) que tenía interés en desarrollar la actividad turística con un enfoque de sostenibilidad como alternativa de desarrollo económico local, para ello se aprobó el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible (PNPTS); puesto que se necesitaba una planificación turística en todo el territorio (UNAN-Managua, Documento Curricular , 2012).

Por esta razón, se consideró que implementar la Carrera Turismo Sostenible sería de gran importancia porque respondería a una demanda laboral real constituida por instituciones públicas y privadas, organismos gubernamentales y no gubernamentales, empresas turísticas nacionales e internacionales y áreas protegidas públicas y privadas que operan en todo el territorio nacional, trabajando en la planificación, diseño de productos, promoción, comercialización, investigación y capacitación (UNAN-Managua, Documento Curricular, 2012).

### 3.2.6 OBJETO DE ESTUDIO Y LA INTENCIÓN SOCIAL DE LA CARRERA TURISMO SOSTENIBLE

El principal propósito de la UNAN – Managua, es forjar profesionales capaces y competentes para afrontar los retos del nuevo milenio de lo que es y será, el desarrollo del segundo sector económico más grande del país.

La carrera de Turismo Sostenible tiene como objeto de estudio el conocimiento del fenómeno turístico con enfoque de sostenibilidad, lo que permite implementar un turismo responsable y amigable con el ambiente, socialmente justo y económicamente rentable.

En la historia, el desarrollo turístico del país ha apuntado a un desarrollo tradicional de grandes inversiones, masivo, desorganizado y con poco acompañamiento del Instituto Nicaragüense de Turismo, bajo un enfoque economicista sin visión integral.

Por ello el turismo enfrenta actualmente el reto de la sostenibilidad y en este sentido han surgido procedimientos que contribuyen a controlar el desarrollo del sector turístico y su implantación en el territorio de cara al futuro.

Considerando lo anterior la carrera busca formar profesionales que coadyuven al desarrollo económico, político, sociocultural y ambiental de la sociedad nicaragüense. Dichos profesionales deben contar con las herramientas necesarias para investigar, organizar, planificar, y diseñar una actividad turística que responda a las necesidades reales de la sociedad nicaragüense.

Un profesional que pueda gestionar, desarrollar, proteger, promover y conservar el recurso natural, cultural y humano, es decir con capacidades, habilidades y con la particularidad del dominio de dos idiomas (francés e inglés), que le brindan más oportunidades en el campo laboral a los y las profesionales de este sector.

Es importante mencionar que el plan formativo de la Carrera está en armonía con el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible, que contiene sus principios orientadores del desarrollo del turismo nicaragüense inspirado en el Plan Nacional de Desarrollo Humano; concentrándose en los siguientes aspectos: Sostenibilidad ambiental, económica y sociocultural: respeto por el entorno y viabilidad a largo plazo, participación y apropiación local: la población como sujeto y como protagonista del desarrollo turístico. No desarrollo “para”; sino desarrollo “con”. Productividad y eficiencia: Profesionalidad en la gestión para rentabilizar los esfuerzos de las instituciones y actores locales. Equidad en el acceso a beneficios: todos los actores se benefician del turismo; pero también todos ayudan a sostenerlo y desarrollarlo (UNAN-Managua, Documento Curricular, 2012).

### 3.2.7 OBJETIVOS GENERALES DE LA CARRERA

Partiendo de las necesidades identificadas en el sector turístico, según este documento, la UNAN – Managua y sus sedes regionales se propone desarrollar la Carrera Turismo Sostenible, preparando a sus estudiantes con base a los siguientes objetivos:

	<b>Objetivos de la Carrera</b>
1.	Formar un profesional integral en Turismo con capacidades multidisciplinares para su aplicación en la investigación, planificación, organización, gestión y evaluación de instituciones y empresas turísticas que impulsen un Turismo Sostenible.
2.	Preparar profesionales que diseñen políticas, planes, programas y proyectos de turismo sostenible, poniendo en práctica los conocimientos y competencias previstos en el plan de estudios.
3.	Contribuir al desarrollo y crecimiento social, económico y político del país, a través del desarrollo del Sistema Turístico Nacional, potenciando los distintos recursos naturales y culturales.
4.	Promover la protección y conservación del medio ambiente, fomentando la identidad nacional.
5.	Destacar la actividad turística como agente dinamizador económico, con énfasis en la inclusión socio productiva de las comunidades, prestadores de servicios e industrias conexas.
6.	Contribuir a la formación emprendedora de los graduados con el fin de que aprovechen sus recursos familiares o personales creando con ellos iniciativas turísticas propias.

Se puede observar que los dos primeros objetivos y el último tienen una connotación académica en la que se definen las características de formación del profesional de Turismo Sostenible, en cuanto a conocimientos, capacidades, habilidades y

destrezas, relacionados a la administración de 48 materias a lo largo de 5 años de estudios distribuidos en 10 semestres.

Los otros tres objetivos están relacionados con el compromiso que, en su proceso de formación integral, van construyendo y fortaleciendo los estudiantes y que implica una responsabilidad sostenida de servicio a la nación, la sociedad, la economía el medio ambiente, la cultura y el mismo entorno de sus familias (Hernandez, 2016).

### 3.2.8 PERFIL PROFESIONAL DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE

El licenciado en Turismo Sostenible se desenvolverá profesionalmente, realizando tareas que involucren los diferentes usos turísticos del territorio en el ámbito nacional, departamental y municipal, tanto en el sector público como privado.

Ámbito	Cargo	Funciones	Habilidades y capacidades.
<b>Instituciones estatales y privadas, empresas turísticas y ONGs.</b>	1. Diseñador de Productos y circuitos Turísticos	Identifica el potencial turístico. Crea y evalúa productos turísticos sostenibles.	<input type="checkbox"/> Entiende y comprende la dinámica de las nuevas tendencias del turismo y los enfoques que existen desde la demanda.
	2. Investigador Turístico	Estudia el fenómeno turístico nacional e internacional. Crea fuentes de información sobre el turismo nacional.	<input type="checkbox"/> Capaz de hacer enlace entre la oferta local y la demanda exógena.
	3. Asesor y/o consultor Turístico	Dirige y/o acompaña procesos de planificación, organización, gestión, monitoreo y	

		evaluación de las diferentes áreas del turismo, con un enfoque sostenible.	<input type="checkbox"/> Crea una cultura turística que propicie el desarrollo y promoción del turismo endógeno.
4. Guía Turístico.	Brinda e interpreta información al visitante. Promueve con responsabilidad los atractivos turísticos. Organiza recorridos por las diferentes zonas turísticas del país. Traduce información en el idioma francés e inglés.		<input type="checkbox"/> Promueve actividades que estén en armonía con el entorno ambiental y sociocultural. <input type="checkbox"/> Domina los idiomas francés e inglés.

Considerando los inicios de la Educación Superior en Turismo de los países vecinos de la Región Centroamericana, Nicaragua entra en la misma dinámica de formar profesionales con una orientación en la Administración Empresarial Turística y precisamente en la formación de puestos operativos, habiendo el vacío en lo que respecta a la formación del Turismo Sostenible en el área de planificación, gestión e investigación con una filosofía de Sostenibilidad.

Bajo este contexto nace, la Carrera de Licenciatura en Turismo Sostenible, esta propuesta educativa tuvo una gran aceptación a nivel nacional, considerando que en su momento existía la necesidad de trabajar en pro de la conservación y uso responsable de los recursos naturales y culturales del país.

En el documento curricular, se define el proceso de formación profesional de los estudiantes para un período de 5 años de estudios teóricos, en los que la Universidad sirve 48 materias de formación general, básica y profesionalizante; propicia trabajos de investigación individual y colectivos; promueve la participación de los discentes en actividades extra curriculares y de extensión, giras de campo, prácticas de familiarización, especialización y profesionalización, sin incluir las diferentes metodologías aplicadas por los docentes en las distintas etapas del proceso formativo, concluyendo el ciclo universitario por medio de la selección de una, de las 4 formas de culminación de estudios superiores siendo estas; Monografías, Seminario de graduación, Proyecto de Graduación y Examen de grado.

Las disciplinas complementarias en la carrera Turismo Sostenible, apuntan a desarrollar con mejor base la formación del estudiante, a través del análisis, la investigación, la elaboración de propuestas y proyectos de desarrollo turístico, desenvolvimiento personal, relaciones humanas y públicas y trabajo en equipo bajo presión.

Las disciplinas que contribuyen al objeto de estudio de la carrera son: geografía, historia, informática, estadística y las ciencias del lenguaje. Ellas permiten una formación integral en los estudiantes, ya que generan el bagaje de conocimientos necesarios para informar a los visitantes y sobre todo para crear productos turísticos adecuados a las nuevas tendencias del turismo.

### 3.3 MARCO CONCEPTUAL.

Un profesional del turismo podrá poner en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en las diversas áreas del sector, esto dependerá del perfil de la carrera y los campos ocupacionales de la misma. Por ello, se presentan los conceptos en que se fundamenta la investigación.

#### 3.3.1 DEFINICIONES GENERALES.

##### 1. Educación superior

Es aquella que contempla la última fase del proceso de aprendizaje académico, es decir, aquella que viene luego de la etapa de secundaria. Es impartida en las universidades, institutos superiores o academia de formación técnica. La enseñanza que ofrece la educación superior es a nivel profesional (DefiniciónABC, 2019).

##### 2. Monografía

(Del griego *mono*, 'uno' y *grapho*, 'escritura') Es un documento que trata un tema en particular porque está dedicado a utilizar diversas fuentes compiladas y procesadas por uno o por varios autores. (Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española, 2012).

##### 3. El perfil laboral o profesional

Es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo. Cuando intentamos conseguir un puesto laboral es importante que podamos transmitir a través de nuestra presentación todo nuestro conocimiento y experiencia para que la persona encargada de la selección de personal se interese por nosotros y nos ofrezca la oportunidad de acceder a la entrevista de trabajo (Perfil Profesional, 2019).

#### **4. Campo ocupacional**

Es el espacio o dimensión laboral en el que convergen diferentes profesiones para obtener, transformar o intercambiar recursos y servicios que satisfagan las necesidades humanas y del medio ambiente a través de una amplia variedad de actividades económicas que se encuentran ligadas entre sí, ya sea para generar materias primas, transformarlas o bien proporcionar la infraestructura para distribuir los productos elaborados y hacerlos llegar a los usuarios; así como actividades que ofrecen comodidad y bienestar a las personas mediante servicios educativos y culturales, de salud y asistencia social (UNAM, 2019).

#### **5. Mercado**

Es el conjunto de actos de compra y venta asociados a un producto o servicio concreto en un momento del tiempo, sin que haya ninguna referencia de espacio. El mercado está compuesto por toda la oferta y la demanda de productos y servicios. En el podemos encontrar toda la competencia de empresas que luchan por hacerse un hueco en él, y también todas las personas que demandan productos. En un mercado tan competitivo es difícil que una empresa llegue a todo el público, por lo que lo divide en segmentos de mercados a los que se dirige de forma más efectiva (García, 2007).

#### **6. Mercado Laboral**

Es aquel sitio donde se intercambian fuerzas de trabajo que se ofrecen a cambio del dinero que están dispuestos a ofrecer por el mismo, los empleadores, que pueden ser personas físicas o jurídicas, públicas o privadas. El término mercado es usado para hacer una analogía entre la venta del esfuerzo humano y el del resto de las mercancías, ya que en ambos casos, su precio depende de la ley de la oferta y la demanda (Deconceptos, 2019).

## 7. Mercado Turístico

Es el rubro económico que engloba a todas las compañías que comercializan productos y servicios vinculados a los viajes. Este mercado suele tener ofertas asociadas al ocio, pero también a los viajes por negocios, estudios y otros motivos (Gardey., 2011).

## 8. Producto turístico

Está constituido por el conjunto de aspectos tanto naturales y culturales como estructurales que hacen de un lugar un atractivo para su visita. La primera parte del producto turístico la constituyen los servicios creados para facilitar la permanencia del hombre en los lugares distantes al habitual. En la otra parte tratamos de estudiar aquellos elementos naturales y culturales que por sus características propias poseen lo necesario para que el individuo pueda satisfacer plenamente sus actividades y motivaciones turísticas (Monografía, 2016).

## 9. Las Competencias Profesionales: Definiciones y Categorías

Para cumplir con los objetivos de nuestro trabajo, es imprescindible basar nuestra investigación en el concepto y categorización de las competencias profesionales.

En España, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social define las competencias como «*la capacidad de aplicar conocimientos, habilidades y actitudes, al desempeño de la ocupación de que se trate*», vinculando de esta manera este concepto al desempeño profesional en un ámbito de actividad.

En esta misma línea, la Organización Internacional del Trabajo afirma que una competencia es la «*capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada*». También en «*Definition and Selection of Competentes. DESECO*» (OCDE, 2002) las competencias se definen como «*las habilidades para responder a las demandas o llevar a cabo tareas con éxito y consistentes con las dimensiones cognitivas y no cognitivas*». De esta manera, las

competencias se precisan en un contexto determinado, atendiendo a las características personales de cada individuo.

Analizando, la literatura científica encontramos varias definiciones, como la de Boyatzis (1982), quien definió la competencia como *«una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo»*. En la misma línea, Fernández (2005 p. 3), afirma que las competencias son *«cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable, y que se pueda demostrar que diferencia de una manera significativa entre los trabajadores que mantiene un desempeño excelente de los adecuados o entre los trabajadores eficaces e ineficientes»*.

Más en concreto en nuestro ámbito de aplicación, Hartog (1992) propone una definición específica de las competencias de los graduados, entendidas como los talentos, perfiles y capacidades de los graduados que contribuyen a las ganancias de productividad, son percibidas como un elemento clave para el crecimiento económico sostenible y el desarrollo en una economía globalizada (España, 2008).

### **¿Cuáles son los contenidos que nos llevan a adquirir una determinada competencia específica?**

Se pueden definir como el conjunto de saberes y recursos científicos, técnicos y culturales que se requieren. Para poder seleccionar los contenidos de una competencia, es interesante tener presente los diferentes tipos de conocimientos que podemos trabajar:

- a) **Aprender un saber:** conocimientos basados en hechos, reglas, conceptos, teorías. Información necesaria para conocer la realidad y moverse en ella.
- b) **Aprender a hacer:** conocimientos referidos a un conjunto de pasos, reglas y acciones encaminadas a obtener un resultado, "el saber hacer algo".
- c) **Aprender a desarrollar actitudes:** conocimientos referidos a las actitudes y reflejados en la matriz de las "competencias transversales".

## 10. Capacidades

Se refiere a la cualidad de ser capaz para algo determinado, dicha cualidad puede recaer en una persona, entidad o institución, e incluso, en una cosa, es decir hace referencia a la posibilidad de una entidad para cumplir con una determinada función en atención a sus características, recursos, aptitudes y habilidades (Significados, Geogle, 2019).

## 11. Habilidad

Según la Real Academia Española, la habilidad se define como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social (Conceptos.de, 2019)

## 12. Metas

Una meta es el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca. Las metas que se plantean en la vida pueden estar relacionadas con temas de solidaridad y desarrollo personal y social. Estas metas se establecen en función de aspiraciones y deseos personales. Normalmente se habla de esfuerzo y persistencia para poder alcanzarlas. En este sentido, las metas en la vida son los objetivos o propósitos que una persona se marca en función de sus principios y valores (Definición, 2019)

## 13. Aspiraciones

Las **aspiraciones** conectan con el deseo de realización personal de aquel que quiere aportar un valor añadido a su vida a través del sentido concreto que aporta el cumplimiento de una misión. “Una aspiración es una motivación importante”. En este este sentido, a modo de coaching, una persona puede tener aspiraciones distintas en el ámbito profesional y en el ámbito personal. Las aspiraciones

personales conectan también con las cualidades personales de cada uno (DefiniciónABC, Definición de Aspiración, 2019).

#### 14. Motivo

En su uso más general y amplio, el motivo es aquella cuestión, razón, circunstancia, entre otras alternativas, que mueve a alguien a hacer algo, o que provoca tal o cual acción. (DefiniciónABC, 2019).

#### 19. Turismo Sostenible

Según la Organización Mundial del Turismo, el **Turismo Sostenible** puede ser definido como: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (OMT, Definición, 2019). El turismo sostenible nace por diversas razones entre estas; el aumento de la concientización ambiental, los impactos que ocasiona la actividad turística, los visitantes demandan mayores estándares de calidad en los productos y servicios por lo que ocasiona un mayor índice de competitividad en los destinos; además de los grupos ambientalistas que ejercen presión en relación a los efectos negativos del sector sobre el medio ambiente.

### 3.3.2 CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS SALIDAS OCUPACIONALES ESTABLECIDAS DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE.

1. **El Guía de turismo** es un entusiasta anfitrión que siempre está dispuesto para brindar hospitalidad a clientes especiales (turistas nacionales y/o internacionales); generalmente es un viajero empedernido que disfruta la compañía de otras personas, conocer diferentes culturas, aprender otras formas de vida y de interpretar el mundo; es una persona autodidacta y disciplinada que esa en constante búsqueda de lugares nuevos, exóticos y fascinantes, que enriquezcan su vasto repertorio de memorias de la experiencia (Martínez, 2019).´

El guía turístico es el responsable de la recepción, coordinación, orientación, información, asistencia y animación en el idioma de su elección, además puede ejercer o desarrollar funciones como: Recepción de los visitantes nacionales y extranjeros, Acompañamiento de turistas, Manejo de presupuesto de gastos del tour, Supervisión de la unidad de transporte, Elaboración de informes o reportes de tour, Información veraz, objetiva y clara al público receptor, Coordinación de los servicios y productos dentro del itinerario del tour, Asistencia al turista, primeros auxilios y, en caso necesario, coordinación de ingreso del turista a servicios hospitalarios entre otros, todo esto lo puede ejercer en hoteles, centros turísticos culturales, naturales, empresas de restauración, museos, empresas vinculadas con el transporte, reservas naturales, Agencia de viajes, Tour operadora, entre otros empresas turísticas.

2. **Investigador Turístico** una persona cuya principal actividad es la de buscar nuevos conocimientos o nuevas formas de expresión, tanto en el campo científico como en el artístico. También se consideran investigadores a las personas que crean nuevos artefactos o procesos o mejoran los ya existentes, en fin, a todo el que busca nuevos conocimientos científicos y tecnológicos. La tarea del investigador se realiza mediante el método científico (EcuRed, Investigador, 2019).

En la actualidad el cargo de investigador turístico ha sido poco ocupado siendo un área muy compleja, basada en conocimientos científicos, capacidades y métodos que permitan a los graduados desarrollar proyectos de investigación e innovación, diagnósticos turísticos, investigaciones, identificando propuestas para dar cumplimiento a los objetivos y metas en el área del turismo, el investigador podrá trabajar de la mano con instituciones u organizaciones turísticas.

3. **Asesor Turístico**, es el responsable que proporciona información y asesoramiento acerca de productos o servicios turísticos, realizando su trabajo mediante conversación telefónica o bien a través de las posibilidades de comunicación que ofrece Internet y, por tanto, sin encontrarse en presencia de sus clientes (Trellat, 2019).
  
4. **Diseñador de Productos Turísticos**, todo diseño de productos turísticos debe ser considerado un trabajo artístico, original, con los siguientes objetivos, rentabilidad económica, social y ambiental y la satisfacción del cliente. El diseñador de productos turísticos, es el que se encarga de crear los diferentes paquetes turísticos, en estos se incluyen, los atractivos a visitar y los servicios que consumirán los visitantes durante su estadía o permanencia, el diseñador realizará la cotización de cada servicio que componen los productos, a fin de comercializar los destinos principales del país para su fácil rentabilidad en el mercado turístico (Esther Machado, 2007).

### 3.3.3 DEFINICIONES DE DESEMPEÑO LABORAL

La carrera de Turismo Sostenible aborda en su formación profesional las 4 salidas ocupacionales mencionadas en el inciso anterior, los graduados podrán desarrollar diferentes funciones dependiendo del campo profesional, al ser una carrera multidisciplinaria. Por ello se hace referencia a otras ocupaciones en que podrán desempeñarse los Licenciados en Turismo Sostenible conforme el perfil y la salida ocupacional.

#### 1. El Guía de Turismo, dependiendo del tipo de guía, cualidades y características podrá desempeñarse como:

- a. **Tour Leader**: El llamado guía acompañante, es el guía en ruta y ha de tener conocimientos generales de qué se va a ver y por dónde se va a pasar. Igualmente es el encargado de toda la logística y, sobre todo, que todo vaya bien a lo largo del viaje.

- b. **Guía Local:** en este caso hablamos de guías especializados en un destino, siendo el especialista en esa ciudad, sitio turístico, museos y otros. En la mayoría de ciudades y grandes destinos turísticos es necesario contar con la titulación y licencia necesarias para poder llevar a cabo el recorrido.
  
- c. **El Animador Turístico**, en primera instancia, trabaja con grupos de personas para guiarlos en conjunto al objetivo básico de su trabajo, es decir, hacer que se sientan a gusto durante la estancia en una instalación turística, motivándolos de esta forma a permanecer en ella, e incluso, repetir su visita en el futuro. Solo se podrá unir al grupo para lograr la participación de todos, así como la aceptación de las reglas de comportamiento de respeto mutuo entre las personas, sin imponerlas, si el animador mantiene el liderazgo del grupo (Abreu, 2019). El animador turístico puede ejercer sus diferentes conocimientos y habilidades en albergues juveniles, campamentos de verano, centros cívicos, hoteles e instalaciones turísticas, con ONG, en gimnasios o centros deportivos. Él se encargará de planificar y poner en marcha diferentes actividades turísticas para colectivos o individuales.
  
- d. **Informador turístico**, el nombre varía en función de la empresa, aunque todas estas áreas tienen el mismo objetivo asegurarse que el cliente quede satisfecho, aunque ser experto en estas materias no son suficiente ya que también existe un factor importante hoy en día como es conseguir un nivel más alto que el clásico inglés medio (Hosteltur, 2019). Este podrá laborar en las diferentes delegaciones departamentales de turismo en Nicaragua, llevando a cabo proyectos de promoción y planificación de los atractivos locales de la zona.

Además de las oficinas de información turística brindando la información necesaria a los visitantes durante su estancia por el sitio.

## 2. El Asesor Turístico por su parte se desarrollará como:

- a. **Agente de turismo**, brindando asesoramiento sobre las actividades que pueden realizar los turistas y todo lo relacionado a ellas. Este debe tener en cuenta que cada visitante es diferente, y se acerca a un cierto sitio con diversas ideas, por ello debe adecuar la información respecto a las necesidades de cada turista. Un agente de turismo debe contar con una buena actitud de servicio, tener predisposición, ser proactivo, amable, sonriente y tener empatía con todas las personas (Abaco, 2020).
- b. **Consultor de Viajes**, El consultor de viajes puede trabajar en una agencia o de manera independiente, y tiene como principal objetivo obtener el mejor servicio para sus clientes, de acuerdo al presupuesto. Un buen consultor de viajes debe tener buenos contactos y comunicación constante con todas las personas encargadas del turismo en su zona y, en el mejor de los casos, en otros países. Además de tener alta vocación de servicio al público, debe ser muy empático y con una actitud cordial y gentil (Columbia, 2019).

## 3. Ámbitos de desarrollo laboral del Investigador Turístico:

- a. **Gestor integral de proyectos turísticos**, en este sentido el profesional cuenta con habilidades y capacidad de análisis sobre el sistema turístico que le permitirá formular y gestionar proyectos de beneficio local o nacional. Los proyectos constituyen un instrumento que permite a las organizaciones, empresas y destinos afrontar los

desafíos impuestos por el entorno, potenciar sus fortalezas y sacar provecho de esta oportunidad; la gestión de proyectos consiste en convertir las ideas en realidad, llevando a cabo un proceso conformado por varias etapas: planificación, ejecución, evaluación y retroalimentación (Entorno Turístico, 2020).

- b. **Agente de desarrollo turístico**, es el profesional encargado de investigar los recursos y posibilidades turísticas de una determinada zona geográfica; con la finalidad de proceder a la elaboración y comercialización de planes de desarrollo en función de la actual demanda, este analizará los proyectos de creación de empresas turísticas que respalden la planificación y potenciación de las estructuras vigentes (Lectiva, 2013).

#### 4. Y finalmente, el Diseñador de Productos Turísticos podrá laborar como:

- a. **Marketing turístico**, puede parecer una profesión aburrida, ya que no se está en contacto directo con el cliente, pero en realidad, la comunicación con el turista es continua, a través de sitios web y redes sociales, que han venido transformando el mundo y las operaciones del sector turístico. Para las empresas del sector, ya sean agencias de viajes, operadoras, hoteles, restaurantes o destinos, es imprescindible el papel del Community manager, o la persona encargada de crear una marca única, mantener una imagen, comunicar los eventos o servicios de la empresa, realizar promociones turísticas por medio de la web y redes sociales, además de resolver las dudas de los clientes (Emagister, 2020).
- b. **Agente de ventas**; es el encargado de realizar la venta de viajes directamente con el cliente, manejar los servicios de reservación,

cotización y expedición de boletos, este realiza los cobros y asegura hacer los pagos correspondientes, el agente o promotor de ventas debe cumplir con la función principal del puesto laboral, la comercialización de productos y servicios turísticos (Memorizar, 2014).

- c. **Recepcionista**; este es uno de los trabajos que más ha ido evolucionando en función de las tendencias del mercado; ya que estos profesionales son la primera impresión que el cliente se lleva al llegar al hotel y otros que se han incorporado recientemente (Hosteltur, 2019). Las perspectivas para encontrar un empleo como recepcionista no están fácil en la actualidad, puesto que dependiendo del tipo de empresa sus funciones pueden variar. Por lo general se encuentran puestos de recepcionistas de oficinas, hoteles, centros culturales y de ocio.

## **5. Otras áreas de desempeño laboral vinculadas a la Carrera de Turismo Sostenible.**

### **1) Agente de atención al Cliente en Turismo:**

Es la persona encargada de brindar al cliente especialmente visitantes y turistas información precisa sobre la zona geográfica, alojamiento, viajes y sitios de entretenimiento, consiste en atender presencialmente al público y responder sus consultas desarrollan funciones como: almacenar y archivar información, responden correos electrónicos y cartas etc. (Educaweb, Atención al Cliente en Turismo, 2020).

### **2) Animador de Eventos Sociales:**

Los animadores son los encargados de planificar, organizar y llevar a cabo actividades de ocio pensadas para entretener a los turistas (espectáculos, concursos, fiestas, juegos, eventos.). No solo realizan actividades de

entretenimiento también pueden ser deportivas, infantiles, de exploración de la naturaleza, siempre adaptadas a los diferentes perfiles. (Guillen, 2017).

### **3) Chef:**

Responsable de la producción de alimentos, planifica los menús, manejo de presupuesto e incluso la contratación del personal de cocina. Un chef cuenta con una formación culinaria y tiene al menos 8 años de experiencia gastronómica en cruceros, hoteles y restaurantes, los chefs se caracterizan por desarrollar habilidades directivas y de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva entre otras. (UVM, 2016).

### **4) Cocinera**

La cocinera o el cocinero, es el responsable del buen funcionamiento de la cocina, se comunica directamente con el jefe de cocina, reparte ,organiza y dirige el trabajo de sus ayudantes en la preparación de los platos de la partida o evento, supervisando de cerca el trabajo y aclarando e informando sobre las duda, que puedan surgir, además de revisar y controlar el material de uso en la cocina comunicando cualquier incidencia al respecto entre otras funciones que permitirán brindar un servicio de calidad al cliente (RAZA, Grupo Hotelero LA, 2016).

### **5) Ayudante de cocina**

Los ayudantes de cocina colaboran con los chefs o cocineros en la preparación de los alimentos. Entre sus funciones principales destaca el mantenimiento de la higiene y el orden de la cocina y los utensilios (Educaweb, 2020).

### **6) Mesera**

Una mesera, mesero o mesonero es la persona que tiene como oficio atender a los clientes de un establecimiento de hostelería, banquete o evento proporcionándoles alimentos y bebidas y asistencia durante una estancia. Un mesero puede controlar varias mesas en establecimientos grandes o todas las mesas si es un lugar pequeño. (DiccionarioABC, 2013).

## **7) Botones**

El botones, fajín o mozo de equipaje es, en hotelería, la persona encargada de transportar el equipaje desde el vehículo del cliente hasta la habitación de este y viceversa. Además pueden realizar otras tareas como abrir la puerta principal de un hotel, dar direcciones o acomodar otro tipo de utensilios como sillas o ruedas, su presencia suele ser más común en hoteles superiores a 3 estrellas (Definición, 2019).

## **8) Camarera**

Los camareros o camareras anotan pedidos, sirven comida y bebidas a los clientes preparan cuentas y manejan pagos en establecimientos de comidas, por ejemplo: en restaurantes, hoteles y clubes, estas personas se caracterizan por ser sociales emprendedores y realistas. (Test, 2020).

## **9) Guarda de Seguridad**

Los guardas de seguridad proporcionan un servicio de protección de la vida, de la salud, de la integridad física psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios de establecimientos turísticos, el guarda es capaz de realizar un análisis de riesgo y planificar las actuaciones precisas de los servicios de seguridad (INISEG, 2019).

## **10) Contador**

Es la persona que se ocupa de recoger, registrar, clasificar, resumir, y analizar información expresada en términos monetarios, sobre todas las operaciones turísticas de una empresa turística con el fin de interpretar los resultados económicos y financieros para facilitar la correcta toma de decisiones de la gerencia o los dueños. (SIGMMA, 2018).

## 11) Edecán

El término edecán se utiliza para referirse a la persona que se ocupa de ayudar, acompañar y asistir a otra de manera exclusiva. Un edecán es una persona de confianza, por ello tiene acceso a información confidencial y de gran importancia (Significados, Significado de Edecán, 2017).

### 3.3.4 CONCEPTOS DE SITIO LABORAL

Los profesionales de Turismo Sostenible podrán realizar diversas funciones dependiendo de la salida ocupacional que han optado dedicarse, por ello, se aborda los diferentes sitios laborales en que podrán desempeñarse los graduados, tomando como referencia las características de las diferentes empresas del sector turístico.

#### ❖ En cuanto al Guía de Turismo.

Este acompaña e informa al visitante, los guías son reconocidos por tener un amplio conocimiento sobre lugares de interés turístico. Por lo general los guías trabajan en rutas preestablecidas y visitan una lista de lugares previamente seleccionados y estudiados. Los servicios de los guías son comúnmente requeridos por Hoteles, centros de recreación, agencias de viajes, museos, sitios históricos, empresas de transporte (terrestre, acuático y aéreo) para realizar tours a pie o en autobús; además esta profesión puede desempeñarse de forma independiente o autónoma.

Dependiendo del sitio de trabajo, los guías deberán cumplir con ciertos requisitos, gran parte de la oferta laboral solicitan profesionales que hayan realizado un técnico en guiado o superior, pero lo más importante es contar con el Título-Licencia para poder realizar el servicio de guiado sin importar el tipo de empresa en la que se encuentre laborando.

Hoy en día, las empresas demandan de guías profesionales con excelente dominio en lenguas extranjeras, debido a la afluencia de visitantes de diferentes partes del mundo, entre los idiomas más demandados encontramos; Inglés, francés, mandarín, alemán, japonés y árabe (NEUVOO, 2017).

Entre las funciones específicas de un guía en coordinación con una empresa de turismo, sea una agencia de viajes u operadora, se enumeran las siguientes:

- 1) Recibe las instrucciones sobre el grupo de turistas a conducir o la actividad a realizar que incluye, número de vuelo, día, hora, tipo del tour, órdenes de servicios, presupuesto de los gastos y los pases a instalaciones restringidas.
- 2) Supervisar la unidad de transporte a utilizar.
- 3) Coordina los servicios que se prestan durante el recorrido.
- 4) Acompaña a los turistas a los sitios.
- 5) Controla al grupo que está bajo su responsabilidad.
- 6) Elabora el informe al finalizar los itinerarios.
- 7) Asiste a los visitantes en casos de emergencia.

También se pueden desempeñarse en una empresa de transporte en las siguientes áreas:

- a) Guía conductor acompaña en todo momento al grupo de visitantes en función del recorrido o viaje a realizar; este tipo de guía suele brindar información de orden general a los visitantes.
- b) Guía transfer, este se encargará de trasladar a los visitantes de un punto geográfico a otro, brindando información sobre diversos aspectos relacionados con su viaje, de forma básica precisa, breve y específica; los traslados más frecuentes son entre el aeropuerto y un hotel, o viceversa. Su misión es dar soporte logístico al traslado, solucionando todas las dificultades que pudieran surgir, por lo que es indispensable que domine varios idiomas en esta área (FACHSE, 2007). De igual manera también puede desempeñarse como recepcionista en un hotel, por el dominio de lenguas extranjeras y otras competencias profesionales.

❖ **Así mismo, el Asesor Turístico.**

En una agencia de viajes y tour operadora, un asesor turístico podrá asesorar los clientes sobre sus vacaciones, y sobre sus viajes de forma interna o bien en el

extranjero, estos actúan como vendedores ayudando a los clientes a elegir las vacaciones que se adapten a sus necesidades. Pueden hacer reservas inmediatas con operadoras, líneas aéreas, empresas de transporte y otras, además de asesorar a la empresa, en cuanto a términos de marketing y publicidad con el objetivo de comercializar los productos y servicios que se elaboran, y este sea un negocio rentable (Educaweb, Empleado de una agencia de Viajes, 2020).

En dependencia del sitio de trabajo de un asesor turístico, sea este un hotel, restaurante, agencia de viajes, tour operadora, empresa de transporte, ONG u otras, su función principal se basa en brindar asesoría profesional en varios aspectos; el funcionamiento de las diversas operaciones de la empresa con un enfoque responsable sostenible, la elaboración de productos de calidad, promover servicios con eficacia y eficiencia a los clientes y en temas de marketing para mejorar los canales de comercialización de las mismas. Un asesor también puede ejercer de forma independiente, es decir, brindando asesoría técnica a pequeñas ideas de negocio o nuevos emprendimientos locales que buscan insertarse en el sector turístico.

#### ❖ **Por su parte, el Investigador Turístico**

El turismo, aunque no se cataloga como una ciencia, sino más bien como un fenómeno social, no es menos cierto que, la investigación de carácter científico ha permitido lograr avances y desarrollar estrategias que han coadyuvado alcanzar objetivos concretos, sobre todo relacionado con la sostenibilidad, y ha sido tal el avance de la investigación en turismo, que se puede palpar en los distintos tipos de turismo que se practican actualmente (Entorno Turístico, 2020).

El investigador turístico, podrá colaborar en las diferentes empresas del gremio turístico, pues su trabajo se centra en la búsqueda de información y soluciones a fenómenos que ocurren en el sector, para predecir y pronosticar el comportamiento de los visitantes, el funcionamiento del sistema turístico en su totalidad, las nuevas tendencias tecnológicas, las competencias profesionales que demanda el mercado

laboral y otros aspectos, con el fin de influir en ellos positivamente y adaptarse a los posibles cambios.

El profesional de Turismo Sostenible cuenta con múltiples conocimientos y saberes para desempeñarse como investigador, además de ocupar otros puestos laborales, ya que, la investigación no representa una limitante para realizar otras funciones, si bien es cierto, son poco los profesionales que optan por laborar en este campo, pero existen grupos y alianzas de investigadores en turismo enfocados en mejorar las operaciones del sector, contribuyendo con la economía local, la reducción de la pobreza y recientemente promover la conservación de los recursos naturales que representa la base de la actividad turística.

Así mismo, existen investigadores turísticos independientes, estos cuentan con el tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación, cabe destacar que las problemáticas en estudio están asociadas a la realidad del sector, y tienen la finalidad de dar a conocer las causas y consecuencias de dichos fenómenos en la sociedad que deben ser tratados por instancias superiores, para la correcta implementación de alternativas de solución desarrollados por los agentes involucrados.

#### ❖ **Finalmente, el Diseñador de Productos Turísticos.**

El profesional de Turismo Sostenible dedicado al diseño y elaboración de productos turísticos podrá desempeñarse funcionalmente en una Agencia de viajes y Tour operadora, realizando las siguientes actividades:

- a. Identificación y búsqueda de información de los destinos que formarán parte del producto (tour, paquete, circuito, mini-ruta, otros).
- b. Establecer los atractivos a visitar y la principal motivación del viaje.
- c. Definir el segmento de mercado a que está dirigido el producto, y la cantidad de personas para su ejecución.
- d. Cotización de los servicios a consumir por los visitantes (hoteles, restaurantes, guías, entradas a los sitios, transporte, otros).

- e. Realizar convenios con las diferentes empresas para crear el producto.
- f. Realizar una estructura de costos de los servicios que incluye el producto; así mismo establecer el margen de ganancia para la empresa.
- g. Diseño del itinerario de actividades.
- h. Diseñar y construir el material para la promoción del producto.
- i. Definir los canales de comercialización, por el cual se promocionará el nuevo paquete.

Estas son algunas de las actividades que se desarrollan en el momento de crear y diseñar un nuevo producto, básicamente lo mismo sucede cuando se trabaja en este tipo de empresas, destacando que en las agencias de viajes se realizan otras funciones al ser estas empresas mayoristas, como:

1. Asesoramiento a los clientes en cuanto al destino de su viaje.
2. Establecer la ruta del viaje y planificar un itinerario de actividades.
3. Cotización y venta de boletos aéreos.
4. Realizar reservaciones a hoteles, transportes, u otro tipo de destino.
5. Organización y venta de productos turísticos.
6. Venta de entradas a espectáculos.
7. Alquiler de equipamientos para Turismo Deportivo.
8. Entre otras.

Es importante resaltar que los profesionales, podrán trabajar en diferentes áreas del sector turístico en función del perfil y las salidas ocupacionales de la carrera; sin embargo, las ofertas laborales son pocas debido al contexto de crisis que atraviesa el país, incluyendo la adaptación a las características de operación de las empresas y las nuevas tendencias de viajes que han surgido por medio de la innovación tecnológica.

Para mayor comprensión de los diferentes sitios laborales se plantea la clasificación propuesta por los autores del Cuaderno de Turismo (García Manjón, Juan Vicente y Pérez López María del Carmen), sobre el Análisis de las competencias

Profesionales, con el objetivo de plantear el enfoque más amplio posible de lo que se considera el sector turístico, abarcando dos direcciones o segmentaciones, Horizontal y Vertical, para identificar las diversas ofertas laborales en función de los perfiles profesionales.

### 1. SEGMENTACIÓN HORIZONTAL: LOS ÁMBITOS DE TRABAJO DEL TURISMO.

A partir de las áreas más habituales de trabajo del sector turístico (alojamientos, agencias de viajes, ocio, consultoría...), se abrió el abanico a los siguientes ámbitos para reflexionar si constituían un "subsector" a los efectos del presente proyecto del Libro Blanco de Turismo.

1. El ámbito Alojamiento abarca todos los establecimientos hoteleros y extra hoteleros, incluyendo camping, residencias rurales, alquiler de apartamentos, clubes de vacaciones y un largo etcétera. Es un ámbito muy variado donde los perfiles profesionales pueden cambiar, no sólo por el tipo de establecimiento, sino por su categoría y su especialización.
2. El ámbito Restauración incluye los trabajos relacionados con la gestión tanto de los diversos tipos de restaurantes, como en empresas de hostelería de colectividades o empresas de catering, así como en las unidades de negocio correspondientes al ámbito de alojamiento.
3. El ámbito Intermediación comprende tour operadoras, mayoristas, agencias de viajes (receptoras y emisoras) y otros tipos de intermediarios turísticos como CRS (centrales de reservas), intermediarios independientes, GSA (General Self Agents), etc
4. El ámbito Transportes y Logística. El turismo por definición implica un desplazamiento. Así, agrupamos en este ámbito todas aquellas empresas vinculadas al transporte, ya sea aéreo, marítimo, fluvial, por carretera o ferroviario. Además, los servicios logísticos como las entidades de gestión de

puertos, aeropuertos o estaciones que interactúan con ellas. En este mismo ámbito se incluyen las empresas de alquiler de vehículos por su vinculación con el transporte, aunque su gestión difiera de las anteriores. También nos parece interesante destacar, que, dentro de los servicios logísticos, la gestión de seguros podría tener otros perfiles diferenciados.

5. El ámbito Planificación y Gestión Pública de Destinos incluye todas aquellas instituciones, generalmente de naturaleza pública, que, a través de diversos instrumentos, se ocupan de definir un destino turístico a nivel local, regional, autonómico y nacional y de establecer las bases para su gestión, planificación y promoción.
6. El ámbito de Productos y Actividades Turísticas comprende lo que habitualmente se denomina oferta complementaria. Este ámbito está a menudo enmarcado dentro de todo lo relacionado con la cultura, el ocio y la recreación. Entre las diferentes empresas e instituciones vinculadas a este ámbito hay una larga lista en la que podemos destacar, sin ánimo de ser exhaustivos, las siguientes: museos, parques temáticos, parques naturales, campos de golf, parques acuáticos, clubes náuticos, centros termales, animación turística, estaciones de esquí y de montaña, empresas de organización de congresos y convenciones, complejos recreativos y comerciales, empresas de deportes y aventura, etc.
7. El ámbito Formación, Investigación y Consultoría incorpora, finalmente, las necesidades de profesores para los diversos niveles, ya sea para los ciclos formativos, Universidad y para la, cada vez más importante, formación continua. En este mismo ámbito se incluyen las necesidades de profesionales tanto para participar en proyectos de apoyo a empresas e instituciones, como para obtener datos reales del turismo y sus perspectivas de futuro.

La mayor coincidencia reside en que su trabajo está enfocado, de forma directa o indirecta, a la satisfacción de las necesidades del turista. A través del presente análisis de ámbitos se busca aportar una visión lo más multidisciplinar, plural y abierta posible sobre las diferentes profesiones vinculadas con el turismo.

## 2. SEGMENTACIÓN VERTICAL: NIVELES DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL EN LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS

Los ámbitos definidos en el apartado anterior provenían de una segmentación horizontal a partir de los diferentes sectores turísticos. Pero dentro de cada uno de estos ámbitos podemos establecer diferentes tipologías de profesionales. Antes de entrar a detallarlos ha parecido imprescindible la propuesta de una segmentación inicial que permita agruparlos. Se han considerado cuatro grandes bloques:

1. Dentro de la dirección corporativa e institucional incluimos los profesionales que se encargan de la alta dirección o que no basan su trabajo en la dirección de operaciones. A modo de ejemplo podemos considerar los siguientes perfiles:
  - Director de cadena hotelera
  - Director-gerente de institución
  - Director de recursos humanos
  - Director de compras
  - Director financiero,
  - Director de marketing,
  - Responsable de la política turística de un municipio
  - Director de parque temático
  - Gestor de destino turístico
  - Planificador de destino turístico
  - Otros.
2. Por dirección de operaciones entendemos el conjunto de profesionales que tienen una responsabilidad directa en su organización vinculada a un ámbito

concreto de la misma. A diferencia de la anterior, está directamente relacionada con las distintas unidades de explotación y, por tanto, con las operaciones habituales del sector turístico. Podemos considerar como ejemplo los siguientes profesionales:

- ❖ Director de hotel
- ❖ Director de camping
- ❖ Director comercial de hotel
- ❖ Director de producto de un tour operador
- ❖ Director comercial de un tour operador
- ❖ Director de agencia de viajes
- ❖ Director de estación de montaña
- ❖ Responsable de entidad de promoción (institución pública)
- ❖ Director de parque de ocio
- ❖ Director de centro cultural
- ❖ Otros.

3. Entre los cargos intermedios podemos encontrar un amplio abanico de profesionales con diferentes niveles de responsabilidad. Su cometido abarca una parcela concreta de competencia a partir de la cual desarrollan su actividad y supervisan, según el caso, al personal de base. En este grupo podemos encontrar la más amplia variedad de profesionales del turismo entre los que cabe destacar:

- Jefe de recepción de hotel
- Jefe de recepción de camping
- Gobernanta (encargado general)
- Jefe de animación
- Responsable de administración
- Responsable de seguridad
- Responsable de mantenimiento
- Jefe de ventas

- Jefe de reservas
- Responsable de producto en un tour operador
- Técnico de control de calidad
- Jefe de Oficina de Turismo
- Supervisor de parque de ocio
- Jefe de equipo de estaciones de montaña
- Sobrecargo de transporte
- Supervisor de transporte
- Guía cultural especializado
- Creador de paquetes turísticos
- gestor de grupos
- Etc.

4. Finalmente, el personal de base comprende mayoritariamente a profesionales, normalmente cualificados, que se encargan de la prestación directa de los servicios. En la mayoría de los casos el componente de gestión es bajo, si bien precisan de una determinada especialización. Entre ellos podemos mencionar:

- ✚ Recepcionista
- ✚ Conserje
- ✚ Animador
- ✚ Camarero
- ✚ Cocinero
- ✚ Vendedor
- ✚ Administrativo
- ✚ Empleado de seguridad
- ✚ Azafata
- ✚ Tripulante de cabina
- ✚ Empleado de check-in en el transporte
- ✚ Vendedor de agencia de viajes
- ✚ Transferista

- ✚ Guía de ruta
- ✚ Monitor (para deportes y aventura)
- ✚ Informador turístico
- ✚ Entre otras. (España, 2008).



Las cualificaciones de los profesionales indicados en este apartado se pueden visualizar reflejadas a partir de la pirámide de la figura siguiente. En este esquema, además de los diferentes tipos de profesionales del turismo, se encuentran identificados los Ciclos Formativos de Grado Medio (C.F.G.M.) y Grado Superior (C.F.G.S.) y los Títulos de Grado y Postgrado de turismo referidos al marco que cubren en cada caso.

### 3.4 MARCO LEGAL.

El estado de Nicaragua ha creado diferentes tipos de leyes y reglamentos que ayudan a proteger el bienestar de la sociedad en general, sus bienes materiales y recursos naturales que son las fuentes de actividades económicas en los diversos sectores del país; por lo tanto, las leyes son herramientas que nos permiten llevar a cabo cualquier actividad de manera regulada y normalizada para beneficio de la población sin perjudicar a terceros.

Todas las instituciones públicas y privadas dependiendo del sector en que se basa su actividad requieren de reglamentos internos y externos para el desarrollo de sus diversas operaciones; en el caso de las universidades estas se rigen bajo reglamentos y normativas para organizar y llevar a cabo las funciones académicas.

La UNAN-Managua, por su parte desarrolla sus operaciones en base a la Ley de Autonomía de Educación Superior y una serie de reglamentos establecidos por Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CNEA), el Consejo Nacional de Universidades (CNU); y otros de carácter interno que surgen de las decisiones del Consejo Universitario de la UNAN-Managua, como el Reglamento de Régimen Académico Estudiantil, que regula la actuación de los estudiantes y las normas de la vida académica de los mismos, estableciendo como aspectos principales dentro de su contenido, el Sistema de Evaluación Estudiantil, el Trabajo Científico y Culminación de estudios y las Prácticas de Formación Profesional.

En el Título IV del Trabajo Científico Estudiantil y de la Culminación de los Estudios, específicamente en el capítulo III, se exponen los siguientes artículos:

- ARTO 43. En los planes de estudio se establecerán las formas de culminación de los estudios para los egresados de la UNAN-Managua. Las formas de culminación consistirán en la realización de un Trabajo Monográfico o un Examen de Grado. En los planes de estudio de las carreras de nivel Técnico Superior se consignará lo relativo a la Monografía Técnica o el Examen de Grado.

- ARTO 45. El Trabajo Monográfico es una forma organizativa del proceso de enseñanza-aprendizaje en el que se vinculan la teoría con la práctica y cuyo objetivo es la adquisición de conocimientos científico-técnicos; el desarrollo de habilidades y la formación de hábitos necesarios para la preparación del profesional que demanda el desarrollo económico y social del país permitiendo profundizar consolidar e integrar contenidos del plan de estudio.
- ARTO 48. Los estudiantes. Luego de aprobado el tema para efectuar el Trabajo Monográfico. Realizarán las actividades siguientes:
  - a) Elaborar el Protocolo con asesoría del tutor el cual deberá contener:
    - Introducción.
    - Antecedentes.
    - Justificación
    - Planteamiento del problema.
    - Objetivos.
    - Hipótesis.
    - Marco Teórico.
    - Material y Método.
    - Bibliografía.
    - Cronograma de actividades.
    - Anexos
- Arto 52. Una vez concluido el trabajo monográfico. El tutor emitirá su validación por escrito. Un borrador de la Monografía acompañado de la validación del tutor será presentado al Jefe del Departamento; Director de Escuela o Secretaria de la Facultad o Centro (o su equivalente) según corresponda. En la fecha establecida quienes designarán a los especialistas autorizados según el Reglamento del Trabajo del Personal Docente. Para la revisión y dictamen. Los especialistas deberán presentar su dictamen en un plazo no mayor de 30 días. Si el dictamen resultare negativo el estudiante dispondrá de dos meses para efectuar las correcciones sugeridas.
- ARTO 56. Una vez validada la Monografía, el estudiante hará entrega de tres ejemplares al Jefe del Departamento, Director de Escuela y el Secretario de Facultad o Centro según corresponda disponiendo de un mes como máximo para la defensa de la misma.

La actividad turística es un rubro importante que genera grandes cantidades de divisas al producto interno bruto del país, según los boletines de estadísticas del Banco Central de Nicaragua (BCN). Por tal razón es de vital importancia conocer las diferentes leyes que regulan las actividades del sector turístico. Por lo tanto, en este acápite se aborda y toma en consideración los artículos de la Ley 495, Ley General del Turismo que se relacionan con el tema en estudio.

En el capítulo I, sobre las Disposiciones Generales, artículo 7 en su primera línea, expone:

“La presente Ley, se estructura bajo los siguientes fundamentos”

Más adelante, en la descripción de los diversos fundamentos, en el inciso (a), explica:

Estimular el desarrollo de la industria turística como medio para contribuir al crecimiento económico, desarrollo social y ambiental del país, generando las condiciones favorables para el desarrollo de la iniciativa privada y pública en el área turística.

En el capítulo VI: Promoción, Fomento y Capacitación Turística, abarca en la sección 2: Del Patrimonio y Capacitación Turística, el artículo 44 que expresa lo siguiente:

“Corresponde al INTUR, en materia de Patrimonio Turístico y Capacitación, desarrollar las siguientes actividades”

Más adelante, en el desarrollo de las actividades, en el inciso (h), explica: Organizar el registro de profesionales y técnicos graduados y capacitados en materia turística en sus diferentes niveles académicos, para promover su integración laboral ante los diferentes establecimientos y prestadores de servicios.

## 4. PREGUNTAS DIRECTRICES

- ❖ ¿Cómo es el proceso de formación de capacidades y habilidades en los estudiantes de Turismo Sostenible de la UNAN-Managua?
- ❖ ¿Cuál es la situación laboral de los graduados de la carrera de Turismo Sostenible (2014-2018) y nivel de desempeño en el campo ocupacional?
- ❖ ¿Cuál es la relación entre las capacidades y habilidades alcanzadas, versus las expectativas de calificación del capital humano que demandan los empresarios turísticos del país?

## 5. MATRIZ DE DESCRIPTORES.

<b>Objetivos Específicos.</b>	<b>Preguntas Directrices</b>	<b>Descriptores</b>	<b>Instrumentos\ Herramientas</b>	<b>Fuentes</b>
<b>Describir el proceso de formación de capacidades y habilidades laborales de los estudiantes en Turismo Sostenible de la UNAN-Managua.</b>	¿Cómo es el proceso de formación de capacidades y habilidades laborales de los estudiantes en Turismo Sostenible de la UNAN-Managua?	-Formación de capacidades y habilidades. -Carrera Turismo Sostenible. -Plan 2013	-Encuestas -Grupo focal online. -Revisión documental	-Docentes. -Estudiantes -Autoridades de la UNAN-Managua (Director de la carrera y coordinador)
<b>Conocer la situación laboral de los graduados de la carrera de Turismo Sostenible (2014-2018) y su nivel de desempeño en</b>	¿Cuál es la situación laboral de los graduados de la carrera de Turismo Sostenible (2014-2018) y nivel de desempeño	-Situación Laboral  -Nivel de desempeño.	-Encuestas -Grupo focal online	-Graduados de Turismo Sostenible, en abril 2019. -Empresas Turísticas

<p><b>el campo ocupacional.</b></p>	<p>en el campo ocupacional?</p>			
<p><b>Indagar la relación entre las capacidades y habilidades alcanzadas, versus las expectativas de calificación del capital humano que demandan los empresarios turísticos del país.</b></p>	<p>¿Cuál es la relación entre las capacidades y habilidades alcanzadas, versus las expectativas de calificación del capital humano que demandan los empresarios turísticos del país?</p>	<p>-Capacidades y habilidades alcanzadas. -Expectativas de calificación.</p>	<p>-Entrevistas. -Grabaciones de audios. -Revisión documental</p>	<p>-Graduados. -Empresas turísticas. - Autoridades de la UNAN-Managua (Director de la carrera y coordinador) -Colectivo de docentes de Turismo Sostenible. -INTUR</p>

## 6. DISEÑO METODOLÓGICO.

### 6.1 ÁREA DE ESTUDIO

Departamento de Francés de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. UNAN-Managua. Graduados de la Carrera de Turismo Sostenible del Recinto Universitario Rubén Darío de la cohorte 2014-2018.

### 6.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Este estudio es no experimental. Estos tipos de estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Sampieri, 2014)

### 6.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

- **Según Enfoque:**

La presente investigación posee un enfoque cualitativo puesto que describe la situación actual de los graduados de la Carrera de Turismo Sostenible en el mercado laboral turístico nicaragüense e identifica las competencias que demanda el sector en los profesionales y las características de las diferentes empresas, a las que deberán adaptarse los graduados para insertarse en el campo.

El enfoque cualitativo es un proceso que utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (Sampieri, 2014).

- **Según paradigma:**

El estudio aborda un paradigma constructivista, este permitió comprender la realidad actual sobre la situación laboral de los graduados, y a través de la información obtenida en el proceso de recopilación se logró identificar las competencias profesionales y analizar las características de las diferentes

empresas turísticas, para indicar las áreas que se deben fortalecer en el pensum académico de la carrera, lo que conllevaría a la implementación del Modelo de Formación por Competencias.

- **Según las fuentes:**

Esta investigación es empírica, ya que el tema de estudio no ha sido objeto de investigación, pero ha sido considerado como un tema relevante para su análisis. La información de los estudios existentes es imprecisa, lo que impide obtener conclusiones relevantes sobre la situación actual de los egresados.

- **Según nivel de abstracción:** Es un estudio exploratorio y correlacional.

- ❖ Estudio exploratorio: Se emplea cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso (Sampieri, 2014). Por lo tanto, este estudio es exploratorio, ya que es el primer tema de investigación sobre la situación laboral de los graduados de la carrera Turismo Sostenible.
- ❖ Estudio correlacional: Cuando se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (Sampieri, 2014). Según su nivel de abstracción, es una investigación correlacional por la relación de las dos variables en estudio; las capacidades y habilidades laborales, y las características de las empresas turísticas.

## 6.4 UNIDAD DE ANÁLISIS

Graduados de la Carrera de Turismo Sostenible de la cohorte 2014-2018, del Recinto Universitario Rubén Darío de la UNAN-Managua.

## 6.5 UNIVERSO Y MUESTRA

### 6.5.1 UNIVERSO:

Estudiantes de la Carrera de Turismo Sostenible en el periodo 2014 – 2018, del Recinto Universitario Rubén Darío de la UNAN-Managua.

### 6.5.2 MUESTRA:

La muestra estimada para el objeto de estudio de la investigación abarcaba a 27 estudiantes que se graduaron en abril del 2019, siendo parte de la cohorte 2014-2018, debido a la falta de colaboración y contacto con algunos de los egresados, la muestra se redujo a 18 graduados, por lo tanto; los resultados del estudio tienen como referencia una muestra seleccionada por el criterio de conveniencia, que, según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (Metodología de la Investigación. 4ta edición, año 2010. Pág. 401) ...”se aplica simplemente a casos disponibles a los cuales tenemos acceso” ..., en los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Lo que se busca en la indagación cualitativa en profundidad.

### 6.6 TIPO DE MUESTREO.

No probabilística, ya que no se manipulan las variables y no se hace uso de datos estadísticos. En los estudios cualitativos se emplean muestras pequeñas no aleatorias y se aplican criterios distintos para seleccionar a los participantes. La estrategia cualitativa de producción de datos se basa en la información que se produce y analiza, abordando las diferentes características del problema.

### 6.7 RECOLECCIÓN DE DATOS:

El procesamiento de datos comprendió el ordenamiento y análisis de la información obtenida a través de los instrumentos aplicados a los 18 graduados seleccionados, creando una carpeta con archivos digitales que contienen información sobre el sitio de trabajo y las funciones que desempeñan los profesionales de Turismo Sostenible que se encuentran trabajando, denominada “GRADUADOS 2019”, con esto se estuvo alimentando la investigación.



## 6.8 INSTRUMENTOS UTILIZADOS:

- Entrevistas
- Encuestas
- Revisión documental
- Grupo focal online
- Grabaciones de Audios



## 7) RESULTADOS





## 7.1) CAPITULO 1

## 7.1) CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE CAPACIDADES Y HABILIDADES EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNAN-MANAGUA.

Este acápite tiene por finalidad, hacer mención de los cambios ocurridos en el proceso de transformación curricular en la carrera, conocer el porcentaje de retención de los profesionales que logran culminar sus estudios superiores, analizar el plan académico 2013 que corresponde a la cohorte en estudio y el cual caducó en el año 2019, además de describir el proceso de formación profesional a lo largo de los 5 años de estudios, tomando como referencia las capacidades y habilidades que los discentes fueron adquiriendo por etapa.

Es vital importancia resaltar, que el modelo de formación profesional de la Universidad se ha basado en la construcción de planes académicos por objetivos, permitiendo a los discentes la adquisición de conocimientos, saberes y destrezas relacionados con el perfil de la carrera, pues en los objetivos se aborda el desempeño de los graduados en el mundo laboral poniendo en práctica la filosofía en que se fundamenta la misma, enfocados en los pilares o ejes de la sostenibilidad.

La información que se presenta en el siguiente acápite fue proporcionada por el Departamento de Francés, utilizando para esto, el Documento Curricular de la Carrera, La Malla Curricular, algunos datos retomados de la Tesis del Master Mario Hernández (Tutor del Trabajo Monográfico) y otros brindados por el colectivo de docentes para el desarrollo del primer capítulo de resultados de la investigación. Además de retomar los testimonios obtenidos durante la aplicación de instrumentos a los profesionales.

La UNAN-Managua, a través del Departamento de Francés, está contribuyendo al desarrollo del sector turístico nicaragüense, formando potenciales humanos idóneos y especializados en Turismo Sostenible, respondiendo a las necesidades manifestadas por la población, empresas e instituciones vinculadas, al contar con profesionales competentes en el mercado laboral.

Por lo tanto, la función principal de la Universidad consiste en preparar a los jóvenes para desempeñar un papel en la sociedad, y más concretamente, en el mundo laboral. De esta manera, la inserción laboral constituye un aspecto que involucra tanto al sector productivo como a la Universidad (Allen, 2003).

De acuerdo a los orígenes de la carrera de Turismo Sostenible abordados en el Marco Teórico, se conoce que, inicialmente la carrera que existía en el departamento de Francés era la Licenciatura de Francés Docencia, años más tarde nace la carrera de Traducción Francesa y por último la carrera de Turismo Sostenible como una alternativa de sobrevivencia del mismo Departamento. En el año 2000, la UNAN-Managua incluye en su oferta educativa la Licenciatura en Turismo Sostenible, la cual dio apertura en el turno vespertino con una duración de 5 años.

El primer plan de estudios 1999 se empleó por 14 años, ya que durante este tiempo el proceso de diseño curricular en la Universidad no era de carácter permanente y sistemático, por lo tanto, no se realizaban cambios en el proceso de formación, dicho plan caducó en el año 2012, pues la institución tomó la decisión de entrar en la dinámica de transformación curricular para mejorar la calidad de educación de los estudiantes.

Por consiguiente, el pensum académico 2013 permitió la actualización del perfil profesional y las salidas ocupacionales de la carrera en cierto modo, este plan se caracterizó por la implementación del “AÑO BASICO”, que correspondía al primer año de estudio, el objetivo era reforzar y consolidar los conocimientos adquiridos en la secundaria, considerando que estos, eran la pauta para la comprensión, asimilación y manejo de las capacidades y habilidades de la formación profesional.

Así pues, el plan 2013 fue modificado para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, obtener mejores niveles de desempeño en los estudiantes y la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, a fin de lograr su inserción en el sector. El plan 2013 modificado o plan 2016 (pensum actual), representó un

cambio, este consistió en el ordenamiento y agrupación de las asignaturas, abarcando en un mismo semestre materias básicas y de la especialidad, lo cual dio fin al año básico, en contrariedad con el plan anterior, pues el desarrollo de las asignaturas de formación profesional comenzaba en el segundo año de la carrera.

Cada año ingresan un total de 50 alumnos, aunque la demanda de la comunidad estudiantil que aspira a formarse en esta carrera oscila en una media entre 130-150 aspirantes. En el examen de admisión son seleccionados para esta carrera los que obtienen los mejores promedios, ya que la cuota proyectada por año es de 50 cupos, teniendo prioridad, estudiantes provenientes de los diferentes departamentos y comunidades del país.

Según, el registro y datos del Departamento de Francés sobre los estudiantes de Turismo Sostenible, existe un porcentaje de retención mayor del 80%, es decir que cada año egresan un promedio de 42 alumnos, a través de las diferentes modalidades de graduación siendo estas; Monografía, Seminario de Graduación, Proyecto de Graduación y Examen de Grado (Hernández, 2016).

El promedio de deserción corresponde a un 20% de los estudiantes en las diversas etapas (por año u semestre), por lo tanto, estos datos muestran que la carrera de Turismo Sostenible ha sido un proyecto académico exitoso en la producción de potenciales humanos competentes e idóneos en la especialidad.

#### 7.1.1 ÁREAS DISCIPLINARIAS QUE FUNDAMENTAN LA CARRERA.

Las disciplinas que contribuyen al enriquecimiento de la Carrera son: las Ciencias Ambientales; Economía y Desarrollo Sostenible; Turismo, Cultura y Desarrollo y Ciencias del lenguaje. Estas ciencias se complementan entre sí, ya que brindan las herramientas necesarias para ser aplicadas en tareas multidisciplinarias con un enfoque sostenible.

<b>Ciencias Ambientales</b>	<b>Economía y Desarrollo Sostenible</b>	<b>Turismo, Cultura y Desarrollo</b>	<b>Ciencias del lenguaje</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Turismo y Desarrollo Sostenible</li> <li>➤ Recursos y Servicios Turísticos</li> <li>➤ Sostenibilidad Ambiental y Económica</li> <li>➤ Gestión de la Biodiversidad</li> <li>➤ Turismo y Manejo de Riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agencias de Viajes y Operadoras Turísticas</li> <li>➤ Introducción a la Administración</li> <li>➤ Introducción a la Contabilidad y Finanzas</li> <li>➤ Marketing de Destinos Turísticos</li> <li>➤ Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos</li> <li>➤ Gestión Pública del Turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Turismo y Antropología</li> <li>➤ Sostenibilidad Sociocultural</li> <li>➤ Legislación Turística, Cultural y Ambiental</li> <li>➤ Cultura Nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Francés Comunicativo I, II, III</li> <li>➤ Interpretación Francesa</li> <li>➤ Inglés Comunicativo I, II, III, IV</li> </ul>
<p>Aportan una nueva visión del mundo, la naturaleza, la vida y la sociedad.</p>	<p>Radica en “Satisfacer las necesidades humanas fundamentales al tiempo que se preservan los sistemas que soportan la vida del planeta tierra”</p>	<p>El Turismo Sostenible debe considerarse como un instrumento de difusión, donde la cultura sea utilizada para el desarrollo social y económico de las poblaciones menos favorecidas.</p>	<p>Tiene que haber una interacción entre el turista, prestadores de servicios y la comunidad anfitriona.</p>

El plan 2013 cuenta con 48 asignaturas, las cuales se abordan en la Malla Curricular por área de estudio, iniciando el proceso de Enseñanza - aprendizaje con materias de formación general y básica que contabilizan un total de 22 disciplinas. Por su parte, el balance de las áreas disciplinares (Investigación, Ciencias Ambientales, Economía y Desarrollo Sostenible, Turismo, Cultura y Desarrollo, Ciencias del Lenguaje) es de 26 asignaturas, incluyendo las prácticas de formación profesional que se desarrollan de la siguiente manera; Prácticas de Familiarización, Especialización y Profesionalización, encaminadas a fortalecer los conocimientos y habilidades que adquieren los estudiantes, además de la convivencia con su futuro espacio laboral.

En la lógica del proceso de formación, el plan en mención se estructura de la siguiente forma, tomando como referencia la estructura de la Carrera Técnica de Emprendimientos Turísticos que plantea Guillermina Benítez en su Tesis, “El Proceso de Inserción Laboral de los graduados de la Licenciatura de Turismo de la Universidad del Sur dentro del Mercado de las Agencias de viajes en la Ciudad de Bahía Blanca”, que se menciona en el marco teórico de la investigación.



Fuente: Elaboración Grupal

## 7.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE CAPACIDADES Y HABILIDADES POR AÑO DE ESTUDIO Y LOS CAMBIOS TRANSCURRIDOS EN CADA ETAPA.

Los graduados de la cohorte en estudio 2014-2018, fue el segundo grupo de estudiantes que dio continuidad al plan 2013, la mayoría de los jóvenes resaltó su inconformidad en el primer año de estudio, asegurando que la repetición u regreso a quinto de año de secundaria (Año Básico) significó una pérdida de tiempo y un retroceso en la preparación profesional.

### 7.1.2.1 PRIMER AÑO (I Y II SEMESTRE) (AÑO 2014)

Las 10 asignaturas que contempla el plan académico 2013 en los dos primeros semestres corresponden a las áreas de formación básica y general (Informática Básica, Técnicas de Lectura, Redacción y Ortografía, Geografía de Nicaragua, Introducción a la Biología, Introducción a la Sociología, etc.), cuya finalidad era el fortalecimiento de los conocimientos en los discentes que venían de culminar la secundaria, al mismo tiempo prepararlos para iniciar una nueva etapa en su formación, el ciclo universitario.

Los jóvenes recibían clases magistrales (carácter introductorias) junto con estudiantes de otras carreras en un mismo auditorio, lo cual no fue satisfactorio porque el docente no podía responder a las interrogantes de más de 200-250 alumnos, se abordaban muchos temas en poco tiempo y el docente no ejercía control sobre los mismos, es decir, muchos jóvenes consideraron innecesario asistir, porque tenían acceso a la información (material impreso sobre los contenidos desarrollados en la presentación en PowerPoint), aun sabiendo que el sistema de evaluación asignaba cierto porcentaje a estas clases, por ello algunos estudiantes implementaron varias estrategias para no verse afectados y cumplir con las actividades asignadas.

Por otra parte, las clases grupales sirvieron para consolidar los temas desarrollados en las clases magistrales y entregar los trabajos. La mayoría de los estudiantes

asistían ya que, el docente sintetizaba aspectos incomprensibles o temas pendientes; destacando que los horarios de las clases magistrales estaban seguidos por las clases grupales, aunque en diferente día, pero otras asignaturas eran desarrolladas de forma viceversa.

### 7.1.2.2 SEGUNDO AÑO (III Y IV SEMESTRE) (AÑO 2015)

En esta etapa, los estudiantes entran en la dinámica de la formación integral, relacionada directamente con el perfil de la Carrera de Turismo Sostenible, adquiriendo nuevos conocimientos y habilidades en las siguientes materias:

III SEMESTRE	IV SEMESTRE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción al Turismo</li><li>• Metodología de la Investigación</li><li>• Etiqueta y Protocolo</li><li>• Técnicas de Guiado y Animación Turística</li><li>• Francés General</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Turismo y Desarrollo Sostenible</li><li>• Recursos y Servicios Turísticos</li><li>• Primeros Auxilios</li><li>• Cultura Nacional</li><li>• Francés Comunicativo I</li></ul>

*Fuente: Elaboración Grupal*

Aprendiendo habilidades para crear, diseñar y montar eventos, es decir, para el dominio de técnicas básicas en el área de servicios y la capacidad de desenvolverse en diferentes ambientes, ya sean sociales o empresariales. También es aquí, donde se conoce por primera vez los términos relacionados a la industria del Turismo, abarcando los primeros informes realizados a nivel internacional sobre el Desarrollo Sostenible y su importancia en el sector.



Gira de campo al Volcán Mombacho ubicado en el departamento de Granada, primera salida del grupo, que tuvo lugar en el segundo semestre 2015.

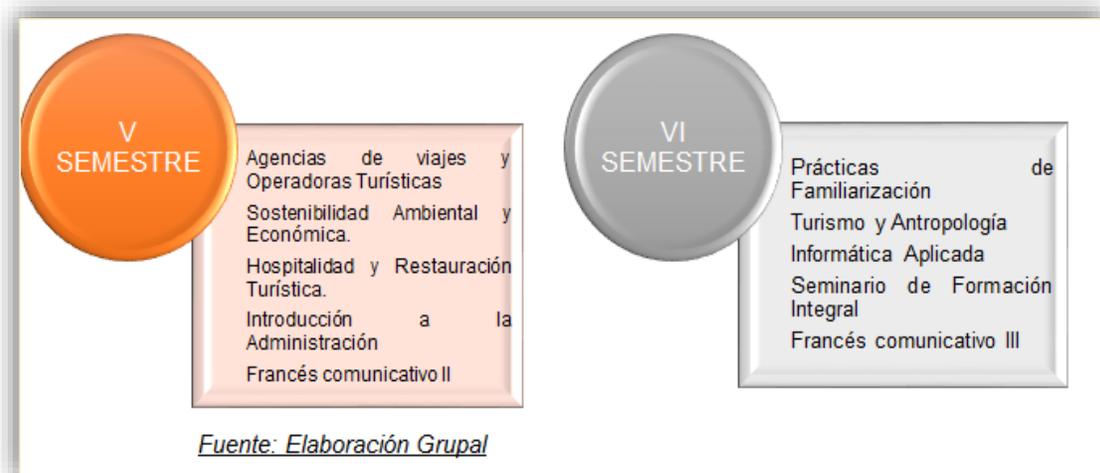
Es importante resaltar que, a partir del 2<sup>do</sup> año los docentes desarrollan actividades extra-curriculares en las asignaturas más relevantes y de mayor desempeño; como giras de campo con el objetivo de recopilar información sobre determinado destino y la aplicación de los fundamentos teóricos abordados en las aulas de clases. Además

de permitir, a los discentes conocer los diferentes atractivos turísticos que posee el país.

Otras actividades, incluyen los Ejercicios de Guiado y Animación Turística dentro de la Universidad conociendo los principales puntos de interés de la institución; la realización de Ferias de Cultura promoviendo la Identidad Nacional, a través de las diversas manifestaciones culturales. Además de destacar la enseñanza del idioma francés; ya que la carrera pertenece a la oferta académica del mismo Departamento.

### 7.1.2.3 TERCER AÑO (V Y VI SEMESTRE) (AÑO 2016)

Los futuros profesionales han adquirido saberes y herramientas para el proceso de Gestión, Monitoreo y Evaluación turística, aplicando los conocimientos principales de la especialidad en Turismo Sostenible, que se basa en EL ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD, para minimizar los impactos negativos del sector y maximizar los positivos a beneficio de la población local y el medio ambiente.



Es necesario que los profesionales tengan dominio de herramientas de diseño para la elaboración de productos turísticos (Photoshop, Photoscape. Adobe Ilustrados, Adobe Indesign), diseño de rutas, elaboración de material publicitario o promoción y otras actividades relacionadas con el Marketing. En esta etapa, se abordan contenidos vinculados al diseño y comercialización de paquetes, los requisitos para emprender una empresa, y las formas de operación de las mismas.

En tercer año, se desarrollan las prácticas de familiarización (primeras), enfocadas en el aprendizaje de las salidas ocupacionales y el conocimiento del sistema turístico nicaragüense, a través de conferencias o talleres educativos, impartidos por empresarios y profesionales del sector, compartiendo sus experiencias, el manejo y operación de las empresas.



Feria de Restauración  
Representación del Restaurante  
Mansión de Chocolate,  
Actividad realizada en la asignatura de  
Hospitalidad y Restauración

Es importante mencionar, que el plan contiene disciplinas basadas en la Hospitalidad y Restauración, permitiendo el desempeño de los futuros profesionales en las diferentes áreas operativas de un Hotel o Restaurante; estas habilidades fueron evaluadas y puestas en práctica con la realización de Ferias y eventos en dicha materia.

Por otro lado, se menciona que, en el año 2016 ocurrieron ciertos cambios en el sistema de evaluación, estaba estructurado, por 4 pruebas cortas y 4 trabajos que representaban el 60%, más el examen que representa el 40%, para un total del 100%, o bien la nota final por asignatura. El cambio consistió en la reducción de las pruebas y los trabajos, manteniendo el mismo valor con respecto a la calificación. Además, hubo un incremento en las horas de autoestudio independiente y la reducción de horas presenciales, siendo una estrategia académica que se consideró para promover el compromiso y la responsabilidad de los estudiantes en la construcción y el fortalecimiento de su propio aprendizaje.

#### 7.1.2.4 CUARTO AÑO (VII Y VIII SEMESTRE) (AÑO 2017)

Este año abarcó la implementación de otro idioma en la licenciatura, la lengua extranjera más conocida a nivel mundial y un requisito fundamental para la inserción en el mercado laboral, EL IDIOMA “INGLES”, el plan en estudio contempla la

enseñanza de dos idiomas, siendo desarrollados en diferentes etapas, estas se reflejan en la tabla que se muestra a continuación:

DESARROLLO DE LAS CIENCIAS DEL LENGUAJE	
FRÁNCES	INGLÉS
➤ 2 AÑO: Francés General y Francés Comunicativo 1	
➤ 3 AÑO: Francés Comunicativo 2 y 3	
➤ 4 AÑO: Interpretación Francesa	➤ 4 AÑO: Inglés Comunicativo 1 y 2
	➤ 5 AÑO: Inglés Comunicativo 3 y 4

Las Ciencias del Lenguaje, son un factor importante en el sector turismo, porque permiten la interacción entre el turista, los prestadores de servicios y la comunidad anfitriona.

Ahora bien, se presentan las asignaturas que conlleva el cuarto año y por ende la adquisición de conocimientos y la puesta en práctica de los mismos.



En cuanto a las demás ramas del conocimiento en el sector, durante este ciclo se logró completar y retroalimentar los fundamentos teóricos adquiridos en los semestres anteriores; además de ganar nuevas experiencias en el campo conociendo nuevos destinos (Giras de campo), la identificación de especies de flora y fauna, y diversas leyes de protección y conservación de los recursos naturales; la formulación de proyectos de desarrollo sostenible, el manejo de las etapas del proceso de gestión turística y la elaboración de planes de Marketing Turístico de los

diferentes departamentos del país. A grandes rasgos se mencionan las actividades realizadas en las materias de mayor relevancia.

Para el desarrollo de las prácticas de especialización (segundas), los estudiantes tienen la tarea de gestionar por iniciativa propia el espacio de prácticas ya que la Universidad no cuenta con el sistema de pasantías, y carece de alianzas o convenios; por lo tanto los jóvenes solicitan el apoyo de las empresas o prestadores de servicios para la aplicación de los fundamentos teóricos adquiridos y al mismo tiempo contribuyen en la gestión de los negocios, elaboración de diagnósticos turísticos y estudios vinculados a las áreas de Restauración y Hotelería, pero esto dependerá de la institución que permita a los discentes entrar en la fase de entrenamiento y capacitación.

#### 7.1.2.5 QUINTO AÑO (IX Y X SEMESTRE) (AÑO 2018)

La etapa final del proceso de formación concluye con el quinto año de estudio, abarcando las ultimas materias del Plan 2013 enfocadas en las áreas de Investigación, Ciencias Ambientales, Economía, Idiomas, Cultura y finalmente, la modalidad de graduación o formas de culminación de la carrera (Monografía, Seminario de Graduación, Examen de Grado y Proyecto de Graduación), que los discentes optan para finalizar el ciclo universitario y comenzar su vida laboral.



En cada semestre, los discentes adquieren saberes y habilidades que serán aplicados en las diversas áreas del campo laboral, las disciplinas de 5<sup>to</sup> año no son la excepción, estas se consideran las importantes de todo el proceso de formación profesional, debido a la adquisición de capacidades y habilidades directamente vinculadas con el perfil y las salidas ocupacionales de la carrera, permitiendo la realización de planes de manejo de riesgos para destinos y empresas turísticas, investigaciones sobre problemáticas



Identificación de las especies de reptiles en el Refugio de Vida Silvestre Los Guatusos, Departamento de Rio San Juan. Asignatura de Gestión de la Biodiversidad.

que surgen en la industria o bien sobre los impactos positivos y negativos que la misma genera, al ambiente, destinos y comunidades anfitrionas; el conocimiento de las leyes en materia turística que regulan dicho sector a fin de promover la protección de los recursos naturales y conservación del patrimonio nicaragüense.

Es importante destacar, los conocimientos en Administración, Contabilidad y Finanzas, ya que se identificó que forman parte del conjunto de competencias laborales que demandan las empresas, estas habilidades permiten la realización de las diferentes funciones contables de un negocio, identificando la situación real en términos de pérdidas y ganancias.

Por otra parte, las prácticas de profesionalización tienen por objetivo consolidar los saberes y habilidades de la formación en Turismo Sostenible y lograr altos niveles de desempeño en el campo, además de contribuir en el desarrollo y funcionamiento de las instituciones que están abiertas a brindar oportunidades a los discentes.

## 7.2 PAPEL DE LOS DOCENTES EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL

En este acápite, se identificó si el colectivo de docentes de la carrera de Turismo Sostenible cuenta con la formación pedagógica y didáctica; para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje; tomando como referencia las diferentes metodologías empleadas, la identificación de técnicas pedagógicas para asegurar

el rendimiento académico de los discentes; el desarrollo de aptitudes interpersonales y competencias técnicas, cognitivas y socioemocionales, para formar profesionales competentes en el ámbito laboral (público y privado).

En la UNAN-Managua, la Carrera de Turismo Sostenible pertenece al Departamento de Francés, de la Facultad de Educación e Idiomas; el personal docente está integrado por 5 profesores, 4 mujeres y un varón. De los cuales, 3 profesoras son Licenciadas en Turismo Sostenible, una Licenciada en Francés con mención en Turismo y el varón con estudios en Economía y Ciencias Sociales, todos egresados de la misma Alma Mater.

Una de las profesoras coordina el equipo, la que tiene grado de máster en Dirección de Proyectos; 2 profesores titulares con maestrías, una en Gestión Ambiental y el otro en Administración Pública, Políticas Públicas y Desarrollo Local. Actualmente 2 profesoras que tiene nivel de maestría se encuentran en proceso de formación doctoral una en Gestión y Calidad de la educación, y la otra en Geografía. Así mismo, las otras dos docentes con licenciatura en Turismo Sostenible, están en proceso de formación de máster, una en Métodos de Investigación Científica y la otra en Gestión Ambiental. En total el colectivo cuenta con 5 profesionales especializados en diferentes áreas del conocimiento.

El esfuerzo e interés de estos docentes ha hecho posible garantizar la formación integral de los futuros profesionales. Cabe mencionar que el colectivo de Turismo Sostenible está formado por docentes con experiencia de 5 hasta 13 años en la educación superior.

Para conocer la opinión de los docentes conforme este estudio y dar continuidad al primer objetivo, se entrevistó únicamente a 3 profesores del colectivo. Quedaron al margen de las entrevistas una, de las docentes que es la actual Coordinadora de la Carrera; ya que se encuentra fuera del país realizando su tesis doctoral y el único profesor del sexo masculino entre el colectivo, por ser el tutor de esta investigación.

Las tres maestras encuestadas expresaron que su trabajo está directamente relacionado con la carrera de Turismo Sostenible por su formación profesional; pero se identificó que carecen de la formación pedagógica y didáctica para impartir clases, aunque han recibido talleres y capacitaciones de inducción (1-2 meses antes de iniciar el semestre), organizadas por la Universidad con el objetivo de preparar al personal en estas áreas del conocimiento; cabe destacar que, una docente se encuentra realizando un doctorado en este ámbito de formación, el resto del colectivo cuenta con las especialidades en el campo.

En cuanto a la metodología de enseñanza se obtuvieron diferentes percepciones de las docentes involucradas, las tres se enfocan en la calidad de formación de los estudiantes, utilizando para ello, sus propias estrategias didácticas y recursos (materiales físicos, audiovisuales, redes sociales u otros) para lograr la integración y participación de los jóvenes; pero principalmente, la comprensión y dominio de los contenidos.

Así mismo, para lograr mejores niveles en el rendimiento académico de los estudiantes, las docentes emplean según su criterio diversas técnicas educativas, como:

- El desarrollo de clases prácticas intercaladas para la aplicabilidad de los conocimientos teóricos.
- La implementación de juegos lúdicos para el aprendizaje de términos técnicos de la especialidad y la identificación de destinos turísticos de Nicaragua.
- Visitas a museos de cultura.
- Ejercicios de auto guiado en la Universidad resaltando los sitios de interés.
- El desarrollo de estrategias didácticas del aprendizaje cooperativo.

Estas estrategias tienen como finalidad el conocimiento de la realidad del sector turístico, la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades técnicas y cognitivas

en los estudiantes las cuales serán aplicadas o desarrolladas en las diversas áreas del campo ocupacional.

Por otra parte, las docentes han destacado varias acciones para mejorar el proceso de formación profesional, dentro de estas acciones encontramos; el apadrinamiento de un área protegida, un observatorio turístico, una tour operadora escuela, intercambios estudiantiles y la implementación de estancias de docentes en otros países.

Es importante, resaltar el trabajo de los maestros durante el período de formación; ya que proporcionan nuevos conocimientos sobre la realidad del sector, y los estudiantes deben continuar con el proceso de retroalimentación de forma independiente para comprender y asegurar la obtención de capacidades y habilidades que serán útiles en el campo; además los docentes deben guiar el proceso de formación a partir del contexto que se vive, en base a las nuevas tendencias e innovaciones en la educación y el mercado laboral.

### 7.3 MODIFICACIONES O CAMBIOS PROPUESTOS POR LOS DOCENTES EN EL PLAN ACADÉMICO.

Las docentes consideran que se deben realizar ciertos cambios en el pensum académico de la Carrera de Turismo Sostenible, con el fin de redefinir los perfiles profesionales y salidas ocupacionales para que existan mayores oportunidades laborales en el mercado turístico nicaragüense. Cabe destacar que la UNAN-Managua, en el año corriente 2020, entró en la fase de diseño curricular para implementar el MODELO POR COMPETENCIAS en los próximos 2 años (2021-2022), teniendo como resultado la propuesta del nuevo plan académico, con el cual se espera responder a las demandas de formación del sector.

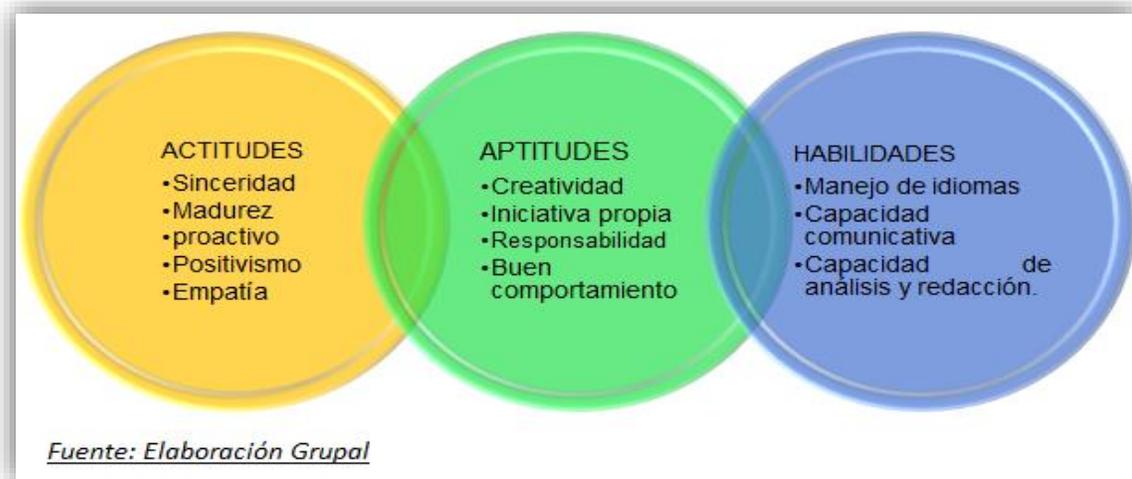
En el marco teórico, se hace referencia al enfoque de competencia, “este fue planteado como solución para que los graduados se insertaran en el sector; además este modelo u enfoque busca estimular el proceso de aprendizaje, que sea más significativo para los estudiantes, integrando la teoría y la práctica, ya que este

conecta determinado conocimiento o una habilidad con diversas aplicaciones en un entorno, productivo, cambiante y complejo”. Con la implementación del modelo por competencias se logrará que los estudiantes conozcan las diversas facetas de operación del mercado basado en el contexto real, incluyendo la adquisición de nuevas capacidades y habilidades, a través del desarrollo de asignaturas de mayor aplicabilidad en el campo.

Los cambios o modificaciones propuestos por el colectivo, se centran en el desarrollo de proyectos turísticos con organizaciones no gubernamentales (ONG) y emprendimientos estudiantiles; considerando que el pensum es completo debido a la concepción y objeto de estudio de la carrera; pero los estudiantes deben tener iniciativa propia en adquirir conocimientos y habilidades que la formación no incluye por la especialidad; o bien reforzar y profundizar las habilidades que la formación brindó, recibiendo cursos particulares a fin de tener mayores oportunidades laborales.

#### 7.4 EL DESARROLLO DE LAS APTITUDES INTERPERSONALES EN EL SECTOR.

De acuerdo, a la información obtenida por miembros del colectivo de docentes, para lograr integrar y formar verdaderos profesionales al ámbito laboral, los discentes deben desarrollar competencias socioemocionales, valores y principios éticos, considerando que su trabajo se enmarca en una industria cambiante y compleja, es decir, conocerá y tratará con muchas personas de diferentes cualidades y caracteres, y este debe tener la capacidad de resolver situaciones que no se contemplaron en la formación ”haciendo referencia, en el Principio de Aprendizaje por disfunciones, pues con el desarrollo de competencias, los profesionales tendrán la capacidad de tomar decisiones para resolver problemáticas de manera creativa y en diferentes contextos que les permitirán ser mejores y tener mayores oportunidades en el mercado laboral.



Esta serie de características no pueden ser adquiridas en una materia de estudio, pero, muchos graduados cuentan con estas actitudes y habilidades, porque son aspectos natos en su personalidad, mientras que otros, las han desarrollado y adquirido en la carrera por medio de las actividades de aprendizaje, o bien, los maestros han fomentado y contribuido en el desarrollo de estas cualidades, pero en realidad dependerá del profesional, sus deseos, habilidades y esfuerzo, lo que le permitirá abrirse puertas e insertarse en el mercado laboral turístico.

Ahora bien, en el mismo instrumento de investigación a docentes, se plantea **¿Cree importante que la Universidad debería de crear alianzas con empresas turísticas con el fin de conseguir espacios de prácticas a los estudiantes y estos puedan ganar experiencia en el campo?**; las respuestas en torno a esta interrogante reflejaron los obstáculos que surgen en el proceso de gestión de dichas plazas y el papel del maestro en beneficio de los discentes.

Se considera de vital importancia, la creación de alianzas con empresas turísticas, pues ambos comparten una necesidad en común; la Universidad porque solicita espacios de prácticas para los estudiantes y estos puedan explorar el mundo laboral mediante un aprendizaje permanente y de carácter múltiple; y las empresas porque requieren de profesionales especializados en el sector, he aquí la relación entre el

sistema educativo y el sistema productivo, en pro del bienestar de la comunidad estudiantil y futuros profesionales.

La UNAN-Managua tiene su estructura y forma de trabajar, pero los enlaces de obtención de plazas de prácticas se han realizado por vínculos o relaciones de amistad, entre los profesionales de Turismo Sostenible que se encuentran laborando en el sector y los maestros (contacto directo). La institución para realizar este tipo de convenios, demanda distintos trámites formales que requieren de tiempo, y en muchos casos, los procesos no se han realizado por este motivo y los docentes cruzan varios canales para lograr este objetivo.

Es necesario mencionar, que la Universidad no cuenta con el sistema de pasantías, sino con el sistema de prácticas (familiarización, especialización y profesionalización), este establece, que el espacio puede ser gestionado por iniciativa de los estudiantes, y en última instancia por la institución a través de convenios con empresas turísticas o vinculadas; mencionando, que cuando los discentes consiguen los espacios, las maestras realizan las funciones de supervisión, monitoreo y evaluación de las actividades asignadas y el desempeño en el campo ocupacional.

En el año 2016, el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), tenía un compromiso por escrito con la UNAN-Managua centrado en el tema de prácticas, lamentablemente este finalizó y por diferentes motivos el convenio no ha sido renovado, el cual se considera de vital importancia para el beneficio de los discentes.

Finalmente, por medio de las alianzas, los estudiantes podrán conocer el sector y adquirir experiencia, el principal requisito que solicitan las empresas, en este aspecto, los currículos profesionales juegan un papel importante, para solicitar una plaza laboral. Si bien, es cierto, las docentes gestionan con las empresas u ONG vinculadas al turismo, los espacios de prácticas, o bien su colaboración en el

desarrollo de talleres abordando temas de interés que serán útiles en la formación de los futuros profesionales.

Por consiguiente, las docentes brindaron algunos consejos a los graduados para ser mejores y tener mayores posibilidades en el campo ocupacional, destacando en primera instancia, las cualidades y destrezas que le permitirán integrarse como colaboradores en cualquier empresa.

Consejos para ser mejores y tener mayores oportunidades laborales.	Trabajar en temas de aptitud
	Tener una actitud positiva
	Temas Éticos
	Saber Ser y Hacer
	Aprovechar los espacios de prácticas
	Marketing Laboral Propio
	Saber a que plaza aplicar

*Fuente: Elaboración Grupal*

## 7.5 INCIDENCIA DE LA CRISIS SOCIOPOLÍTICA EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL

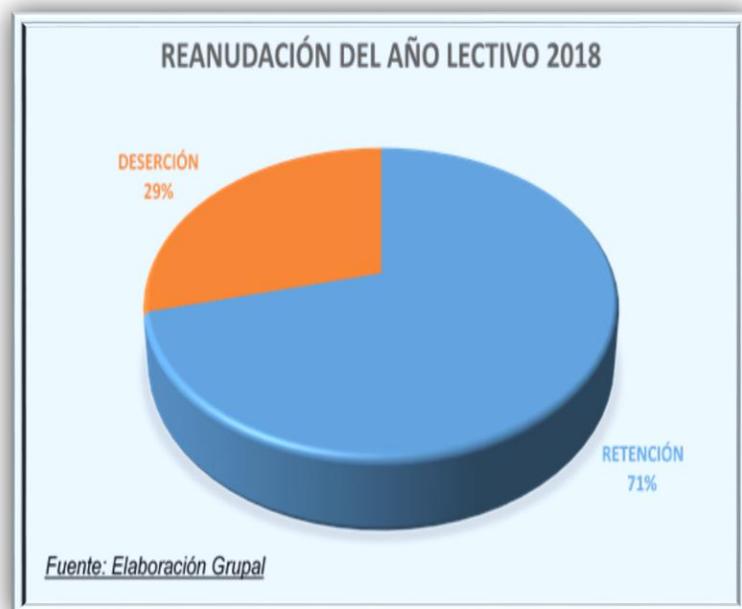
Es necesario hacer mención que los graduados de la cohorte 2014-2018, sufrieron un retraso en el último año de estudio, debido a la Crisis Socio-política iniciada en abril del 2018, afectando enormemente el sistema educativo (Primaria, Secundaria y Educación Superior); el primer semestre lectivo 2018 fue iniciado con normalidad en el mes de Marzo, pero las causas de las crisis ocasionaron una pausa en la formación por 7 meses reanudando el ciclo en Octubre, lo que dio como resultado la culminación del primer semestre en Diciembre del mismo año.

Por consiguiente, el segundo semestre abarcó los 4 primeros meses del año 2019 (enero-abril), debido a esto, los graduados tuvieron que adaptarse a la modalidad por encuentros recibiendo clases dos días a la semana (martes y viernes), esto aumentó la carga horaria de los docentes y en especial el trabajo de los estudiantes,

exigiendo mayor esfuerzo y dedicación en los mismos, ya que tenían que realizar las asignaciones orientadas de cada materia a entregarse en un mismo día.

A pesar de las medidas empleadas por la Universidad para continuar con el año educativo pese a las consecuencias originadas por la crisis; muchos jóvenes destacaron que la modalidad por encuentros no tuvo beneficio alguno en la formación, ya que ejercían el papel de maestro y estudiante al mismo tiempo, pues los contenidos abordados en los salones de clases quedaban inconclusos y las tareas asignadas eran complejas, considerando que era innecesario asistir a la Universidad, pues las guías de trabajo se les hacía llegar por correo electrónico (o bien por medio de whats app) y del mismo modo se enviaban a los maestros. La medida de resiliencia fue considerada para muchos inestable y poco beneficiosa, pero permitió a los discentes desarrollar sus capacidades y ser autodidactas.

Antes del contexto de crisis, el grupo de 5<sup>to</sup> año de Turismo Sostenible tenía una matrícula de 45 estudiantes en el primer semestre, debido a muchos factores (económicos, sociales y familiares), al reanudarse el ciclo en octubre, hubo una tasa de deserción del 29% esto redujo la cantidad de alumnos, pero no modificó la matrícula inicial ya que los jóvenes omitieron realizar el proceso de retiro de la misma.



Así pues, el 71% de los estudiantes logró culminar sus estudios superiores en el año 2019 en diversas modalidades y periodos. Ya que el grupo se redujo a 32 estudiantes (Porcentaje de retención) se hace mención que el 84% optó por la

modalidad de Seminario de Graduación finalizando en Abril (Cohorte en estudio) y el 16% seleccionó Monografía, estos terminaron el ciclo universitario hasta en agosto del 2019.



De esta manera, los graduados de la cohorte 2014-2018 concluyen la fase final del mundo universitario, a pesar de los cambios ocurridos en el proceso de formación, que causaron distorsiones en la etapa más importante, la culminación de los estudios superiores. Para los jóvenes que se retiraron significó la pérdida del quinto año, pero no abandonaron en su totalidad la Universidad, ya que decidieron retomar sus estudios el año entrante, logrando terminar la carrera en diciembre del 2019.

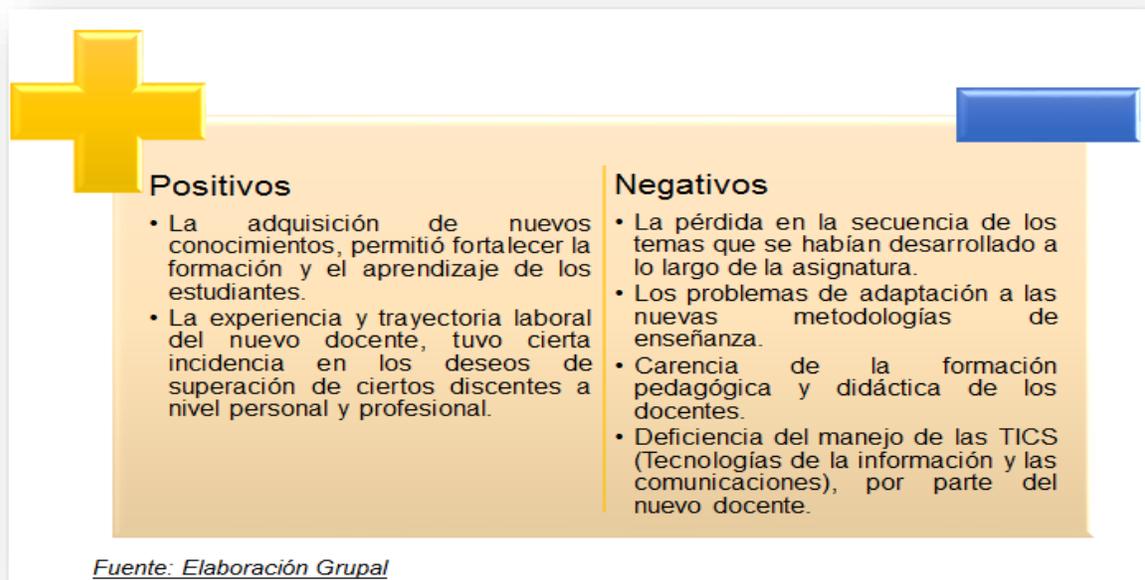
#### 7.6 INCIDENCIA DEL CAMBIO DE DOCENTES

Dada las características propias de la Carrera, esta abarca disciplinas complementarias, siendo impartidas por facilitadores de otras carreras a fin de sentar las bases de la formación profesional en las diferentes áreas.

En el caso de las ciencias de lenguaje, el Departamento de Francés y el Departamento de Inglés, facilitan docentes especializados en la enseñanza de ambos idiomas; así mismo aquellas materias correspondientes al año básico; a

excepción de las áreas disciplinares impartidas por maestros, graduados de la misma carrera y especializados en diferentes áreas del conocimiento.

Durante el proceso de enseñanza-Aprendizaje, los graduados de Turismo Sostenible de la cohorte 2014-2018, experimentaron algunos cambios de docentes en varias asignaturas como; Historia de Nicaragua, Francés, Inglés, Sostenibilidad Ambiental y Económica, Técnicas de Guiado y Animación Turística, y Gestión de la Biodiversidad; por diversos motivos o razones (salud, transformaciones curriculares, salidas del país, cambio de modalidades), causando reacciones positivas y negativas, en los discentes y el proceso de enseñanza, estas se enumeran en el siguiente gráfico:



## 7.7 OPINIONES DE LOS ESTUDIANTES ACTIVOS DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE

Una vez analizado, el proceso de formación de los graduados en torno al Plan académico 2013, se mencionan las principales motivaciones y aspiraciones de los discentes en cuanto a la elección de la carrera, el grado de satisfacción y las posibilidades laborales en el sector, estos aspectos permitieron el seguimiento y evaluación de la utilidad práctica de la presente tesis.

En este acápite, se muestran las opiniones de 12 estudiantes activos de la carrera (1ro, 2do, 3er y 4to año); destacando que, la formación profesional se concentra en el Plan 2016, dicha información permitirá a la coordinación y al colectivo de docentes conocer las sugerencias y recomendaciones de los alumnos para mejorar el sistema de formación y sean tomados en consideración en la elaboración del nuevo pensum académico basado en el Modelo por Competencias, a fin de satisfacer a las necesidades del sector y responder a las características de las empresas turísticas.

### 1. Identificación de las principales motivaciones en los discentes.

De acuerdo a las aspiraciones y motivaciones encontradas, el 59% de los estudiantes, afirman que su deseo propio por la carrera les llevó a elegirla, el 33% se inclinó por el aprendizaje de los idiomas (francés e inglés); estas asignaturas forman parte del pensum académico y el 8% reflejó la aceptación de las dos opciones anteriores.



Fuente: Elaboración Grupal

El gráfico muestra el porcentaje de las motivaciones de los estudiantes, destacando que se plantearon 5 aspectos de selección en el instrumento, pero los resultados fueron concebidos en base a dos opciones únicamente, por consiguiente, las faltantes corresponden a: Intereses Familiares, Recomendación por tus Amistades y Mayores Posibilidades de Empleo, pero no fueron consideradas relevantes en dicha interrogante.

## 2. Aspiraciones al finalizar la Carrera de Turismo Sostenible.

El 34% consideró emprender su propio negocio una vez finalizados sus estudios, pero con certeza, aún no están seguros del tipo de empresa; algunos hicieron referencia en:

- Crear una pequeña agencia de turismo local, poniendo en práctica los conocimientos y habilidades adquiridas durante su formación profesional.
- Crear una agencia de viajes o tour operadora, para el diseño de paquetes, el desarrollo de zonas con potencial turístico, además del trabajo en Marketing y publicidad.
- Crear Hostales temáticos.

El 33% optó por conseguir un empleo en el sector turístico con el fin de adquirir experiencia y la puesta en práctica de los conocimientos y habilidades obtenidas durante el período de formación; el 25% indicó el deseo de seguir estudiando para fortalecer sus conocimientos en las



*Fuente: Elaboración Grupal*

asignaturas de Inglés, Marketing, contabilidad y finanzas, Gestión Pública y otras; considerando que estas carecen de horas presenciales y prácticas en el campo, por consiguiente se pueden presentar dificultades en aplicar estos conocimientos en un futuro espacio laboral y el 8% señaló su conformidad con cada una de las opciones planteadas.

### 3. ¿Estas satisfecho al haber elegido la carrera de Turismo Sostenible?

Los resultados reflejan que en un 100% los estudiantes se sienten plenamente satisfechos por haber seleccionado, la Licenciatura en Turismo Sostenible, siendo la única carrera de educación superior en el país que se enfoca en desarrollar la actividad turística de manera responsable; basada en los ejes de la sostenibilidad.



Fuente: Elaboración Grupal

Señalando que la UNAN-Managua es la única Universidad en el país, que promueve este tipo de formación a nivel nacional, a pesar que existe una diversidad de universidades públicas y privadas, incluyendo las escuelas técnicas que ofertan estudios en turismo basados en una concepción empresarial.

### 4. Las posibilidades laborales de los graduados de Turismo Sostenible en el Mercado Turístico Nicaragüense.

El instrumento reflejó que el 42% de los discentes, consideró que las oportunidades laborales en el mercado son regulares actualmente, esto debido a los siguientes factores; el contexto de crisis que vive el país, las características de las diferentes empresas, las competencias profesionales y la experiencia; muchos profesionales han tenido la suerte de ocupar un puesto, por



Fuente: Elaboración Grupal

el desarrollo de aptitudes interpersonales, dejando en el olvido el tema de la experiencia en el campo.

Por su parte, el 33% señaló que las oportunidades laborales son buenas, a pesar de los factores mencionados, ya que, los graduados se han formado con amplios conocimientos, capacidades y habilidades, destacando el desarrollo de emprendimientos turísticos con un enfoque sostenible, basado en la concepción de la carrera.

Y, por último, el 25% afirmó, que existen excelentes opciones laborales en el sector, pero estas están condicionadas al nivel de calificación del profesional y las necesidades de personal de las empresas.

Además, se identificó que los maestros han tomado la iniciativa de promover el tema de la innovación y el emprendimiento, considerando que los jóvenes tienen dos opciones al finalizar la carrera; impulsar su propio negocio o bien, insertarse en el mercado laboral de acuerdo a las oportunidades que surgen, lo cual ha sido la experiencia de la mayoría de los egresados.



## 7.2) CAPITULO 2

2) CAPITULO 7

## 7.2) CAPÍTULO II: EL DESARROLLO DE LA SITUACIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE DEL COHORTE 2014-2018 DE LA UNAN-MANAGUA.

Este análisis tiene como finalidad, la identificación del ámbito ocupacional de los graduados de Turismo Sostenible; así mismo conocer la situación laboral e inserción en el mercado turístico nicaragüense, incluyendo la satisfacción de los jóvenes en torno a la formación profesional brindada por la Universidad.

Para el estudio se pretendió establecer una serie de indicadores para medir la situación laboral de los graduados, sin embargo, en el transcurso de la investigación, no fue posible adoptar una metodología particular sobre todo porque estas implican demasiado tiempo para su llenado, con lo cual, no se contó. El propósito de la investigación está en función de medir la relación entre el proceso de formación de capacidades y habilidades que adquieren los estudiantes y lo que demanda el mercado de trabajo, y no en función de estudiar las metodologías existentes. Pero se obtuvo información con respecto a las siguientes variables:

1. El Tiempo de Búsqueda del Empleo
2. Horario de trabajo
3. Cargo Ocupacional
4. Tasa de empleo
5. Tasa de Inactividad Laboral
6. Tipo de Contratación
7. Sitio laboral

Estas variables fueron rescatadas de un estudio realizado en España por la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria, denominado “Propuesta de indicadores de inserción laboral del Grupo Técnico para la elaboración de indicadores de inserción laboral”, estas se utilizaron para dar validez y credibilidad al objetivo principal de la presente tesis (REACU, 2012).

El instrumento de investigación aplicado a los 18 graduados de la cohorte, indicó que el 61% de los jóvenes, al culminar el ciclo universitario, optaron por un espacio laboral en las diferentes empresas turísticas, después de 2 semanas hasta 6 meses de haber egresado, sin embargo, no fueron contratados porque carecen de las nuevas exigencias del mercado, en cuanto a cualificaciones y conocimientos para insertarse en el sector y responder a las características de las diferentes empresas en Nicaragua.

Los datos obtenidos reflejaron que 10 profesionales de Turismo Sostenible se encuentran asumiendo diversas responsabilidades laborales que no tiene relación con el Turismo, pero que, dado los contenidos de aprendizaje desarrollado a lo largo de la carrera, han tenido la posibilidad de asumir sin ningún problema. Ellos están dispersos en distintas empresas como: Call center, Asociaciones Empresariales (Colectivo de emprendedores), Agencias de transporte, Policía Nacional, Empresas de Telecomunicaciones, Dirección de Relaciones Públicas e Internacionales de la UNAN-Managua, Academia de inglés y Negocios Familiares; destacando que, 1 profesional (Yara Tuckler) colabora en el Sector Turístico Privado, específicamente en un establecimiento de Alimentos y Bebidas (en el área de Restauración) ubicado en el departamento de Masaya, la cual se desempeña como supervisora en atención al cliente en el Restaurante Pollos Narcy's.



En cuanto, a los profesionales sin empleo el total corresponde a 7 jóvenes, esto representa que, el 39% de los graduados no aplicó ninguna plaza laboral en el sector. Estos jóvenes optaron por continuar en el proceso de formación con el objetivo de consolidar y profundizar los conocimientos adquiridos en idiomas (inglés) y contabilidad tomando clases en instituciones públicas y privadas como; UNAN-Managua, Keyser University, Academia Europea y Seattle Central Colleague.

Tal es el caso de la graduada, María Hernández, esta aplicó al Programa de Liderazgo de la Universidad de Seattle y fue seleccionada por la institución en septiembre del 2019, a continuar con sus estudios en el “SEATTLE CENTRAL COLLEGUE” en Estados Unidos (Ciudad de Seattle), con todos los gastos pagados por un año, período de duración del curso.

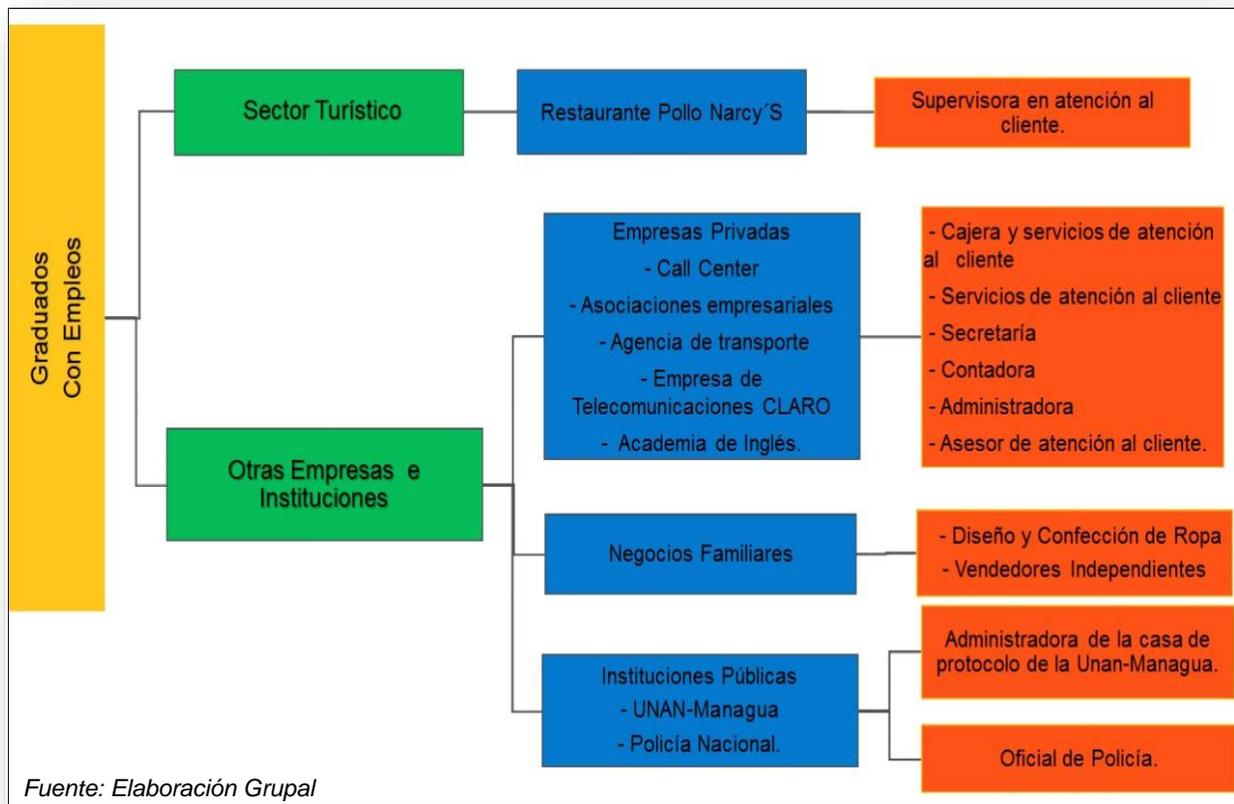


Licenciada en Turismo Sostenible  
María Hernández, estudiante de  
Inglés en la Universidad de Seattle,  
Estados Unidos.

Así mismo, se identificó que el 39% de los profesionales con oportunidades laborales, se encuentran realizando cursos particulares para profundizar y fortalecer los conocimientos adquiridos en el proceso de formación correspondientes a las materias de Inglés, Administración y Primeros Auxilios; destacando que, el joven que se encuentra laborando en las oficinas de la Policía Nacional en San Carlos - Rio San Juan está realizando la Licenciatura en Medicina General y Cirugía, debido a los requisitos que exige la institución a los cadetes para laborar en la misma; esto refleja un enfoque diferente a la percepción del resto de profesionales; en cuanto a la consolidación de los conocimientos y sitios de trabajo; además, este afirma que la carrera de Turismo Sostenible presenta algunas dificultades o carencias en el plan académico y el proceso de formación, para encontrar oportunidades laborales disponibles.

Los graduados afirman que deben adquirir nuevos conocimientos y habilidades para contar con mayores oportunidades en el campo e insertarse en el mercado laboral turístico nicaragüense.

El siguiente gráfico describe el cargo ocupacional por cada uno de los egresados, donde se puede observar que ninguna, corresponde a las salidas ocupacionales que están definidas en el currículum de la carrera, pero se relacionan con algunas de las materias de estudio que se cursan durante la formación profesional, permitiéndoles la obtención de ingresos económicos para satisfacer sus necesidades personales y familiares.



Los graduados de Turismo Sostenible tienen las capacidades y habilidades para trabajar tanto en el sector público como en el sector privado; en este caso, la encuesta refleja que el 62.5% del potencial humano se encuentra laborando en el Sector Privado, el 25% en el Sector Público y el 12.5% en el Sector Turístico

Privado; en este aspecto se hace mención que la carrera de Turismo Sostenible fue una propuesta única de educación superior, desde que inició en el año 2000, el gobierno la consideró una alternativa para el desarrollo de la economía local, según datos del documento curricular de la carrera.



El análisis se centra en la preocupación por la educación en Turismo en Nicaragua, El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional formuló el Plan Nacional de Desarrollo Humano (PNDH), cuya meta se enfoca en la reducción de la pobreza. Esta línea representa el eje principal de la actuación política y social de todas las instituciones de gobierno y contempla 17 ejes de acción que benefician a la población nicaragüense, destacándose entre estos, el desarrollo local (Educación, Salud, Cultura, Deporte, Patrimonio y Ordenamiento Territorial), Educación Técnica, Tecnologías y Conocimiento, Trabajo y Prosperidad; todas estas líneas están vinculadas con la Misión y Visión de la UNAN, Managua y se rescatan en las distintas líneas de investigación en las diferentes Facultades, las que a su vez, son trabajadas por los discentes en el aula, giras de campo, prácticas de familiarización, especialización y profesionalización, en proyectos turísticos sociales y de investigación.

Sin embargo, al analizar la realidad de los egresados en las distintas áreas de trabajo, se puede identificar que estos ejes son válidos para la gestión en el sector público, pero no para el sector privado, ya que, en éste, la principal exigencia se concentra en la calidad, eficiencia y claridad en la responsabilidad que están asumiendo, teniendo como eje principal la rentabilidad del negocio o empresa.

Por lo tanto, se considera necesario que, el INTUR como ente regulador de la actividad turística, propicie dentro del sector privado, la contratación del capital

humano, con formación académica enfocada en la sostenibilidad, que colaboren en una gestión más eficiente de las empresas, combinando la rentabilidad con la sostenibilidad.

De aquí se resalta la importancia de la formación del potencial humano en Turismo Sostenible que prepara la UNAN-Managua, el cual no ha sido visualizado en el mercado laboral nicaragüense.

Dependiendo del cargo laboral que desempeñe el profesional de Turismo Sostenible, aunque no sea en el sector turístico, estos están aplicando muchos conocimientos, saberes y habilidades adquiridas durante el proceso de formación, desarrollándose en calidad de Asesores y Supervisores en Atención al Cliente, Administradores, Contadores, Secretarías, Edecán y ocupando una plaza laboral en la Policía Nacional.

Es importante, resaltar que el plan académico 2013 contiene 48 asignaturas de formación básica, general y profesionalizante; por lo tanto, los estudiantes podrán desempeñarse en las diferentes áreas del sector turístico e incluso fuera de este, lo cual se refleja en las funciones que están realizando los profesionales que cuentan con una plaza laboral, los conocimientos y habilidades que están llevando al sitio laboral corresponden a las siguientes asignaturas:



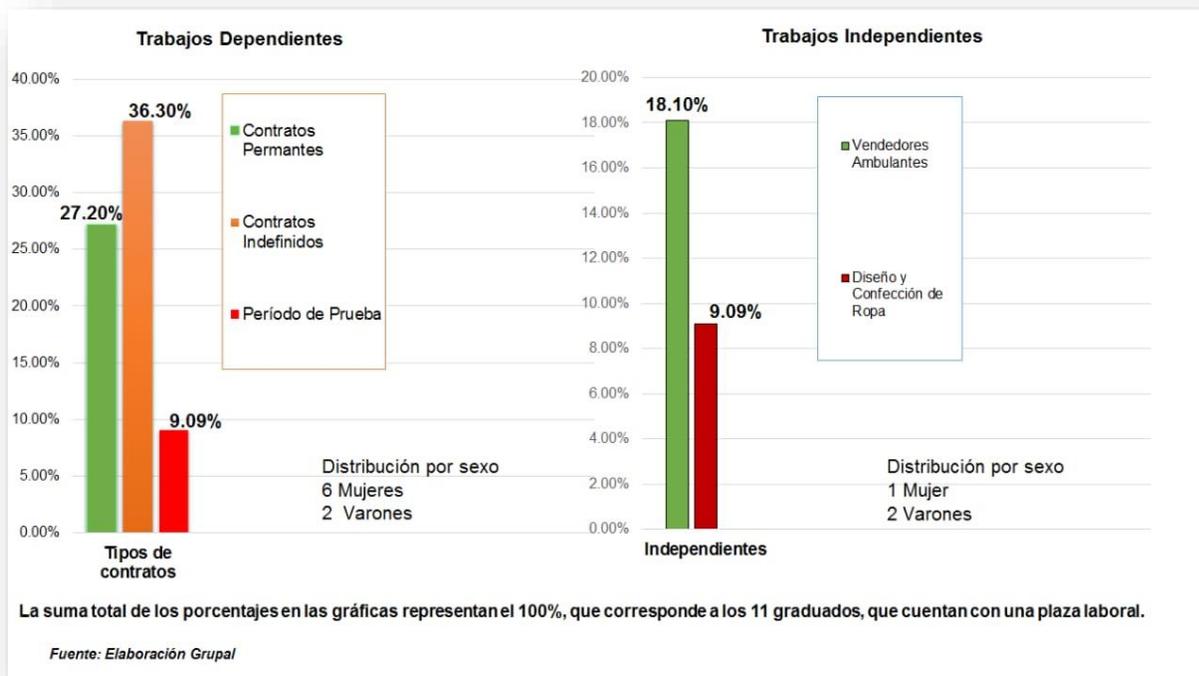
Fuente: *Elaboración Grupal*

Ahora bien, se mencionan las competencias profesionales que demandan las diferentes empresas turísticas en los graduados, al momento solicitar una plaza laboral, las cuales se enumeran a continuación:

1. Dominio de idiomas, especialmente inglés y francés (en un 70% dominio total de inglés).
2. Experiencia laboral (2-3 años)
3. Dominio de sistemas de reservas como SABRE Y AMADEUS
4. Conocimientos en Historia y Geografía
5. Dominio de códigos de aeropuertos
6. Sistemas de informática (Word, Excel, PowerPoint)
7. Sistemas de diseño para la elaboración de productos turísticos (Photoshop, Adobe Indesig, Adobe ilustrador)
8. Conocimientos básicos en administración y contabilidad.

También, los profesionales han destacado la importancia de las competencias socioemocionales o bien, las aptitudes interpersonales para conseguir un espacio dentro y fuera del sector turístico entre estas: el trabajo en equipo, habilidad comunicativa, creatividad, disciplina y organización, capacidad de innovación, cortesía, empatía, el buen comportamiento, deseos de superación y otras; que han permitido a los graduados desempeñarse en el campo ocupacional, a pesar de carecer de experiencia laboral, un tema de gran interés para los empresarios y hoy en día, el requisito fundamental para insertarse en el sector.

En cuanto a la forma de contratación de los profesionales, el 73% se encuentra laborando de forma dependiente, bajo contratos permanentes, indefinidos y en periodo de prueba, sus jornadas de trabajo abarcan de 8 y 12 horas diarias, esto en dependencia del cargo y la empresa. El 27% trabaja de manera independiente desempeñándose como vendedores ambulantes y en el corte y diseño de ropa de cama, contando con un horario de trabajo flexible, ya que ejercen la función de dueño y colaborador de los propios negocios.

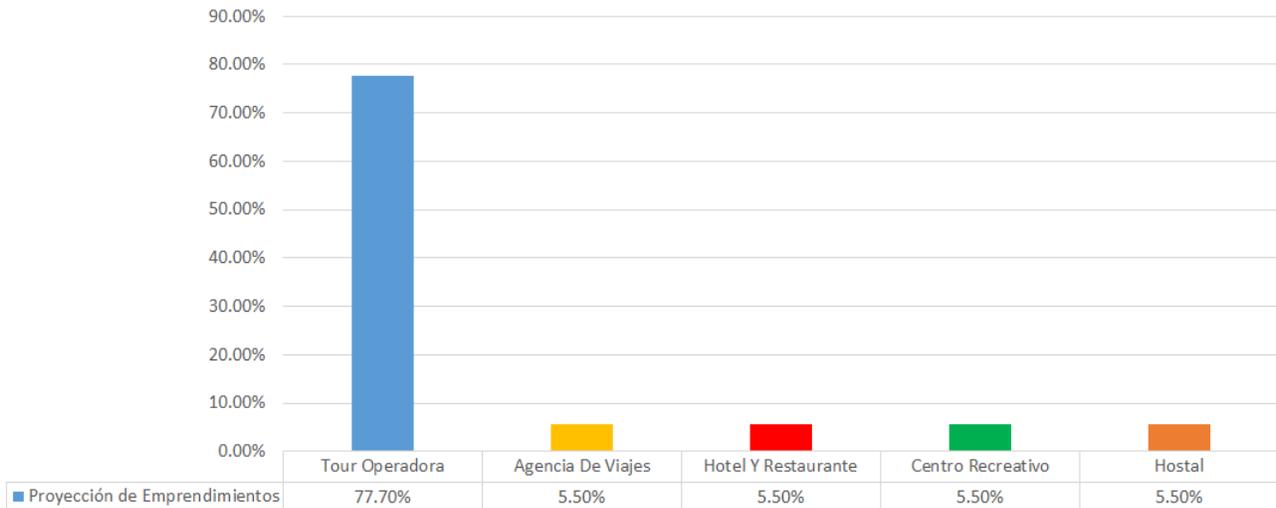


Es necesario mencionar, que la crisis socio-política en Nicaragua iniciada en abril del 2018, ha generado muchas consecuencias en la economía del país e incluso en la formación, por lo que las oportunidades en el campo laboral son muy limitadas, y en el caso de los graduados de Turismo Sostenible las posibilidades ocupacionales son regulares, en primer instante por el cierre del 80% de las empresas turísticas, el desconocimiento y aceptación de la carrera, y finalmente las características de las diferentes empresas a las que tendrán que adaptarse los profesionales.

Los graduados de esta cohorte, perciben la concepción del perfil de la carrera adecuado, ya que incentiva a los futuros profesionales en el desarrollo de emprendimientos o pequeñas ideas de negocios con un enfoque sostenible, los instrumentos aplicados, reflejaron, que la mayoría de los jóvenes tienen la proyección de emprender su propio negocio, sea esta una Agencia de Viajes, Tour operadora, Restaurante, u Hotel; en un plazo de 2-3 años, esto dependerá de varios factores que se consideran de vital importancia; la estabilidad social y política del país, la adquisición de nuevas competencias, el conocimiento de las diversas

funciones del mercado turístico y contar con experiencia laboral en el sector; pero principalmente la obtención de fondos de inversión para llevar a cabo en el futuro dichos proyectos de vida.

### EMPREDIMIENTOS TURÍSTICOS



Fuente: Elaboración Grupal

La gráfica muestra que los profesionales han optado en más de un 77.7% en emprender una tour operadora, considerando que es un negocio rentable en el sector turístico y corresponde a la salida ocupacional del Diseñador de Productos y Circuitos Turísticos, aseguran tener la capacidad de colaborar en esta área por los conocimientos básicos adquiridos en la asignatura de Agencia de Viajes y Tour operadoras Turísticas, en cuanto al diseño y elaboración del producto turístico, realización de itinerarios, pequeñas estructuras de costos y otras habilidades; incluyendo los requisitos y permisos para operar en este negocio. Consideran que, es importante contar con instalaciones públicas (oficinas), pero si carecen de estas, ofrecerán sus paquetes por vía online, implementado la estrategia que han adoptado muchas empresas para continuar promoviendo y comercializando sus servicios en el mercado turístico.

También, se plantean otras iniciativas de emprendimiento en menor porcentaje, como el caso del **Centro Recreativo**, este se define como “*aquel espacio,*

*construcción o área que invita a la población a recrearse, este puede contener infraestructuras que promuevan el ocio y de igual manera favorecer la actividad física” (Sepulveda, 2018) y un **Hostal** que se refiere a un establecimiento humilde que tiene como fin hospedar viajeros y huéspedes, estos son alojamientos de categoría inferior a los hoteles pero superior a las pensiones; donde los servicios son limitados y se caracterizan por incluir varias habitaciones con varias camas para alojar diferentes huéspedes individuales (Definición, 2017); ya que la mayoría de profesionales se enfocó en las empresas de mayor operación y comercialización de productos y servicios, olvidando que existen otras opciones para laborar y emprender en turismo.*

Por otra parte, los graduados de la cohorte 2014-2018, afirman su conformidad con la formación brindada por la Universidad y consideran que las asignaturas del plan académico son apropiadas para su desarrollo en el campo, porque la carrera está enfocada en preparar a profesionales con amplias capacidades y habilidades para enfrentarse al mundo laboral real; además de la formación en valores, principios éticos y sobre todo en el sentido de responsabilidad y desempeño profesional de calidad.

## 7.3) CAPITULO 3

7.3) CAPÍTULO 3

### 7.3) CAPÍTULO III: LA RELACIÓN ENTRE LAS CAPACIDADES Y HABILIDADES ALCANZADAS, VERSUS LAS EXPECTATIVAS DE CALIFICACIÓN DEL CAPITAL HUMANO QUE DEMANDAN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS.

#### 7.3.1) OPORTUNIDADES LABORALES EN LOS SECTORES PÚBLICOS Y PRIVADOS.

Los graduados de Turismo Sostenible tendrán las capacidades y habilidades para desempeñarse en ambos sectores, tomando en consideración las diferentes características de operación y funcionamiento de las empresas en Nicaragua. Por lo tanto, se contempla el enfoque de la carrera en ambas direcciones:

##### 1. SECTOR PÚBLICO

La UNAN-Managua está comprometida en apoyar el desarrollo sostenible del territorio nacional, por lo tanto, la Carrera de Turismo Sostenible se fundamenta en las políticas y planes de desarrollo del país; preparando potencial humano especializado en el acontecer del turismo, los cuales tendrán las habilidades y destrezas para llevar a cabo las actividades de promoción y comercialización turística a nivel nacional e internacional.

En este aspecto, las posibilidades laborales son mayores, los graduados podrán ocupar un puesto de trabajo en las diferentes instituciones públicas, especialmente en Instituto Nicaragüense de Turismo o bien, en las respectivas delegaciones departamentales, planificando y gestionando la actividad turística de manera responsable, actualmente en el INTUR se encuentran laborando alrededor de 15 graduados en las áreas más importantes de la institución; Planificación Turística, Recursos Humanos, Registro y Calidad de la actividad turística.

Otro esfuerzo y orgullo para Universidad y en especial para la carrera, es la integración de 2 profesionales en el Sistema de Integración Turística Centro Americana (SITCA), aunque no pertenezcan a la cohorte en estudio, las cuales se desempeñan en las áreas de planificación, organización y gestión de la actividad

turística, en dicha organización únicamente han logrado insertarse licenciados con esta especialidad a diferencia del resto de profesionales formados en Turismo.

Así mismo, en el documento curricular se aborda, que la carrera de Turismo Sostenible respondería a una demanda laboral real constituida por instituciones públicas y privadas, Organismos gubernamentales y No gubernamentales, empresas nacionales e internacionales, y áreas protegidas públicas y privadas, trabajando en el enfoque de sostenibilidad y otros temas de interés relacionados con la formación profesional.

## 2. SECTOR PRIVADO

En este ámbito existen subsectores disgregados como la industria hotelera, los establecimientos de restauración, los servicios de intermediación con la comercialización de los productos y servicios (Agencias de viajes, tour operadoras, otras).

El sector empresarial es pequeño, mediano y grande, limitado en cantidad y opciones laborales, sin embargo, se identificó que es el ámbito de mayor ocupacionalidad de los graduados, aunque ubicados en plazas ajenas a su formación profesional en este caso; los datos obtenidos reflejaron la existencia de un contraste entre los sectores, puesto que en el sector público deberían existir mayores alternativas de empleo, pero las causas de la crisis socio-política provocaron el despido de 70,000 personas y el cierre del 80% de las empresas en el país.

Sin embargo, en el sector empresarial existen escasas vacantes y los mejores profesionales lucharán por conseguir el puesto en el campo. Al encontrarse pocas oportunidades disponibles, los graduados de las diferentes carreras en Turismo sin importar la especialidad, deberán contar con las competencias demandadas por el mercado para encontrar un empleo y generar ingresos a las familias, pues la mayoría de los jóvenes tienen la percepción de trabajar una vez finalizado el ciclo universitario.

### 7.3.2) LAS EXPECTATIVAS DE CALIFICACIÓN DEL CAPITAL HUMANO.

Para el desarrollo de este acápite y el objeto de estudio, se realizaron entrevistas a 4 tipos de empresas de la industria turística, como Hoteles, Restaurantes Agencias de viajes y Tour operadoras, con la finalidad de conocer la aceptación y conocimiento de la carrera, la creación de alianzas para espacios de prácticas y la identificación de las competencias laborales en los profesionales.

Para mayor comprensión y síntesis de los resultados, estos fueron abordados conforme el tipo de establecimiento, ya que no comparten la misma estructura organizativa y administrativa, por ende, el sistema de operación y comercialización de productos y servicios varía, incluyendo el ámbito de productividad de la empresa (público o privado).

#### 7.3.2.1 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO - SECTOR DE HOTELERO

En Nicaragua, la industria hotelera es una rama derivada de la demanda de servicios del sector turístico; este contribuye de forma importante en la generación de empleo en el país, los hoteles ofrecen grandes posibilidades laborales y de crecimiento profesional a los jóvenes que se integran cada año al mercado laboral. Por lo tanto, en este capítulo de la investigación se pretende conocer las demandas laborales provenientes del sector hotelero en los graduados de Turismo Sostenible; por medio de los instrumentos aplicados a los siguientes establecimientos; Hotel Holiday Inn Express, Hotel Rizo Fontana, Hostal Della Nona y Hotel Wayak; ubicados en el departamento de Managua, estos cuentan con categorías de 3, 4 y 5 estrellas, según la clasificación del Sistema Nacional de Calidad Turística del Instituto Nicaragüense de Turismo-INTUR.

En el proceso de formación los estudiantes adquieren conocimientos y capacidades multidisciplinarias que les permitirán desarrollarse e insertarse en las diferentes áreas del sector turístico y hotelero; pues el pensum académico abarca asignaturas basadas en la Hotelería y Restauración (Etiqueta y Protocolo, Hospitalidad y Restauración y Recursos y Servicios Turísticos), para garantizar el desempeño de

los graduados en el campo ocupacional; sin embargo, estas suelen ser deficientes, si carece de experiencia en el sector.

Por su parte; el Hostal Della Nona, cuenta con una particularidad especial, es un negocio familiar, administrado y organizado por la propietaria (Martha Roustan), pero el resto de funciones son ejercidas por colaboradores que carecen de mayor preparación profesional; este en conjunto con el Hotel Wayak (ambos de 3 estrellas), afirman que, los licenciados no cuentan con la experiencia en el campo pero poseen con los conocimientos teóricos la base principal para el desempeño en el campo, estos contratan a los jóvenes ya que han tomado la iniciativa de formar al personal conforme las diferentes funciones del establecimiento, considerando que la juventud está abierta a nuevos cambios y traen consigo nuevas ideas de innovación y emprendimiento.

En caso contrario, los establecimientos de categoría mayor; Holiday INN Express y Hotel Rizo Fontana, suelen contratar profesionales con 1-2 años de experiencia; debido a las visiones compartidas de las empresas enfocadas en brindar servicios de calidad y eficiencia a los huéspedes.

Los 4 establecimientos hoteleros demandan de ciertas competencias en los profesionales, tengan o carezcan de experiencia, o bien, el tipo de plaza que opten, además de la categoría y el tamaño de la empresa, las competencias serán más complejas; por ello, la siguiente tabla refleja las exigencias laborales y habilidades por hotel.

 <p><b>Hostal Della Nona</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de sistemas de reservas: Boobing, trip advisor.</li> <li>• Idiomas: Inglés y Francés.</li> <li>• Atención al Cliente.</li> <li>• Normas de etiqueta y protocolo.</li> <li>• capacidad de resolver problemas.</li> </ul>	 <p><b>Hotel Wayak</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Idiomas: Inglés y Francés.</li> <li>• Manejo de Microsoft</li> <li>• Tecnicas de redacción</li> <li>• Realizar búsqueda de información.</li> </ul>	 <p><b>Hotel Rizo Fontana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio del 50% Inglés</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Disponibilidad de trabajo y tiempo.</li> </ul>	 <p><b>Hotel Holiday Inn Express</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Manejo de idiomas: Inglés y Francés.</li> <li>• Manejo de Microsoft.</li> <li>• Manejo de sistemas de reservas.</li> <li>• Conocimientos en el área administrativa y contable.</li> </ul>
---	---	---	--

*Fuente: Elaboración Grupal*

Los resultados indicaron, que las empresas coinciden en la demanda de 4 competencias laborales, siendo estas: sistemas de reservas, idiomas, atención al cliente y dominio de Microsoft; estas fueron consideradas las más importantes para el desempeño profesional. Por lo tanto, los graduados deben adaptarse a las tendencias de operación y el uso de herramientas tecnológicas para que existan mayores posibilidades en el sector.

Ahora bien, se muestran las capacidades y habilidades que los graduados han alcanzado en el proceso de formación y las competencias que demanda el mercado turístico en los profesionales.

<b>Capacidades y habilidades adquiridas en la Universidad</b>	<b>Competencias Laborales provenientes del Sector Hotelero</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El manejo de herramientas básicas en informática, (Dominio de Word, Excel y PowerPoint).</li><li>• El manejo de sistemas de diseño para la elaboración de material publicitario de los productos o servicios de cualquier empresa.</li><li>• Capacidad de redacción y análisis, a través de la adquisición de técnicas de lectura, redacción y ortografía.</li><li>• Manejo de idiomas (inglés y francés).</li><li>• Dominio de técnicas básicas en etiqueta y protocolo.</li><li>• Dominio de conocimientos básicos en administración, contabilidad y finanzas,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dominio de sistemas de reservas.</li><li>• Dominio de Microsoft y la capacidad de redacción y análisis.</li><li>• Servicios de atención al cliente.</li><li>• 1-2 años de experiencia</li><li>• Manejo de idiomas (inglés)</li><li>• Conocimientos en administración y contabilidad.</li><li>• Normas básicas en etiqueta y protocolo.</li></ul>

permitiendo la realización de las diversas operaciones contables.

- El funcionamiento de las diversas áreas operativas de un hotel u los servicios.
- El funcionamiento o gestión empresarial, ambiental y socio-cultural.
- La realización de figuras decorativas con toallas.

Esta brecha entre lo que ofrecen los jóvenes y lo que demanda el mercado de trabajo, en el sector hotelero se ve reflejada en la ausencia de las competencias más importantes para aplicar a un empleo, siendo estas el dominio de sistemas de reservas (Trip advisor, Booking, etc) y años de experiencia; incluyendo las antes mencionadas por los establecimientos entrevistados.

En cuanto, a brindar espacios de prácticas o pasantías, los hoteles tienen diferentes percepciones u opiniones; sobre ¿Quién solicita el espacio? ¿La universidad o los estudiantes por iniciativa propia?, en este caso; Hostal Della Nona, acepta programas de pasantes siendo gestionados por iniciativa de los jóvenes o bien, en alianza con la Universidad directamente.

En cambio, Hotel Wayak y Holiday Inn Express afirman recibir y aceptar pasantes, si la Universidad gestiona dichos espacios, considerando que los convenios se deben realizar por vías formales “Universidad-Empresa”; con el fin de determinar la calidad de las prácticas profesionales y los niveles de desempeño de los discentes en el campo.

En este proceso, se identificó una joven estudiante de la carrera de Gestión y Desarrollo del Turismo de la Universidad Centroamericana (UCA), esta realizó sus prácticas profesionales (pasantías) en el Hotel Holiday INN Express,

desempeñándose como recepcionista por un periodo 4 meses. Al finalizar la etapa de prácticas, la empresa le brindó la oportunidad de formar parte del equipo de colaboradores del Hotel en la misma plaza; en este caso, la joven destacó el papel de la Universidad por haber creado convenios con diferentes empresas turísticas para beneficio de los discentes.

En caso contrario, los estudiantes de la UNAN-Managua realizan la gestión de los sitios de prácticas, por carecer de este tipo de alianzas y el sistema de pasantías; en ocasiones los propietarios de Áreas Protegidas solicitan del apoyo y asesoramiento de los estudiantes de la Carrera Turismo Sostenible para potenciar la actividad turística, brindando oportunidades de llevar al campo los conocimientos adquiridos durante su formación profesional y en la especialidad.

Finalmente, en el Hotel Rizo Fontana jamás se han realizado pasantías, ni ha firmado convenios con ninguna Universidad; este carece de interés y voluntad para contribuir en el proceso de formación de los estudiantes en esta importante etapa. Pero afirma, que emplearían a profesionales de la carrera, si cuentan con los requisitos y competencias laborales para el ejercer el puesto.

### 7.3.2.2 EMPRESAS DE RESTAURACIÓN

Uno de los principales subsectores del sector turístico son las empresas de Alimentos y Bebidas, estos juegan un papel muy importante por el tipo y la variedad de servicios que ofrecen a los visitantes; por ello, se consideró un elemento significativo para desarrollo de este trabajo monográfico, además permitió conocer las características administrativas y organizativas de los establecimientos, principalmente las competencias laborales para la contratación de personal en esta área del sector.

Para el proceso de compilación de información y resultados en este apartado, se tomó como muestra 4 restaurantes, 1 de ellos ubicado en el departamento de Managua (El Maguey) y el resto localizados en la Ciudad de Nindirí, departamento de Masaya (Restaurante el Bucanero, El Filete y El Sazón de las Lugo); estos con categorías de 2, 4 y 5 tenedores, según el Sistema de Calidad Turística en el área de restauración, ofreciendo una diversidad de platillos nacionales e internacionales a los visitantes, además de contar con instalaciones de esparcimiento y recreación, con el fin de ofrecer mejores servicios al público en general.

Los restaurantes el Maguey, Filete y Sazón de las Lugos, se caracterizan por ser negocios familiares, estos son administrados y dirigidos por los miembros de la familia, ocupando los principales puestos laborales (administrador, contador y gerente), sin embargo, aun siendo empresas familiares requieren de un equipo de trabajo, en las plazas de meseros, guarda de seguridad, limpieza, chef, ayudante de cocina, entre otros; brindando opciones de empleo a personas de la localidad sin importar el tipo de formación sea empírica, técnica y profesional; resaltando que, la contratación de personal estará en función del tamaño y del tipo de restaurante, si estos fuesen negocios pequeños, la familia desempeñaría las diferentes funciones aún si carecen de las habilidades o preparación en el área.

Aquí se retoma y reafirma una de las principales variables expuestas en el planteamiento del problema de esta investigación, pues la mayor parte de las

empresas (hoteles y restaurantes) comparten la misma estructura, son negocios familiares y los puestos especializados son ejercidos por parientes.

Únicamente se identificó, que el Restaurante El Bucanero es una empresa independiente, pues cuenta con dueños de nacionalidad cubana, siendo un negocio administrado por los colaboradores, pero bajo la coordinación de los propietarios, llevando a cabo las actividades en las diferentes áreas funcionales del establecimiento.

Dichos establecimientos expresaron: “No tener conocimiento acerca de la Especialidad en Turismo Sostenible, que promueve la UNAN-Managua en su oferta educativa; no obstante, conocen las carreras basadas en Administración Turística y Hotelera”. Desconocen en su totalidad la formación profesional en este ámbito, pero conocen el término Turismo Sostenible, ya que el Instituto Nicaragüense de Turismo, en su rol de capacitadores y promotores de la actividad turística, han desarrollado talleres en este tema, enfocado en la protección y conservación de los recursos naturales, excluyendo los ejes de sostenibilidad socio-cultural y económica; este análisis refleja el uso o empleabilidad del nombre de la carrera basado en la implementación de Buenas Prácticas Ambientales, olvidando que, existen profesionales especializados en la aplicación de medidas y herramientas para proteger y salvar guardar los recursos naturales, la principal motivación de los turistas, con el fin de desarrollar la actividad turística responsable y sostenible en los diferentes subsectores, basada en los 3 ejes de la sostenibilidad, Ambiental, Económica y Sociocultural.

Así mismo, se identificó las habilidades y competencias que las empresas de restauración, consideran sustanciales en los profesionales para aplicar a un puesto laboral en dichos establecimientos. Se hace referencia que 3 corresponde a competencias profesionales y el resto aptitudes interpersonales que los colaboradores deben poseer para el óptimo desarrollo y permanencia en el campo.



En relación a esto, se presentan las capacidades y habilidades que han desarrollado los graduados y las demandas del sector restauración, haciendo de tal forma una comparación entre ambas variables, para conocer la formación del potencial humano existente y las necesidades de las empresas turísticas.

#### Capacidades y habilidades adquiridas en la Universidad

#### Competencias Laborales provenientes del Sector Restauración

- Dominio de idiomas, inglés y francés.
- Técnicas básicas en la preparación de cocteles (Barman).
- Técnicas básicas sobre etiqueta en la mesa, abarcando las formas correctas de decorar todo tipo de mesa y los elementos necesarios para dicha decoración.
- Capacidad de montar y crear eventos sociales o turísticos.

- Normas básicas de Etiqueta Y protocolo.
- Dominio de Inglés
- Conocimientos teóricos de las áreas de un restaurante.
- Aptitudes Interpersonales

- Conocimientos generales de las áreas operativas de un restaurante.
- Conocimientos básicos en administración, contabilidad y finanzas.
- Dominio de herramientas de diseño (Ilustrador, Photoshop, Indesig.)



El cuadro, resalta que un profesional de Turismo Sostenible puede laborar en el sector de Alimentos y Bebidas, puesto que posee las competencias más buscadas y otras, sin embargo, los cargos de Chef, Ayudante de cocina, Barman, Contadores y Administradores, son espacios en los que carecen de conocimientos teórico - prácticos, esto conduce a los jóvenes a adquirir nuevas habilidades para encontrar un empleo.

Con respecto, al tema de la experiencia, es necesario resaltar que, el pensum académico de la carrera de Turismo Sostenible contempla pocas asignaturas en esta área, pero los profesionales adquieren habilidades para desempeñarse en el campo; con respecto a esto, los gerentes de Recursos Humanos expresaron ‘Que la cantidad de años de experiencia, en los aspirantes sean graduados u técnicos; tengan experiencia o carezcan de la misma, no representa un obstáculo para su contratación, ya que prefieren formar y capacitar a los colaboradores de acuerdo al manejo y funcionamiento de la empresa’, asegurando que los trabajadores de un restaurante deben ser dinámicos, hábiles y multifuncionales.

También, se identificó que únicamente el Bucanero ha aceptado y recibido programas de pasantes, de diferentes instituciones de educación superior y nivel técnico, como Escuela Nacional de Hotelería (ENAH), Universidad del Valle e INATEC, los jóvenes se han desempeñado en calidad de meseros, ayudantes de cocina y contadores.

Actualmente se encuentra una estudiante de Contabilidad realizando sus prácticas en dicho establecimiento; mencionando que de la UNAN-Managua nunca han recibido pasantes, en comparación con otras universidades y carreras; cabe destacar, que de los 18 graduados de Turismo Sostenible de la cohorte 2014-2018, una profesional se encuentra laborando en el restaurante Pollos Nancy's en Masaya, a un kilómetro de distancia de las empresas localizadas en la Ciudad de Nindirí.

Por otra parte, el resto de establecimientos afirmaron, que los estudiantes no han solicitado el espacio de prácticas y jamás habían pensado en crear alianzas con las universidades, pero han decidido contribuir con la formación de los futuros profesionales; si cumplen eficientemente con las orientaciones asignadas por la empresa, asegurando que, los estudiantes llegan aprender su profesión u oficio en el campo ocupacional.

Cabe resaltar, que la situación socio-política que atraviesa el país afectó enormemente a las diversas empresas, en años anteriores la necesidad de atender la demanda potencial y actual, tuvo mayores beneficios para los estudiantes y graduados en busca de opciones de empleo.

### 7.3.2.3 MERCADO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Por su parte, las agencias de Viajes han destacado tener conocimientos de la existencia de la carrera de Turismo Sostenible, pero desconocen el pensum académico, por lo tanto, las competencias y habilidades de los profesionales formados en este ámbito de la educación en Turismo, esto representa una desventaja en la búsqueda de opciones de empleo en el mercado laboral, mencionando el resto de ofertas educativas que promueven las diferentes universidades en el país, pues la mayoría de las carreras corresponden a la formación en Administración Turística y Hotelera o bien, Turismo y Hotelería, haciendo la diferencia las licenciaturas promovidas por la Universidad Centroamericana (Gestión y desarrollo del turismo), Universidad Americana Metropolitana (Turismo con énfasis en Hotelería y servicios a cruceros) y la UNAN-Managua (Turismo Sostenible). Al ser diferentes las carreras y planes académicos, existirá una competición entre los profesionales al optar a una plaza laboral en el mercado turístico.

Las agencias de viajes Wayman Tours, Aeromundo y Sky Travel and Tours, coinciden en las competencias laborales que deben poseer los profesionales, aspirantes a un espacio de trabajo; incluyendo de los requisitos básicos (Record de policía, certificado de salud, cartas de recomendación, currículum, otros) para la contratación, reflejando que a medida que avanza el tiempo y las nuevas tendencias en los patrones de viajes debido a las innovaciones tecnológicas, el sector demanda de competencias cada vez más complejas para poder insertarse el campo.

Por ello, el cuadro comparativo indica las capacidades y destrezas que han adquirido los profesionales de Turismo Sostenible y las exigencias de las empresas de intermediación con la comercialización de los productos y servicios turísticos, las Agencias de Viajes y Tour operadoras.

### Capacidades y Habilidades adquiridas en la Universidad



- Dominio de las Lenguas Extranjeras, Inglés y Francés, en un nivel básico.
- Conocimientos en Geografía e Historia.
- Dominio de herramientas de diseño para elaboración de productos turísticos.
- Diseño y Comercialización de paquetes Turísticos
- Manejo de requisitos para emprender una Agencia de Viajes y comprende el funcionamiento de las mismas.
- Manejo de Aptitudes positivas e interpersonales ante situaciones problemáticas imprevistas.
- Conocimientos básicos en Administración, Contabilidad y Finanzas.

### Competencias Laborales provenientes del Mercado de las Agencias de Viajes



- Dominio del 70% de Inglés
- Dominio de los sistemas de reservas Sabre y Amadeus
- 2-3 años de experiencia
- Conocimientos en Geografía e Historia
- Dominio de Plataformas de cotización
- Experiencia en el diseño del Producto
- Aptitudes Interpersonales

Los datos planteados definen las principales carencias que presentan los graduados de Turismo Sostenible, centradas en el dominio de inglés, el conocimiento limitado en herramientas informáticas y los servicios de atención al cliente; pero fundamentalmente los años de experiencia laboral, al existir estos factores, muchas empresas han minimizado los riesgos de operación y comercialización, contratando trabajadores con experiencia en el sector, esto implica una permanente limitación laboral para los recién graduados, observando el mundo universitario carente de las nuevas exigencias para satisfacer las necesidades de las empresas turísticas.

Ahora bien, independientemente que los graduados posean conocimientos generales en todas las áreas del sector turismo, no deben ser subestimados y excluidos por las Agencias de Viajes, cuando existan vacantes laborales disponibles, considerando que no son aptos para desempeñar el cargo.

En el tema de la experiencia, las agencias tienen diferentes preámbulos, considerando que los graduados carecen de esta competencia, por su parte, el Gerente de Aeromundo expresa “Los profesionales independientemente de su formación en Turismo, deben tener de 2-3 años de experiencia en el sector y manejar los softwares de reservas, en un 95% Amadeus, sino ocasionarán problemas en el funcionamiento de la empresa”, pues una agencia mayorista requiere de personal con un alto grado de profesionalismo y dominio de las funciones del sistema turístico para lograr principalmente la comercialización de los productos y servicios; el resto de empresas no comparte esta percepción, pero reflejan que dependiendo del tamaño de la empresa existirán mayores exigencias en los colaboradores.

Según el colectivo de docentes de la Carrera, en diferentes congresos turísticos, se han abordado 2 temas de especial interés, “La Experiencia Laboral y Las Competencias Profesionales”, por su parte, el sector empresarial ha asegurado que los graduados carecen de mayor calificación y preparación profesional, atribuyendo a las universidades la responsabilidad de dicha situación, pero han olvidado la participación de los mismos dentro del escenario; pues los empresarios deben estar claros que existe un proceso de adaptación al contratar nuevos colaboradores, y deben tener la voluntad o disposición de contribuir en el proceso de formación, permitiendo a los estudiantes, entrar y recibir el entrenamiento necesario para convivir con su futuro espacio laboral; pero han decidido cerrar las puertas y limitar las oportunidades en el campo.

En este aspecto, la UNAN-Managua debe actualizar los contenidos curriculares conforme las necesidades del sector, y las empresas deben modificar los estándares de empleabilidad, o bien, formar el staff de colaboradores según la concepción de la empresa para mejorar su posición en el mercado turístico.

Por su parte, Sky y Wayman, optan por emplear profesionales sin experiencia, pues han tomado la iniciativa de capacitar y forjar a los colaboradores conforme los diferentes mecanismos de operación y comercialización; ambas concuerdan en que

los recién graduados, carecen de experiencia pero poseen los conocimientos teóricos y las capacidades para llevar a cabo las actividades turísticas; así pues, las empresas juegan un papel importante en este contexto, brindando oportunidades laborales a los jóvenes y la adquisición de nuevas competencias, a fin de ajustarse a los mecanismos de comercialización de las mismas.

Para conocer a profundidad las opiniones de los empresarios privados y dar respuesta a este trabajo monográfico, se planteó la siguiente interrogante ¿Ha recibido pasantes de la carrera de Turismo Sostenible y la empresa estaría dispuesta a realizar convenios con la Universidad para brindar espacios de prácticas a los discentes?, los resultados reflejaron que las agencias han recibido pasantes en sus instalaciones, estos se han desempeñado en las áreas de ventas, diseño de productos y cotización de boletos aéreos, pero cada empresa hace referencia a los requisitos para brindar estos espacios.

Por su parte, Verónica Wayman, asegura recibir pasantes de diferentes universidades como; Universidad Católica de Nicaragua (UNICA), Universidad Politécnica (UPOLI), Universidad Hispanoamericana (UHISPAM), que forman profesionales en la Licenciatura de Administración Turística y Hotelera, pero ha recibido en mayor cantidad pasantes de la Carrera de Turismo Sostenible de la UNAN-Managua. Actualmente un joven de 4to año de la carrera está laborando en la agencia, tuvo la oportunidad de realizar sus prácticas de especialización en la empresa y su desempeño y dedicación le permitieron ser un miembro de la empresa y conseguir un empleo en el sector.

Según V. Wayman, los estudiantes han llegado a solicitar el espacio por cuenta propia, hasta la fecha nunca ha realizado convenios o alianzas formales con las universidades, pero solicita a los jóvenes una carta formal como referéndum y para conocer el trabajo que realizarán en la empresa.

Durante, el periodo de prácticas los discentes reciben asesoría técnica por un mes en temas de operación y comercialización, incluyendo la enseñanza de software de

reservas, pues asegura que es obligación del empresario privado preparar a los profesionales en estas áreas, capacitando y enseñando las herramientas de mayor utilización en el mercado turístico.

Lamentablemente, por la falta de compromiso y responsabilidad de los pasantes, la propietaria tomó la decisión de rechazar a los discentes y no seguir contribuyendo en esta etapa de la formación profesional debido a las razones mencionadas anteriormente, asegurando que algunos jóvenes carecen de la voluntad de colaborar en la empresa y están sujetos al cumplimiento de las orientaciones asignadas por los docentes únicamente, es importante que aprovechen la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos y aprender otras habilidades y herramientas que proporciona la empresa y que, el pensum académico no contempla en la formación, pero son relevantes para el desempeño en el campo ocupacional; esto representa la pérdida de espacios para los próximos pasantes.

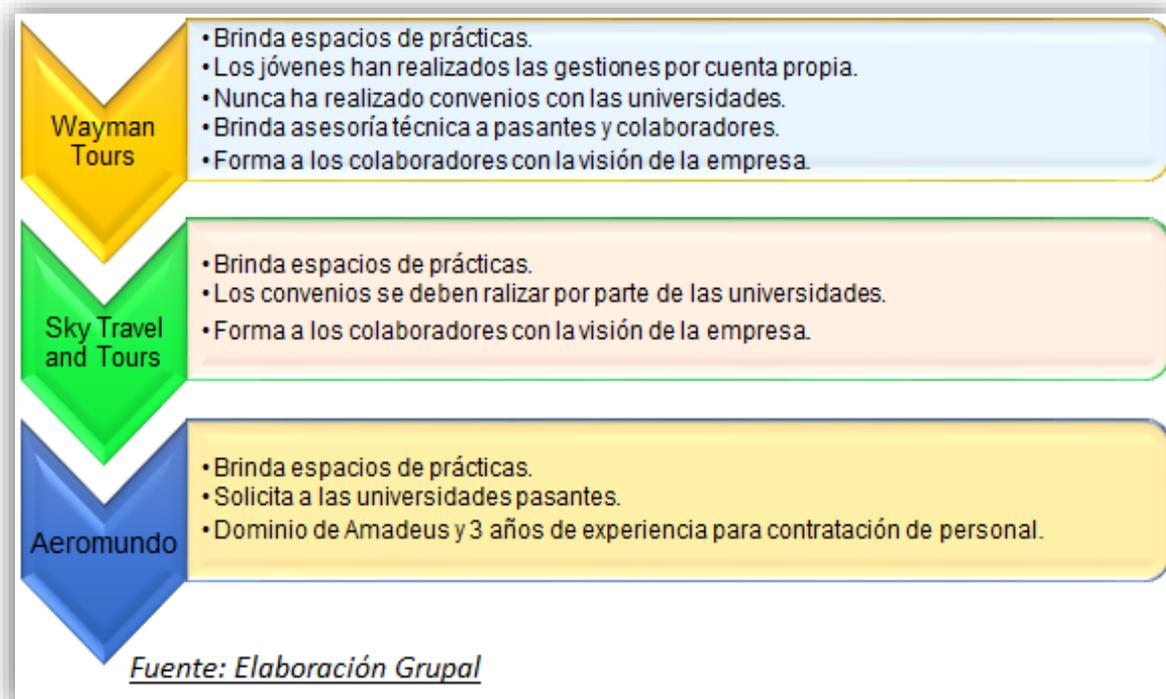
Sky Travel and Tours, afirma brindar oportunidades a los estudiantes en la fase de prácticas a través de convenios formales con la Universidad, considerando que la institución debe gestionar los espacios directamente con las empresas, de esta forma los discentes tendrán mayor respaldo, lograrán mejores niveles de desempeño y desarrollarán valores y principios éticos como la responsabilidad y compromiso en tan importante etapa; tal es el caso de la Universidad Centroamericana (UCA); pues realiza convenios con diferentes empresas para la obtención de espacios de pasantías y de cierta manera asegurando la inserción en el campo debido al desarrollo de competencias profesionales y socio-emocionales.

Y finalmente, Aeromundo confirma que ha solicitado pasantes a la Universidad Politécnica (UPOLI), considerando que el perfil profesional de la Licenciatura en Administración Turística y Hotelera es muy completo, pues responde a las necesidades del mercado turístico, preparando talento humano especializado y con conocimientos actualizados sobre la industria, cuya finalidad es la comercialización

de los productos y servicios turísticos alcanzando altos índices de competitividad y logrando la satisfacción de los visitantes.

Afirma que, para brindar el espacio de prácticas demanda en los estudiantes el dominio de sistemas de reservas y cotización de boletos aéreos (Sabre y Amadeus), en un 95% Amadeus y el manejo de aplicaciones de diseño de productos, independientemente del tipo de carrera en Turismo. En cuanto, a las competencias profesionales para emplear o contratar personal, el gerente destacó las dos anteriores más 3 años de experiencia, de no ser así, afirma tener que "Canibalizar el Sector", esto significa contratar personal de otras empresas del mismo gremio que cuenten con las cualificaciones y dominio de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las diversas actividades y mejorar su posición en el mercado.

El SmartArt contiene un resumen de la información obtenida por las agencias involucradas, destacando las similitudes y diferencias para contratar nuevos colaboradores y su contribución en el proceso de formación profesional de los graduados.



#### 7.3.2.4 MERCADO DE LAS OPERADORAS TURÍSTICAS

Ahora bien, las tour-operadoras son las empresas que concluyen la compilación y análisis de esta investigación; tomando como muestra las operadoras, Abdalah Tours y AK Travel and Tours, ambas localizadas en Calle La Calzada, Departamento de Granada.

Es necesario mencionar que, debido a las consecuencias de la crisis socio-política en el país, el 89% de las tour operadoras localizadas en Granada, han cerrado sus puertas, antes del contexto de crisis se encontraban operando alrededor de 27 oficinas de turismo, actualmente 3 empresas han sobrevivido en el territorio (AK Travel and Tours, Abdalah Tours y Buena Tours) realizando múltiples cambios en el funcionamiento interno para continuar operando en el sector entre estos; la reducción del número de colaboradores, el desarrollo horarios rotativos, reducción de costos de operación y salarios, incrementando la tasa de desempleo y por ende, limitando el mercado laboral.

Por su parte, el resto de tour operadoras tomaron la iniciativa de seguir operando de manera virtual u online promoviendo los productos a través de páginas web, redes sociales y otros canales de promoción turística, esta fue la mejor alternativa para continuar comercializando y mantener su posición en el mercado.

Así pues, las empresas Abdalah Tours y AK Travel and Tours, desconocen la formación profesional en Turismo Sostenible, pero han recibido talleres en este tema por parte del Instituto Nicaragüense de Turismo, los resultados han reflejado que la mayoría de las empresas turísticas, asocian el término con la implementación de medidas de protección y conservación con el medio ambiente, en este aspecto, la UNAN-Managua debe promover su oferta educativa en el sector, cuya finalidad sea promover la integración laboral de los graduados, ya que la falta de conocimiento y aceptación de la carrera representa una limitante para los jóvenes en el proceso de inserción, conduciendo a los mismos a laborar en áreas diferentes a su formación profesional.

Otro canal de distribución relacionadas a opciones laborales es el mercado de las Tour operadoras, los resultados son similares a las demandas de las Agencias de Viajes, sin embargo, se identificó que solicitan mayores requerimientos para emplear profesionales, ya que las visiones se basan en las ventas del día a día, debido al contexto de crisis.



### Capacidades y habilidades adquiridas por medio del Plan Académico

Dominio de Inglés y Francés, en un nivel básico.

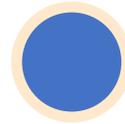
El profesional posee fundamentos teóricos básicos en las áreas de: Operación y comercialización de paquetes turísticos, Biodiversidad, Geografía e Historia.

Dominio de Técnicas de Guiado y Animación Turística.

Capacidad de diseñar productos turísticos de acuerdo a la actual demanda.

Dominio de herramientas de diseño y promoción turística.

Conocimientos básicos en Administración, Contabilidad y Finanzas.



### Competencias Laborales provenientes del Mercado de las Tour operadoras

Dominio de los softwares de reservas

Dominio del 70% de inglés

Dominio de Plataformas de Cotización

Técnicas de Guiado

Técnicas de Ventas

Conocimientos de los Destinos Turísticos

Dominio de Herramientas de Informática y Diseño.

Lo antes mencionado, plantea la existencia de un desajuste en las competencias laborales exigidas por este tipo de empresas, haciendo referencia a los sistemas de reservas, técnicas de ventas, cotización de boletos y otras, asumiendo que las tour operadoras operan o participan en calidad de intermediarios con la comercialización de los productos y servicios.

En torno al tema de la experiencia, Abdalah Tours afirma, emplear en un futuro profesionales sin experiencia y en la especialidad de Turismo Sostenible, pero demandará del dominio del 70% Inglés y Técnicas de guiado; pues Abdalah es una empresa enfocada en servicios de transporte y ventas de tours, por la tanto, la

noción suele ser diferente en comparación con el resto de operadoras; por ello es importante capacitar y brindar asesoría a los colaboradores en temas de operación y funcionamiento.

La operadora, ha brindado espacios de prácticas a estudiantes del Instituto Nacional Tecnológico (INATEC), estos se han desempeñado como guías Turísticos, en servicios de atención al cliente, oficina y caja; cabe resaltar el papel de los docentes en esta etapa, pues estos han realizado las gestiones de forma directa con la empresa; además los discentes realizan la búsqueda de los sitios de manera independiente. Abdalah Tours, al igual que Wayman Tours asegura no volver aceptar pasantes, ya que se llevan consigo información exclusiva al finalizar el período de prácticas y terminan colaborando en otras empresas.

Por su parte, AK Travel and Tours, resaltó “No hay plazas disponibles en el sector y de existir una, demandarán del dominio de los sistemas Sabre y Amadeus, Inglés, Técnicas de ventas y habilidades para cotizar boletos”, estas son las competencias laborales más buscadas en los profesionales, por la implementación de nuevas innovaciones en el sector que han venido a transformar los patrones de viajes con el fin de satisfacer las necesidades de los visitantes y lograr la expansión de la industria turística.

AK, es una operadora que cuenta con estándares específicos para la contratación de personal y brindar espacios de prácticas; en el segundo aspecto, señaló “Aceptar pasantes si saben mínimamente teoría, hablar inglés y utilizar software de reservas, en especial Amadeus; sino recomiendan a los jóvenes, tomar cursos de inglés y después aplicar a la plaza, sea para prácticas o futuro cargo laboral”; con la aplicación de los instrumentos de investigación se pudo constatar que, Aeromundo y AK Travel and Tours, son las empresas con mayores requerimientos para emplear profesionales, ya que las visiones se basan en las ventas del día a día, por lo tanto, los graduados deben poseer las nuevas exigencias del mercado para conseguir empleo; destacando que carecen de la voluntad y disposición para abrir puertas o



bien, permitirle a los jóvenes entrar en la fase de entrenamiento y convivir con su futuro espacio laboral.

AK Travel and Tours, afirma que emplearía a graduados de Turismo Sostenible sin experiencia en el campo, pero considera que los profesionales deben tener las habilidades y destrezas para su desempeño en el campo, en caso contrario, la empresa no perderá tiempo en entrenamiento y capacitación en los colaboradores, porque representaría una inversión muy grande, por ello, las universidades deben actualizar el sistema de formación para preparar profesionales competentes y que respondan a las características de las empresas en Nicaragua.

### 7.3.2.5 INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO – INTUR

En busca de respuestas a una de las principales interrogantes planteadas en el instrumento de investigación aplicadas a 13 diferentes empresas turísticas de Nicaragua, **¿Conoce la Carrera de Turismo Sostenible que oferta la UNAN-Managua y el perfil profesional de la misma?**, se acudió al ente regulador de la actividad turística INTUR; con el objetivo de investigar **¿Qué está haciendo para promover la educación en Turismo en el país y porque los empresarios desconocen la formación profesional de esta carrera?**; los resultados reflejaron que las empresas conocen el término, debido al desarrollo de talleres y capacitaciones con el tema de la conservación y protección de los recursos naturales (eje ambiental), abordando medidas para salvaguardar los recursos sobre los que se basa dicho sector, olvidando que existen expertos en la materia para la aplicación de medidas y herramientas que conllevan a implementar un turismo responsable y amigable con el medio ambiente, socialmente justo y económicamente rentable, como se aborda en el documento curricular de la carrera.

Además, se formularon varias interrogantes con el fin de encontrar soluciones para mayor validez y credibilidad a este trabajo investigativo; estas son:

- ¿Considera que las universidades deben especializarse en un área diferente del sector, como la carrera que promueve la UNAN-Managua en su oferta educativa?
- ¿Conoce la institución los planes académicos en Turismo de las diferentes universidades? ¿Qué opinión tiene de ellos?
- ¿En términos de competencias profesionales, la institución conoce las más demandadas en el sector?
- ¿A qué se debe la falta de oportunidades laborales para los graduados de Turismo Sostenible?
- ¿El INTUR aplica el artículo 44, inciso H) de la Ley General del Turismo, que contempla “organizar el registro de profesionales y técnicos graduados y capacitados en materia turística en sus diferentes niveles académicos, para

*promover su integración laboral ante los diferentes establecimientos y prestadores de servicios”?*

- ¿La institución ha empleado graduados de Turismo Sostenible y en qué áreas operativas?
- ¿Considera la institución que los profesionales en Administración Turística y Hotelera o Turismo y Hotelería, cuentan con mayores oportunidades en el campo?
- ¿Cuál fue el principal motivo del sector privado con la creación de la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH)?
- Y finalmente, ¿Ha recibido la institución, pasantes de esta carrera, con qué frecuencia, y en qué áreas operativas?

Lastimosamente, no se obtuvo la información necesaria con la aplicación de la herramienta, porque consideraron que las respuestas a dichas interrogantes contenían información confidencial de la institución, proporcionando únicamente datos generales, que se resaltaron en este acápite de la investigación.

Con el apoyo del colectivo de los docentes de la carrera de Turismo Sostenible se logró constatar que existen alrededor de 15 egresados de las diferentes cohortes están laborando en el INTUR y en las principales áreas de la institución; Planificación, Recursos Humanos y Registro y Calidad Turística. Cabe destacar, que de haberse realizado en su totalidad la entrevista, los datos mencionados hubieran servido de respuesta a varias preguntas, especialmente la que se formuló sobre el artículo 44 de la ley 495, mencionando que los profesionales por iniciativa propia han realizado la gestión de la plaza laboral, en contrariedad a lo establecido en la presente ley; considerando que muchas leyes en el sector carecen de aplicabilidad técnica, impidiendo la obtención de beneficios a los profesionales y sociedad nicaragüense.

En cuanto, al tema de los espacios de prácticas se identificó la voluntad de la institución en colaborar con la formación de los discentes, estos han aceptado pasantes de las diferentes carreras y universidades, mencionando que los

estudiantes de Turismo Sostenible en gran porcentaje han solicitado al INTUR su contribución en esta etapa, conforme el trabajo asignado por las docentes y la cantidad horas prácticas estos son ubicados; comúnmente las principales áreas de desempeño son Planificación y Promoción Turística. En ocasiones el INTUR ha solicitado el apoyo de la UNAN-Managua para la ejecución de diversos proyectos en el territorio nacional.

Y finalmente, el inicio de la Escuela Nacional de Hotelería, es un esfuerzo educativo de los sectores públicos y privados basado en las necesidades de formación de la industria turística, con el desarrollo del enfoque de competencias a nivel técnico; entre las carreras que se ofertan se encuentran las siguientes: mesero, barman, camarero, recepcionista, chef, guía turístico, pastelero y otras; los discentes cuentan con las herramientas necesarias para el proceso de prácticas profesionales, en primera instancia, por el equipamiento de las aulas y en segundo orden, por las alianzas establecidas con empresas que permiten el desarrollo de capacidades y habilidades en el campo.

Los graduados de la Escuela de Hotelería cuentan con mayores oportunidades laborales en el sector, por el nivel de calificación alcanzado y los convenios de empleabilidad (escuela-empresa), permitiendo a estos jóvenes contar con una plaza al finalizar el período de formación.

A pesar, de la actitud negativa del ente regulador de la actividad turística, se obtuvieron insumos de varias personalidades, que permitieron plasmar los análisis de la mayoría de las interrogantes, considerando que, debido al contexto de crisis, el INTUR pudo haber tomado medidas específicas para brindar información al público por temas de manipulación y seguridad.

## 8. CONCLUSIONES

8' CONCLUSIONES

## 8.1) CONCLUSIONES EN RELACIÓN AL PRIMER OBJETIVO

1. La carrera de Turismo Sostenible cuenta con 3 planes académicos, siendo estos los pensums 1999, 2013 y 2016, el primer plan se empleó por 14 años, durante este tiempo no hubo transformaciones curriculares en la carrera; sin embargo, debido a las nuevas demandas profesionales y tendencias laborales en el sector, la Universidad adopta un proceso de diseño curricular permanente y sistemático para mejorar la calidad de la educación superior.

El plan 2013 cuenta con 48 asignaturas en su totalidad, contabilizando 22 materias de formación general y básica, y el balance de las áreas disciplinares (Investigación, Ciencias Ambientales, Economía y Desarrollo Sostenible, Turismo, Cultura y Desarrollo, Ciencias del Lenguaje) es de 28 asignaturas, estas contribuyen al enriquecimiento de la carrera, permitiendo la obtención de las herramientas necesarias para la realización de las tareas multidisciplinarias.

5. Los graduados a lo largo de los 5 años de la carrera adquirieron diferentes conocimientos y habilidades, que serán aplicados en las diversas áreas del campo ocupacional.
6. Debido al contexto de crisis, la Universidad adoptó como medida de resiliencia la modalidad por encuentros en los últimos dos semestres; los estudiantes sufrieron un retroceso en la programación de las clases, culminando sus estudios superiores en abril y agosto del año 2019.
7. Los discentes en curso de la carrera de Turismo Sostenible, han expresado las principales motivaciones y aspiraciones que los condujeron a optar por la formación en turismo, siendo estas; el deseo propio y la enseñanza de idiomas.
8. Es necesario mencionar, que los diferentes grupos de estudiantes, no comparten el mismo pensum académico, pero resaltan la importancia de

actualizar los contenidos de las asignaturas más relevantes de la formación y desempeño profesional en el campo.

9. La mayoría de los docentes del colectivo carece de la formación pedagógica y didáctica, excepto una de las docentes que se encuentra realizando una tesis doctoral en este ámbito de la educación, el resto del colectivo ha recibido talleres y capacitaciones en torno a estos temas, realizados constantemente por la Universidad, los que han sido aprovechados y llevados a la práctica; así pues los maestros cuentan con la especialidad en Turismo Sostenible y otras áreas del conocimiento que les permite ejercer la docencia con propiedad y pertinencia.
10. Con respecto, a la metodología de enseñanza cada maestro emplea diversas técnicas educativas y pedagógicas, cuya finalidad es la asimilación y dominio de los conocimientos y fundamentos teóricos, además de lograr mejores niveles en el rendimiento académico de los discentes.
11. Para la obtención de espacios de prácticas, la UNAN-Managua carece de alianzas o convenios con las empresas turísticas, destacando que las docentes gestionan estos espacios por vínculos de amistad con profesionales graduados de la carrera, pero casi siempre los estudiantes realizan la gestión de estos sitios por iniciativa propia.
12. Las docentes plantearon algunas propuestas de mejoras para la carrera y los estudiantes; a través de la creación de una tour operadora escuela, apadrinamiento de un área protegida, un centro de investigaciones y otras; que permitirán mejores niveles de desempeño laboral y una mayor demanda de la carrera.

## 8.2) CONCLUSIONES EN RELACIÓN AL SEGUNDO OBJETIVO

- 1) Si bien, es cierto la cohorte en estudio, se concentró en la transformación curricular 2013, se hace mención que la Universidad a partir de esta transformación decidió desarrollar este proceso de forma permanente, actualmente está enfocado en la implementación de planes curriculares por competencia, con el fin de responder a las demandas del mercado turístico.
- 2) A partir del análisis de la situación laboral de los graduados de Turismo Sostenible de abril 2019, se constató que la mayoría de los egresados de la cohorte 2014-2018, se encuentran laborando fuera del sector turístico y en mayor porcentaje en el sector privado nicaragüense.
- 3) Los profesionales que no se encuentran laborando actualmente han optado por consolidar y profundizar los conocimientos y habilidades en diversas áreas como; Idiomas (Inglés), Contabilidad, Administración y Medicina, en diferentes instituciones de educación del país.
- 4) Los graduados de Turismo Sostenible con empleos están aplicando en el sitio laboral, los conocimientos y habilidades de varias asignaturas que contiene el pensum académico: Introducción a la Contabilidad, Inglés, Recursos y Servicios Turísticos, Gestión Pública del Turismo, Introducción a la Administración, Informática Básica, Etiqueta y Protocolo; sin ejercer un puesto en el sector de su formación profesional.
- 5) Los jóvenes rescatan y afirman la concepción de la carrera, de formar profesionales emprendedores; cuya visión se enfoca en la creación de negocios propios basado en los ejes de la sostenibilidad, entre estos; tour operadoras, agencias de viajes, restaurantes, hoteles, hostales y centros recreativos; básicamente las empresas de mayor operación y rentabilidad en el sector.
- 6) El contexto de crisis socio-política iniciada en abril 2018, ha afectado a las diferentes empresas turísticas y a los graduados; hoy en día no existen

plazas laborales disponibles; tanto para los Licenciados en Turismo Sostenible y el resto de profesionales en buscan oportunidades para insertarse en el sector.

### 8.3) CONCLUSIONES EN RELACIÓN AL TERCER OBJETIVO

1. Un factor determinante en esta investigación es la ausencia del conocimiento integral sobre la carrera de Turismo Sostenible y por ende la aceptación de la misma, por las empresas e instituciones turísticas al momento de brindar oportunidades laborales a los graduados.
2. En términos de competencias profesionales; hoy en día, las empresas han modificado los requerimientos de contratación de personal conforme las necesidades del sector y las nuevas tendencias de viajes; reflejando que la mayoría de competencias independientemente del tipo de empresa, son similares, siendo las únicas variantes en este caso; los sistemas de reservas de boletos aéreos, plataformas de reservas de Hoteles y años de experiencia laboral.
3. Algunas empresas han tomado la iniciativa de capacitar y formar al staff de colaboradores, de acuerdo al funcionamiento y operación de la empresa, tengan o carezcan de experiencia laboral; sin embargo, otras afirman, abstenerse de contratar personal sin las cualificaciones y conocimientos necesarios para su desempeño en el sector.
4. En cuanto, a la realización de convenios para espacios de prácticas y la aceptación de pasantes, las empresas solicitan a la UNAN-Managua, la gestión de dichos sitios, como respaldo de la institución hacia los estudiantes, en comparación con otras universidades que han establecido alianzas para beneficios de los futuros profesionales, permitiendo mayores oportunidades en el campo ocupacional.
5. Las empresas consideran necesario que las universidades del país, deben actualizar y adaptar los sistemas de formación profesional conforme las

necesidades actuales del sector y responder a las características de operación de las mismas.

## 9. RECOMENDACIONES

## 9.1 HACIA LO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD.

Al concluir la presente investigación arribamos a las siguientes recomendaciones, en base a las herramientas aplicadas para la formación profesional de los graduados.

- 1) Es importante ajustar los contenidos curriculares y el perfil profesional del plan 2013, el cual, caducó en el año 2019, tomando en cuenta las recomendaciones y sugerencias de los graduados y actuales estudiantes de Turismo Sostenible priorizando la enseñanza de idiomas, además de incluir materias relacionadas a la práctica profesional como sistemas de reservas Sabre y Amadeus; ya que se obtuvieron opiniones de una formación teórica, generalista y en parte alejada del mundo del trabajo laboral.
- 2) En la carrera de Turismo Sostenible se deben fortalecer y profundizar los contenidos de las asignaturas más relevantes que contiene el pensum académico (Marketing, Idiomas, introducción a la contabilidad y finanzas, introducción a la Administración, cultura nacional, gestión de la biodiversidad, Turismo y manejo de riesgo, legislación turística, cultural y ambiental, Informática básica y aplicada), ya que estas son la base de la formación profesional y las principales competencias para insertarse en el mercado laboral turístico.
- 3) Para el desarrollo de las prácticas de familiarización se propone un cambio, este consiste en un aprendizaje significativo, integrando la teoría y la práctica; en un mayor porcentaje la aplicabilidad práctica de los conocimientos que van adquiriendo en esta primera etapa; en contraste con los métodos empleados basados en el desarrollo de charlas y talleres informativos impartidos por expertos en la materia y dueños de empresa turísticas, a fin que los estudiantes conozcan sobre las salidas ocupacionales y el funcionamiento de la empresa.
- 4) En continuidad con las prácticas de especialización y profesionalización, se plantea la siguiente propuesta, el desarrollo del 70% de las prácticas en el campo durante un periodo de 2-3 meses y el 30% en retroalimentación teórica, teniendo

como objetivo principal, la obtención de experiencia y mayor conocimiento del sector, de esta manera lograrán abrirse espacios entre las empresas e insertarse en opciones laborales de la especialidad.

5) En la Carrera de Turismo Sostenible y el resto de carreras que ofrece la UNAN-Managua se debe implementar el sistema de pasantías, para complementar la formación profesional de los futuros licenciados conforme la realidad del mercado laboral nicaragüense.

6) Se recomienda que la Universidad establezca alianzas o convenios con empresas turísticas e instituciones vinculadas al sector, a fin que exista un compromiso mutuo en el proceso de formación de los profesionales, permitiendo a los estudiantes en la fase de prácticas explorar el mundo laboral y adquirir experiencia previa a la consecución de un empleo.

7) Se requiere de una evaluación y seguimiento sobre la situación laboral de los Egresados y/o Graduados de Turismo Sostenible, puesto que no existe tal proceso una vez finalizados los estudios y cohortes, es importante, que la Universidad conozca la situación real de los profesionales, para identificar la ocupación de los mismos, y efectuar estudios posteriores enfocados en el proceso de inserción laboral.

8) Incluir evaluaciones formativas en el sistema de evaluación actual con el propósito de brindar una retroalimentación cualitativa e inmediata del docente hacia los estudiantes para estimular los procesos de enseñanza-aprendizajes; actualizar los planes de estudio, los métodos de enseñanza y la evaluación de los estudiantes con mayor énfasis en el pensamiento crítico, solución de problemas y habilidades de comportamiento.

## 9.2 HACIA LO EXTERNO DE LA UNIVERSIDAD.

1. La Carrera de Turismo Sostenible en coordinación con el INTUR deben desarrollar una estrategia de colaboración interinstitucional, para la gestión de espacios de prácticas que les permitan a los estudiantes de la UNAN-Managua y otras Universidades, tener conocimiento de las facetas de operación del sector tomando en consideración los contenidos curriculares para el desempeño en el campo profesional.
2. Es necesario, dar continuidad a este trabajo monográfico y profundizar en el proceso de inserción laboral, ya que es fundamental actualizar los temas en turismo, debido al descubrimiento de nuevos sucesos que genera la expansión del sector.
3. Tanto la universidad, como estudiantes, docentes y profesionales, incluyendo las empresas, el gobierno y todas sus instancias, gremios, asociaciones y población civil, deben interactuar para resolver las dificultades planteadas en el trabajo monográfico y lograr la formación de profesionales especializados en la industria.
4. Las empresas turísticas deben emplear profesionales en Turismo Sostenible, para promover e impulsar el desarrollo del turismo responsable basado en los 3 ejes de la sostenibilidad, salvaguardando los recursos en que basan sus operaciones, alcanzando altos índices de competitividad y mejorar su posición en el mercado turístico nicaragüense.



# 10. BIBLIOGRAFÍA

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Avalos Aguilera, C., & Zapata, N. M. (2008).  
[www.une.edu.py:83/fpunescientific/index.php/fpunescientific/article/download/.../44/](http://www.une.edu.py:83/fpunescientific/index.php/fpunescientific/article/download/.../44/).  
Obtenido de  
[www.une.edu.py:83/fpunescientific/index.php/fpunescientific/article/download/.../44/](http://www.une.edu.py:83/fpunescientific/index.php/fpunescientific/article/download/.../44/):  
[www.une.edu.py:83/fpunescientific/index.php/fpunescientific/article/download/.../44/](http://www.une.edu.py:83/fpunescientific/index.php/fpunescientific/article/download/.../44/)
- Intriago Torres, J. E., Romero Zambrano, M. A., & Pazmiño Chica, V. E. (2016). COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL TURISMO. CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR EN EL ECUADOR. *Didasc@lia: Didáctica y Educación.*, 72 Y 73.
- Abaco. (01 de 01 de 2020). *¿Que funciones tiene un agente turistico?* Obtenido de *¿Que funciones tiene un agente turistico?:* [www.abaco.com.es](http://www.abaco.com.es)
- Abreu, P. P. (31 de 07 de 2019). *El animador turístico como líder*. Obtenido de *El animador turístico como líder*: <http://www.sabelotodo.org/turismo/liderazgodelanimador.html>
- Allen. (2003). LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS EN TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR EN EL MERCADO LABORAL DE AGENCIAS DE VIAJES EN BAHÍA BLANCA. En G. Benitez, *LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS EN TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR EN EL MERCADO LABORAL DE AGENCIAS DE VIAJES EN BAHÍA BLANCA* (pág. 30).
- Area Protegida*. (22 de 10 de 2019). Obtenido de *Area Protegida*:  
<https://www.definicionabc.com/medio-ambiente/area-protegida.php>
- Bembibre, C. (12 de 2009). *DefinicionABC*. Obtenido de *DefinicionABC*:  
<https://www.definicionabc.com/general/crucero.php>
- Benitez, G. (2014). "LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS EN TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR EN EL MERCADO LABORAL DE AGENCIAS DE VIAJES EN BAHÍA BLANCA. En G. Benitez, "LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS EN TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR EN EL MERCADO LABORAL DE AGENCIAS DE VIAJES EN BAHÍA BLANCA (pág. 4).
- Bronte, C. (01 de 02 de 2020). *Como ha afectado al turismo en Nicaragua, la crisis socio-politica del ultimo año*. Obtenido de *Como ha afectado al turismo en Nicaragua, la crisis socio-politica del ultimo año*: <http://www.albasud.org/noticia/es/1120/c-mo-ha-afectado-al-turismo-en-nicaragua-la-crisis-socio-pol-tica-del-ltimo-a-o>
- CANATUR. (03 de 08 de 2018). *LA PRENSA*. Obtenido de *LA PRENSA*:  
<https://www.laprensa.com.ni/2018/08/03/economia/2456281-canatur-mas-del-80-de-los-hoteles-cerrados-por-crisis-en-nicaragua>

- Colom, A. (2019). Turismo y Educacion. *Revista Española de Pedagogía*, 60. Obtenido de <https://revistadepedagogia.org>.
- Columbia. (31 de 12 de 2019). *Consultor de viajes*. Obtenido de Consultor de viajes: <http://blog.columbia.edu.pe/consultor-de-viajes-funciones-y-perfil>
- Conceptos.de. (19 de 10 de 2019). *Habilidad*. Obtenido de Habilidad: <https://concepto.de/habilidad-2/>
- Deconceptos*. (15 de 08 de 2019). Obtenido de Deconceptos: <https://deconceptos.com/politica-de-privacidad>
- Definicion. (25 de 11 de 2013). *Defnicion de mesero*. Obtenido de Definicion de mesero: <http://es.wikipedia.org/wiki/mesero>
- Definicion. (21 de 02 de 2017). *Significado de Hostal*. Obtenido de Significado de Hostal: [www.significados.com](http://www.significados.com)
- Definicion. (31 de 12 de 2019). Obtenido de <https://es.m.wikipedia.org/wiki/Botones>
- Definición*. (15 de 07 de 2019). Obtenido de Definición: [definicion.de](http://definicion.de)
- DefiniciónABC. (21 de 08 de 2019). *Educacion superior*. Obtenido de Educacion superior: <https://conceptodefinicion.de/educacion-superior/>
- DiccionarioABC. (25 de Noviembre de 2013). *Defnicion de mesero*. Obtenido de Definicion de mesero: <http://es.wikipedia.org/wiki/mesero>
- EcuRed. (31 de 07 de 2019). *Investigador*. Obtenido de Investigador: <https://www.ecured.cu/Investigador>
- EcuRed. (31 de 07 de 2019). *Restaurante*. Obtenido de Restaurante: <https://www.ecured.cu/Restaurante>
- Educaweb. (01 de 01 de 2020). *Atención al Cliente en Turismo*. Obtenido de Atención al Cliente en Turismo: <https://www.eduweb.com/profesion/empelado-centro-informacion-turistica>
- Educaweb. (01 de 01 de 2020). *Concepto de ayudante de cocina*. Obtenido de concepto de ayudante de cocina: <https://www.educaweb.com/profesiones-de-hostelerias-turismo-y-restauracion/>
- Educaweb. (02 de 01 de 2020). *Empleado de una agencia de Viajes*. Obtenido de Empleado de una agencia de Viajes: [www.educaweb.com](http://www.educaweb.com)
- Emagister, C. G. (01 de 01 de 2020). *Las 5 mejores profesiones relacionadas con el turismo*. Obtenido de Las 5 mejores profesiones relacionadas con el turismo: [www.emagister.com](http://www.emagister.com)
- Entorno Turístico*. (31 de 07 de 2019). Obtenido de Entorno Turístico: <https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/>

- Entorno Turístico. (01 de 01 de 2020). *Gestión integral de proyectos turísticos*. Obtenido de Gestión integral de proyectos turísticos: [www.entornoturistico.com](http://www.entornoturistico.com)
- Entorno Turístico. (02 de 01 de 2020). *La importancia de la investigación en Turismo*. Obtenido de La importancia de la investigación en Turismo: [www.entornoturistico.com](http://www.entornoturistico.com)
- España, U. d. (2008). Cuadernos de Turismo. En J. V. García Manjón, & M. d. Pérez López, *Cuadernos de Turismo* (págs. 67-83). Murcia.
- Esther Machado, Y. H. (2007). Procedimiento para el diseño de un producto turístico en Cuba. En Y. H. Esther Machado, *Procedimiento para el diseño de un producto turístico en Cuba* (págs. 161-174). Obtenido de Procedimiento para el diseño de un producto turístico en Cuba.
- FACHSE. (27 de 07 de 2007). *Guía de turismo*. Obtenido de Guía de turismo: [www.guiadaturismo.blogspot.com](http://www.guiadaturismo.blogspot.com)
- file:///C:/Users/TRM3/Downloads/competencias\_laborales\_base\_mejora\_empleabilidad\_personas.pdf*. (0 de agosto de 2003). Recuperado el 15 de 7 de 2019, de *file:///C:/Users/TRM3/Downloads/competencias\_laborales\_base\_mejora\_empleabilidad\_personas.pdf*:  
*file:///C:/Users/TRM3/Downloads/competencias\_laborales\_base\_mejora\_empleabilidad\_personas.pdf*
- García, I. (07 de 11 de 2007). *Definición de Mercado*. Obtenido de Definición de Mercado: <https://www.economiasimple.net/glosario/mercado>
- Gardey., J. P. (2011). *Definición de mercado turístico*. Obtenido de Definición de mercado turístico: (<https://definicion.de/mercado-turistico/>)
- Gravié, R. F. (2012). Cómo ser mejor maestro. El método ELI. *Revista Complutense de Educación*, 296.
- Guillen, M. (05 de 02 de 2017). *avanza entucarrera.com*. Obtenido de *avanza entucarrera.com*: <https://www.avanzaentucarrera.com/orientacion/profesionales/hotelaria-turismo/animador-turistico/>
- Hernández, M. (2016). LA UTILIDAD PROSPECTIVAS PARA LA SOCIEDAD NICAGUENSE DE LAS MONOGRAFÍAS FORMULADAS POR LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNAN-MANAGUA, 2007 – 2013. En M. Hernández, *LA UTILIDAD PROSPECTIVAS PARA LA SOCIEDAD NICAGUENSE DE LAS MONOGRAFÍAS FORMULADAS POR LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNAN-MANAGUA, 2007 – 2013* (págs. 23-24). Managua.
- Hernández, M. (2016). LA UTILIDAD PROSPECTIVAS PARA LA SOCIEDAD NICAGUENSE DE LAS MONOGRAFÍAS FORMULADAS POR LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNAN-MANAGUA, 2007 – 2013. En M. Hernández, *LA UTILIDAD PROSPECTIVAS PARA LA SOCIEDAD NICAGUENSE DE LAS MONOGRAFÍAS FORMULADAS*

*POR LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNAN-MANAGUA, 2007 – 2013.* (págs. 8, 9, 10, 11, 12). Managua.

- Hosteltur. (16 de 07 de 2019). *Informador turistico*. Obtenido de Informador turistico: [www.hosteltur.com](http://www.hosteltur.com)
- INISEG. (08 de 01 de 2019). *definicion de garda de seguridad turistico*. Obtenido de definicion de guarda de seguridad turistico: <https://www.iniseg.es/blog/seguridad-turistica-su-importancia-y-proteccion/>
- Intriago, Romero y Zabran. (22 de Mayo de 2016). *La formacion de competencia profesionales en el turismo y su relacion con la consolidacion de este sector en el Ecuador*. Obtenido de La formacion de competencia profesionales en el turismo y su relacion con la consolidacion de este sector en el Ecuador: [:/Users/TRM2/Downloads/Dialnet-LaFormacionDeCompetenciasProfesionalesEnElTurismoY-6648843%20\(2\).pdf](:/Users/TRM2/Downloads/Dialnet-LaFormacionDeCompetenciasProfesionalesEnElTurismoY-6648843%20(2).pdf)
- INTUR. (07 de 2018). Obtenido de <https://www.intur.god.ni/2018/07/comportamiento-del-turismo-en-nicaragua/>
- INTUR. (03 de 10 de 2019). *LA PRENSA*. Obtenido de LA PRENSA : <https://www.laprensa.com.ni/2019/10/03/economia/2596788-instituto-de-turismo-nicaragua>
- INTUR. (24 de 01 de 2020). *INTUR presenta plan de trabajo para 2020*. Obtenido de INTUR presenta plan de trabajo para 2020: <https://www.intur.gob.ni/2019/12/intur-presenta-plan-de-trabajo-para-2020/>
- Lectiva. (06 de 06 de 2013). *Agente de desarrollo turistico*. Obtenido de Agente de desarrollo turistico: [www.lectiva.com](http://www.lectiva.com)
- Martínez, T. (31 de 07 de 2019). *Guia de Turismo*. Obtenido de Guia de Turismo: <https://www.entornoturistico.com/guia-turismo-cuales-funciones/>
- Memorizar. (09 de 2014). *Funciones laborales de cada puesto de una agencia de viajes*. Obtenido de Funciones laborales de cada puesto de una agencia de viajes: [www.memorizar.com](http://www.memorizar.com)
- Monografia*. (2016). Obtenido de Monografia: (<https://www.monografias.com/about-us/contact>, 2016)
- Mundo, B. N. (04 de 11 de 2017). *Google*. Obtenido de Google: <http://www.dinero.com7international/articulo/principales>
- NEUVOO. (2017). *¿Que hace un guia de turismo?* Obtenido de ¿Que hace un guia de turismo?: [www.googleweblight.com.ni](http://www.googleweblight.com.ni)
- OEI. (08 de 2003). *Competencias*, digital. Recuperado el 15 de 7 de 2019, de Competencias: [file:///C:/Users/TRM3/Downloads/competencias\\_laborales\\_base\\_mejora\\_empleabilidad\\_personas.pdf](file:///C:/Users/TRM3/Downloads/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf)

- OIT, O. I. (67 de noviembre de 2010). [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed.../wcms\\_162207.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed.../wcms_162207.pdf). Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed.../wcms\\_162207.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed.../wcms_162207.pdf): [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed.../wcms\\_162207.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed.../wcms_162207.pdf)
- OMT. (2016). *Empleo Turístico*. Obtenido de Empleo Turístico: <https://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- OMT. (15 de 07 de 2019). *Definicion*. Obtenido de Definicion: <https://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Pérez, M. (07 de 2011). *Análisis de las competencias Lingüísticas y Digitales en el marco de los estudios universitarios de turismo en España*. Obtenido de Análisis de las competencias Lingüísticas y Digitales en el marco de los estudios universitarios de turismo en España: [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)
- Perfil Profesional*. (31 de 07 de 2019). Obtenido de Perfil Profesional: <http://www.ara.mil.ar/archivos/Docs/Perfil%20Profesional.pdf>
- RAZA, Grupo Hotelero LA. (2016). *perfil de un puesto de cocinera/o*. Obtenido de perfil de un puesto de cocinera/o: <https://www.grupolaraza.com/perfil-del-puesto-cocinera/o>
- REACU, R. E. (2012). Propuesta de indicadores de inserción laboral. En R. E. REACU, *Propuesta de indicadores de inserción laboral* (pág. 5). España.
- Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española. (24 de 10 de 2012). *Geogle*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Monografia>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A.DE C.V.
- Sepulveda, A. (08 de 04 de 2018). *¿Que es un centro recreativo?* Obtenido de ¿Que es un centro recreativo?: [www.parquesalegres.org](http://www.parquesalegres.org)
- SIGMMA. (19 de 02 de 2018). *concepto de contador en turismo*. Obtenido de concepto de contador en turismo: [web.sigmma.net/nota/253/conceptos-basicos-de-contabilidad-para-agencias-de-viajes.html](http://web.sigmma.net/nota/253/conceptos-basicos-de-contabilidad-para-agencias-de-viajes.html)
- Significados. (21 de 04 de 2017). *Significado de Edecán*. Obtenido de Significado de Edecán: <https://www.significados.com/edecan/>
- Significados. (19 de 10 de 2019). *Geogle*. Obtenido de Geogle: <https://www.significados.com/capacidad/>
- Taleno, F. (12 de 08 de 2020). Origenes de la Carrera de Turismo Sostenible. (M. H. Sánchez, Entrevistador)
- Test. (01 de 01 de 2020). *Defincion de Camarera o Camarero*. Obtenido de Definicion de Camarera o camarero: <https://www.123test.com/es/profesiones/profesion-camarero-o-camarera>

Travel2LATAM. (30 de 11 de 2016). Obtenido de <https://es.travel2latam.com/nota/6972-reportes-florece-america-Latina-segun-el-foro-economico-mundial.html>

Treball, B. (31 de 12 de 2019). *Asesor/a de servicios turísticos on-line*. Obtenido de Asesor/a de servicios turísticos on-line:  
<https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/es/fitxes/A/fitxa6077/asesora-de-servicios-turisticos-online.do>

Turistum. (26 de 04 de 2016). *https://www.turistum.com/que-es-un-destino-turistico*. Obtenido de geoogle: <https://www.turistum.com/que-es-un-destino-turistico>

UNAM. (15 de 08 de 2019). *Bolsa Universitaria de trabajo*. Obtenido de Bolsa Universitaria de trabajo: <http://www.dgoserver.unam.mx/portaldgose/bolsa-trabajo/htmls/bolsa-carreras-campo-ocupacional.html>

UNAN-Managua. (2012). *Documento Curricular*.

UNAN-Managua. (2012). *Documento Curricular*. Managua: Unan-Managua.

Universidad de Castilla-La Mancha, UCML. (31 de 07 de 2020). *Objetivos y Competencias*. Obtenido de Objetivos y Competencias: [www.uclm.es](http://www.uclm.es)

UVM, B. (14 de 10 de 2016). *definicion de chef en turismo*. Obtenido de definicion de chef en turismo: <https://blog.uvm.mx/cuales-son-las-funciones-del-chef>

wikipedia. (12 de 01 de 2012). *Geogle*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n\\_no\\_gubernamental#targetText=Aunque%20cualquier%20organizaci%C3%B3n%20privada%20es,fundamental%20no%20es%20el%20lucro.](https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_no_gubernamental#targetText=Aunque%20cualquier%20organizaci%C3%B3n%20privada%20es,fundamental%20no%20es%20el%20lucro.)  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n\\_no\\_gubernamental#targetText=Aunque%20cualquier%20organizaci%C3%B3n%20privada%20es,fundamental%20no%20es%20el%20lucro.](https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_no_gubernamental#targetText=Aunque%20cualquier%20organizaci%C3%B3n%20privada%20es,fundamental%20no%20es%20el%20lucro.)

Wikipedia. (19 de 10 de 2019). *Sostenibilidad*. Obtenido de Sostenibilidad:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo\\_sostenible#targetText=Se%20define%20como%20el%20m%C3%A1ximo,o%20en%20el%20medio%20ambiente.](https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_sostenible#targetText=Se%20define%20como%20el%20m%C3%A1ximo,o%20en%20el%20medio%20ambiente.)

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (Metodología de la Investigación. 4ta edición, año 2010. Pág. 401) "...se aplica simplemente a casos disponibles a los cuales tenemos acceso" ..., en los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Lo que se busca en la indagación cualitativa en profundidad.



# 11. ANEXOS

## 11. ANEXOS

### Lista de los graduados de la Carrera de Turismo Sostenible, Período abril 2019 y su ocupación.

No. Cohorte	Graduados 2014-2018	Trabaja en Turismo	No trabaja	Otro sector	Ocupación	Sitio Laboral	Utilización de competencias.
1	Jefferson Ayerdis		X				
2	Francy Carmona			X	Administradora	Academia de Ingles	Contabilidad y Administración
3	Guiselle Duartes		X		Estudiante	UNAN-Managua	Contabilidad
4	Kevin Espinoza			x	Asesor en Atención al cliente	Call center	Ingles
5	Jorge Gómez			x	Vendedor independiente		Ventas
6	Cristal González		X		Estudiante	Academia Europea	Ingles
7	María Abigail Hernández		X		Estudiante	Universidad de Seattle	Ingles
8	Danelya Laguna		X		Estudiante	Casa	Ingles
9	Nohelia Morales			x	Edecán Dirección de Relaciones Públicas	UNAN-Managua	Etiqueta y protocolo
10	María Yorleny Madrigal			x	Cajera y servicios de atención al cliente	Colectivo de Emprendedores	Ventas Administración
11	Luis kendri Méndez			x	Oficial	Policía Nacional	Atención al cliente
12	Kristhiam Machado			x	Vendedor independiente		Ventas
13	Eydrith Pérez		X		Ama de casa		
14	Katherine Ramírez			x	Atención al cliente	Empresas de Telecomunicaciones CLARO	Ventas
15	Ana Rivera			x	Diseño y confección de ropa de cama	Hogar	Diseño



Situación Laboral de los Graduados de la Cohorte 2014-2018 de la Carrera de Turismo Sostenible del Recinto Universitario Rubén Darío, UNAN- Managua, Período 2019-2020.



16	Ana Rodríguez			X	Secretaria Contadora	Empresa de transporte	Redacción, Administración Contabilidad
17	Yara Tuckler	x			Supervisora en Atención al Cliente	Restaurante Pollos Nancy's	Servicios de Atención al Cliente
18	Francy Urbina		X		Estudiante	Keyser University	Ingles

## **ENCUESTA A PROFESIONALES DE TURISMO SOSTENIBLE EGRESADOS EN EL PERIODO DE ABRIL 2019.**

Somos tres estudiantes del sexo femenino de la UNAN-Managua, que nos encontramos en proceso de conclusión de nuestros estudios. Actualmente estamos trabajando nuestra monografía para optar al Título de Licenciadas en Turismo Sostenible, motivo por el cual solicitamos su colaboración con el llenado de la presente encuesta-entrevista. Mucho agradecemos su buena voluntad y le rogamos atender con cuidado cada una de las interrogantes de este instrumento, que nos permitirá conocer su situación laboral actual, el ámbito ocupacional y la satisfacción con su formación universitaria durante los 5 años de la carrera, además de conocer su opinión acerca de las experiencias obtenidas durante su trayectoria de formación profesional. Toda esta información representa insumos de mucho interés para estructurar nuestra investigación.

**Nombre:** \_\_\_\_\_

### **1. Datos Generales.**

A. Edad:

B. Sexo:                      Masculino                      Femenino

### **2. Identificación del ámbito ocupacional**

2.1 . ¿Trabaja actualmente?

- Si ( )
- No ( )

2.2. Si su respuesta es sí, anote ¿En qué sector?

- Publico ( )
- Privado ( )

2.3 ¿En qué tipo de empresa?

- Hotel ( )
- Restaurante ( )
- Agencia de viajes ( )
- Tour operadora ( )
- Otra especifique: \_\_\_\_\_

2.4 ¿Cuál es el área de desempeño?

- Guía ( )
- Investigador ( )

- Diseñador de producto turístico ( )
- Asesor ( )
- Otro especifique \_\_\_\_\_

2.5 ¿Antes de egresar se encontraba laborando?

- Si ( )
- No ( )

2.6 ¿Si respondió sí, especifique si se desempeñaba en?

- En turismo ( )
- Afín \ relacionada con la carrera ( )
- Diferente ( )
- No encontró ( )

2.7 ¿Al egresar, cuanto tiempo después aplico a una plaza laboral?

- 1 semana ( )
- 2 semanas ( )
- 1 mes ( )
- 2 meses ( )

2.8 ¿A qué tipo de empresas aplico?

- Hotel ( )
- Restaurante ( )
- Agencia de viajes ( )
- Tour operadora ( )
- Otra especifique \_\_\_\_\_

2.9 ¿Cuántos años de experiencia demandan las empresas?

- 2 años ( )
- 3 años ( )
- 5 años ( )

2.10 ¿Qué tipos de competencias demandan las empresas en los profesionales de Turismo Sostenible? Puede marcar varias opciones.

- ❖ Dominio de idiomas ( )
- ❖ Sistemas de reservas ( Amadeus y Sabre) ( )
- ❖ Habilidades cognitivas ( )
- ❖ Saberes en Historia y Geografía ( )

- ❖ Dominio de códigos de aeropuertos ( )
- ❖ Años de experiencia ( )
- ❖ Otros, especifique \_\_\_\_\_

### 3. Situación Laboral

#### 3.1 ¿Condiciones en la que encuentra laborando actualmente?

- Dependiente ( )
- Independiente ( )
- Especifique el tipo de negocio ( )

#### 3.2 Si es dependiente ¿Bajo qué tipo de contrato se encuentra laborando actualmente?

- Contrato indefinido ( )
- Contrato permanente ( )
- Contrato temporal ( )
- Está en periodo de prueba ( )
- Convenios de formación\ prácticas profesionales ( )
- Sin contrato ( )

#### 3.3 ¿Cuántas horas labora al día?

- 6 horas ( )
- 8 horas ( )
- 12 horas ( )

#### 3.4 ¿Se encuentra actualmente estudiando?

- SI ( )
- NO ( )

En caso que se encuentre estudiando, los estudios lo que está realizando son:

- De especialización relacionada con el área de turismo ( )
- Idiomas ( ) Inglés ( ) Francés ( )
- Otra carrera ( ) Especifique : \_\_\_\_\_

Nombre de la institución: \_\_\_\_\_

Título a obtener: \_\_\_\_\_

Duración de los estudios: \_\_\_\_\_

Ciclo que cursa: \_\_\_\_\_

#### 3.5 ¿Cuál es el cargo que desempeña actualmente?

- Guía ( )
- Gerencia ( )
- Asistente ( )
- Docente ( )
- Diseñador de producto ( )
- Ayudante de cocina ( )

- Mesero ( )
- Investigador ( )
- Recepcionista ( )
- Atención al cliente ( )
- Otros, especifique: \_\_\_\_\_

3.6 ¿Qué conocimientos, actitudes y habilidades obtenidas han favorecido su labor profesional? Puede macar varias opciones.

- El dominio de la carrera ( )
- El dominio de idiomas ( )
- Disciplina y organización ( )
- Capacidad de trabajo en equipo ( )
- Capacidad de innovación ( )
- Habilidad comunicativa ( )
- Cursos de actualización ( )
- Experiencia en las practicas ( )
- El conocimiento de diferentes saberes ( )

#### 4. Medición de satisfacción

4.1 ¿Con respecto a las actividades que realiza en su trabajo, se siente?

- Nada satisfecho ( )
- Poco satisfecho( )
- Medianamente satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Muy satisfecho ( )

4.2 ¿A partir de su experiencia laboral como evalúa la formación profesional recibida?

- Apropiaada ( )
- Poco apropiada ( )
- Inapropiada ( )

4.3 ¿Está conforme con la formación que le brindo la universidad en su formación profesional?

- Si ( )
- No ( )
- Justifique \_\_\_\_\_

4.4 ¿En su opinión ¿Qué posibilidades laborales tiene el egresado de Turismo Sostenible en el mercado turístico nicaragüense?

- ❖ Excelente ( )
- ❖ Buenas ( )
- ❖ Regulares ( )
- ❖ Malas ( )
- ❖ Ninguna( )

4.5 ¿Cómo egresado pensaste en emprender tu propio negocio?

- ❖ SI ( )
- ❖ NO ( )
- ❖ Especifique \_\_\_\_\_

4.6 ¿Rescatas la concepción de la Carrera de formar profesionales emprendedores, o deseas ejercer la profesión como subordinado?

❖ Si ( )

❖ No ( )

❖ Argumente su respuesta \_\_\_\_\_

**5. Espacio abierto para mejoras a la carrera. Responda sin importar su posición laboral.**

5.1 ¿Qué sugiere para mejorar la formación profesional de la carrera Turismo Sostenible de la UNAN-Managua? Especifique.

5.2 ¿Considera que todas las asignaturas son relevantes para la formación profesional?

5.3 ¿En el pensum se incluyen asignaturas que permiten la obtención de competencias laborales?

5.4 ¿Qué competencias y habilidades se debe de incluir en el pensum académico?

5.5 ¿Considera que la universidad debe crear alianzas con las empresas para favorecer la formación práctica de los estudiantes? ¿Porque?

5.6 ¿Considera que se deben de contratar Docentes especializados para mejorar la calidad de la formación? ¿Porque?

5.7 ¿A qué tipo de obstáculos se enfrenta el egresado al aplicar a una plaza laboral?

5.8 ¿Crees que las demandas en cuanto a competencias dependen del tipo de empresa?

## **ENCUESTA A ESTUDIANTES ACTIVOS DE LA CARRERA TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNAN-MANAGUA.**

Somos tres estudiantes del sexo femenino de la UNAN-Managua, que nos encontramos en proceso de conclusión de nuestros estudios. Actualmente estamos trabajando nuestra monografía para optar al Título de Licenciadas en Turismo Sostenible, motivo por el cual solicitamos su colaboración con el llenado de la presente encuesta-entrevista. Mucho agradecemos su buena voluntad y le rogamos atender con cuidado cada una de las interrogantes de este instrumento, que nos permitirá conocer su situación laboral actual, el ámbito ocupacional y la satisfacción con su formación universitaria durante los 5 años de la carrera, además de conocer su opinión acerca de las experiencias obtenidas durante su trayectoria de formación profesional. Toda esta información representa insumos de mucho interés para estructurar nuestra investigación.

**Nombre:** \_\_\_\_\_

### **1. Datos Generales.**

- a. Edad: \_\_\_\_\_
- b. Sexo:                      Masculino ( )                      Femenino ( )
- c. Año que cursa: \_\_\_\_\_

### **2. Identificación de aspiraciones y/o motivaciones.**

- a. ¿Qué tipos de motivaciones te llevaron a optar por la carrera de turismo sostenible?

- Intereses familiares ( )
- Deseo propio por la Carrera ( )
- Recomendada por tus amistades ( )
- Escuchaste que tendrías más posibilidades de empleo ( )
- Por la enseñanza de dos idiomas ( )
- Otras especifique: \_\_\_\_\_

- b. ¿Cuáles son tus aspiraciones después de culminar tu carrera profesional?

- Empezar tu propio negocio ( )
- Conseguir un empleo relacionado a tu carrera ( )
- Continuar estudiando para fortalecer tus conocimientos ( )

2.3 ¿Estas satisfecho al haber elegido la carrera de turismo sostenible?

- Si ( )
- No ( )

➤ Más o menos ( )

**3. Áreas de formación profesional relacionadas a tu carrera.**

a. ¿Se encuentra actualmente estudiando, otro curso?

- SI ( )
- NO ( )

3.2 En caso que se encuentre estudiando otro tipo de curso, los estudios que está realizando son:

- De especialización relacionada con el área de turismo ( )
- Idiomas ( )    Ingles ( )    Francés ( )
- Otra carrera ( )    Especifique : \_\_\_\_\_

3.3 ¿Cree que el curso que ahora estudia le servirá para fortalecer el aprendizaje que actualmente adquiere en la carrera?

- Si ( )
- No ( )

3.4 ¿Crees necesario que es necesario proponer las prácticas profesionales a partir que inicia tu carrera?

- Si ( )
- No ( )
- Especifique su respuesta: \_\_\_\_\_

**4. Metodología de enseñanza y aprendizaje obtenido**

4.1 ¿Estás satisfecho con los profesores y sus métodos de enseñanza?

- Muy satisfecho ( )
- Satisfecho ( )
- Neutral ( )
- Insatisfecho ( )
- Muy insatisfecho ( )

4.2 Especifique ¿Está conforme con la formación que le brindo la universidad en su formación profesional?

- Si
- No
- Justifique : \_\_\_\_\_

4.3 En su opinión ¿Qué posibilidades laborales puede tener el egresado de Turismo Sostenible en el mercado turístico nicaragüense?

- ❖ Excelente ( )
- ❖ Buenas ( )
- ❖ Regulares ( )
- ❖ Malas ( )
- ❖ Ninguna ( )

4.4 Una vez egresado de la carrera, ¿Has pensado en emprender tu propio negocio?

- ❖ SI ( )
- ❖ NO ( )
- ❖ Especifique : \_\_\_\_\_

4.5 ¿Rescatas la concepción de la Carrera de formar profesionales emprendedores, o deseas ejercer la profesión como subordinado?

- ❖ Si ( )
- ❖ No ( )
- ❖ Argumente su respuesta : \_\_\_\_\_

4.6 ¿Crees que los maestros fomentan en los estudiantes el emprender su propio negocio?

- ❖ Si ( )
- ❖ No ( )
- ❖ Un poco ( )

### 5. Espacio abierto para mejoras a la carrera.

5.1 ¿Considera que todas las asignaturas que incluye su plan académico permite la obtención de mejores competencias laborales? ¿Por qué?

5.2 ¿Qué sugiere para mejorar la formación profesional de la carrera Turismo Sostenible de la UNAN-Managua? Especifique.

5.3 ¿En el pensum se incluyen asignaturas que permiten la obtención de competencias laborales?

5.4 ¿Qué competencias y habilidades se debe de incluir en el pensum académico?

5.5 ¿Considera que la universidad debe crear alianzas con las empresas para favorecer la formación práctica de los estudiantes? ¿Porque?

## **ENTREVISTA A LOS DOCENTES DE LA CARRERA TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNAN- MANAGUA**

Somos tres estudiantes del sexo femenino de la UNAN-Managua, que nos encontramos en proceso de conclusión de nuestros estudios. Actualmente estamos trabajando nuestra monografía para optar al Título de Licenciadas en Turismo Sostenible, motivo por el cual solicitamos su colaboración con el llenado de la presente entrevista. Mucho agradecemos su buena voluntad y le rogamos atender con cuidado cada una de las interrogantes de este instrumento, conocer más a fondo los aportes de los docentes a la formación profesional y la metodología de enseñanza-aprendizaje que están empleando; con el fin de preparar a los futuros profesionales que respondan a la demanda que hoy en día exige el mercado laboral turístico nicaragüense, para lograr competitividad en las empresas. Toda esta información representa insumos de mucho interés para estructurar nuestra investigación.

### 1. Datos generales

1.1 Edad: \_\_\_\_\_

1.2 Sexo: \_\_\_\_\_ Masculino ( ) \_\_\_\_\_ Femenino ( )

1.3 Cargo: \_\_\_\_\_

1.4 Años laborando como docente: \_\_\_\_\_

2. ¿Su trabajo como docente está directamente relacionada con la carrera de Turismo Sostenible? ¿Por qué?

3. ¿Considera que su metodología de enseñanza está enfocada en formar profesionales de calidad? ¿En qué aspectos?

4. ¿Cuál sería su aporte en el proceso de formación para lograr un alto nivel de desempeño en los estudiantes?

5. Que técnicas emplea para lograr mantener el rendimiento académico en los discentes?

6. ¿Cómo docente cree importante que el pensum debería ser modificado para que los egresados tengan mayores oportunidades laborales en el mercado turístico? ¿Y en qué áreas?

7. ¿Qué actitudes, aptitudes o habilidades considera importante para lograr integrar y formar verdaderos profesionales al ámbito laboral?

8. ¿Cree importante que la universidad debería de crear alianzas con empresas turísticas con el fin de conseguir espacios de prácticas a los estudiantes y estos puedan ganar experiencia en el campo?

9. ¿Qué consejos brindaría a sus estudiantes para ser mejores y tener mejores oportunidades laborales?

10. ¿Considera que los profesionales de Turismo Sostenible tendrán oportunidades en el sector público y privado? ¿Porque?

11. ¿Cómo docente que le gustaría implementar en la carrera para mejorar el proceso de formación profesional?

12. De acuerdo a las aptitudes de los discentes. ¿Cómo percibe la transformación Profesional de los estudiantes a lo largo de los 5 años de la carrera?

### **ENTREVISTA A EMPRESAS DEL GREMIO TURÍSTICO**

Somos tres estudiantes del sexo femenino de la UNAN-Managua, que nos encontramos en proceso de conclusión de nuestros estudios. Actualmente estamos trabajando nuestra monografía para optar al Título de Licenciadas en Turismo Sostenible, motivo por el cual solicitamos su colaboración con el llenado de la presente encuesta-entrevista. Mucho agradecemos su buena voluntad y le rogamos atender con cuidado cada una de las interrogantes de este instrumento, que nos permitirá conocer las competencias que demanda el mercado laboral turístico nicaragüense en los egresados de la Carrera Turismo Sostenible de la UNAN-Managua de la cohorte 2014-2018, del periodo de abril 2019. Toda esta información representa insumos de mucho interés para estructurar nuestra investigación.

#### 1. Datos generales

1.1 Edad: \_\_\_\_\_

1.2 Sexo: \_\_\_\_\_ Masculino ( ) \_\_\_\_\_ Femenino ( )

1.3 Cargo: \_\_\_\_\_

1.4 Años laborando: \_\_\_\_\_

1.5 Tipo de empresa: \_\_\_\_\_

2. ¿Conoce la carrera que oferta la UNAN-Managua en turismo?
3. ¿Cuál es su opinión sobre la Carrera Turismo Sostenible?
4. ¿Conoce el pensum académico de la Carrera Turismo Sostenible?
5. ¿Qué tipo de competencias demandan en los profesionales de Turismo Sostenible?
6. ¿Qué habilidades o competencias considera son más importantes y más difíciles de conseguir en los profesionales de Turismo Sostenible?
7. ¿Cuántos años de experiencia demandan en los colaboradores?
8. ¿Considera emplear profesionales con experiencia o forjarlos de acuerdo al funcionamiento de la empresa?
9. ¿Considera que un profesional egresado sin experiencia laboral puede ocasionar daños en el funcionamiento de la empresa?
10. ¿La empresa ha recibido pasantes de esta carrera en sus instalaciones?
11. ¿La empresa aceptaría realizar convenios con la academia para brindar espacios de prácticas a los estudiantes?

## 12. ¿Cuál sería el aporte de la empresa para mejorar la formación profesional de los estudiantes?

### 11.1 OTROS ANEXOS



Visita Hotel Rizo Fontana.



Visita Wayman Tours.



Visita Abdalah Tours



Visita AK Travel and Tours

