EduSol
Vol. 24. Número 89
ISSN: 1729-8091
(https://edusol.cug.co.cu)

Factores que inciden en el empleo de los graduados de hostelería y turismo en Santiago de los Caballeros
Factors that affects the employment of hotel and tourism graduates in Santiago de los Caballeros

Yaquelyn del Carmen Reyes Reyes
Zoila Esther Morales Tabares
Universidad Abierta para Adultos, República Dominicana
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-8808-168X
https://orcid.org/0000-0002-5756-0901
Correo electrónico(s):
yaquelynreyes@uapa.edu.do
yaquelynreyes@uapa.edu.do

Recibido: 13 de mayo de 2024
Revisado: 10 de junio de 2024
Aceptado: 15 de julio de 2024

RESUMEN: La empleabilidad es un proceso complejo, caracterizado en los últimos años por disímiles requerimientos, por lo que representa un reto para los graduados de las universidades, debido a la exigencia de competencias profesionales y sociales que demanda el mercado. Dada la preocupación existente, para garantizar de forma eficaz el proceso de empleo de los graduados de las carreras de turismo en las Universidades de Santiago de los Caballeros, de la República Dominicana, se realizó un diagnóstico que permitió la identificación de los factores que inciden en el proceso.
Palabras clave: Competencia; Graduado; Turismo; Empleo

ABSTRACT: Employability is a complex process, characterized in recent years by dissimilar requirements, which represents a challenge for university graduates, due to the demand for professional and social competencies demanded by the market. Given the existing concern to effectively guarantee the employment process of the graduates of the tourism careers in the Universities of Santiago de los Caballeros, in the Dominican Republic, a diagnosis was carried out to identify the factors that affect the process.
Keywords: Competence; Graduate; Tourism; Employment

Introducción

La empleabilidad es un proceso complejo, caracterizado en los últimos años por disímiles requerimientos, por lo que representa un reto para los graduados de las universidades, debido a la exigencia de competencias profesionales y sociales que demanda el mercado.

En este sentido, el desarrollo de competencias personales y sociales tiene gran importancia por los resultados que se pueden obtener. Este proceso de desarrollo de competencias permitirá mostrar antes de terminar la carrera profesional que los graduados pueden mejorar su empleabilidad y ocupabilidad, profundizando sus conocimientos teóricos sobre emprendimiento y liderazgo,

didáctica, entre otros. Para ello, es crucial que este proceso se conciba como parte de las estrategias institucionales y contribuya con el empleo exitoso de los graduados universitarios.

La empleabilidad es un término analizado por disímiles autores indistintamente a través del tiempo Dhiman (2012), Fleuren *et al*. (2016), Di Fabio (2017). En búsqueda realizada a la literatura nacional e internacional se identificaron definiciones del término desde el año 1998 hasta el año 2020. De las definiciones consultadas en la literatura uno de los conceptos vigentes hasta la actualidad es el establecido por la Organización Internacional del Trabajo (*ILO*), aunque data del 2014 tiene gran relevancia para la presente investigación, por ende, se asume esta definición. *ILO* (2014) destaca que: la empleabilidad se refiere a las competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y de formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente.

Los diferentes autores que han definido el término empleabilidad lo han analizado teniendo en cuenta el concepto competencia, por lo que ninguno se puede desligar del otro, ya que la empleabilidad en resumen es el cúmulo de competencias profesionales y sociales alcanzadas durante su formación académica.

El concepto competencia ha sido definido por varios autores, sin embargo, en la presente investigación se hará referencia a dos de estas. En primer lugar, la definición realizada por el MINERD (2014) y especificado en el Marco Nacional de Cualificaciones de la República Dominicana MNC (2015) destaca que: las competencias son la capacidad para actuar de manera autónoma en contextos y situaciones diversas, movilizando de manera integrada conceptos, procedimientos, actitudes y valores.

La formación por competencias está establecida en todos los planes de estudio de las Universidades de la República Dominicana, pero en esta investigación se centrará la atención en las carreras del área de turismo, específicamente en las Universidades de Santiago de los Caballeros, debido a la preocupación que se ha generado en las Universidades por el empleo de los graduados del área de hostelería y turismo, a punto de valorar el cierre de las carreras.

Ante esta situación, se propone como objetivo de la presente investigación: identificar los factores que afectan el proceso de empleo de los graduados de hostelería y turismo en Santiago de los Caballeros, mediante un análisis documental y estudio de campo.

Por lo que se plantea la siguiente hipótesis: La identificación de los factores que inciden en el proceso de empleo de los graduados de hostelería y turismo en Santiago de los Caballeros, de la República Dominicana mediante un análisis documental y estudio de campo, permitirá establecer la correspondencia del perfil profesional de los graduados con las competencias genéricas que demanda el mercado.

Desarrollo

La investigación se centra en las Universidades de Santiago de los Caballeros, siendo el campo de acción las carreras de turismo con sus distintas cualificaciones, es por ello, que es importante describir el contexto donde se desarrolló. A continuación, se explica brevemente, la tipología turística.

República Dominicana es un destino integrado por diferentes estructuras turísticas integrada por 4 polos, el #1 y #3 para distinguir el turismo de sol y playa, polo turístico #2 para nombrar turismo de negocios, el número #4 para el turismo de montaña y ecoturismo. El turismo de golf como una oferta complementaria predominante en cada polo turístico.

Santiago de los Caballeros, segunda ciudad más importante de la República Dominicana brinda como destino turístico el polo #2 para turismo de negocios, el número #4 para el turismo de montaña y ecoturismo. Está ubicada en una de las zonas más fértiles del país.

Santiago es la primera ciudad de la República y una de las pocas de Iberoamérica con Agenda de Cultura para el Desarrollo, con 25 proyectos consensuados. La Ordenanza 3127-16 del Concejo de Regidores oficializa esta iniciativa. Acumula unas 10 400 industrias o empresas culturales por donde circulan tres mil millones de pesos anuales. Las más frecuentes son las de organización de eventos; producción artesanal, calzados y accesorios; microempresas de diseño arquitectónico; galerías de exposiciones; también restaurantes y centros de expendio de alimentos y *catering*.

Ante esta panorámica, cuatro (4) Universidades en Santiago de los Caballeros imparten nueve (9) carreras del perfil turístico, especializadas en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, con menciones en alimentos, bebidas y lenguas modernas. Del total de carreras, ocho (8) corresponden a la Administración en el sector, lo que representa 88.9%.

Por otra parte, el objeto de estudio se contextualizó mediante la construcción de un marco teórico referente a la temática, a partir de un análisis pormenorizado de teorías desarrolladas y

generalizaciones empíricas planteadas por algunos autores, tanto a nivel internacional, nacional y específicamente en "Santiago de los Caballeros".

1- Fundamentación teórica

El empleo de los graduados de turismo es un proceso polémico, que ha sido objeto de análisis por diversos autores: académicos y empleadores Brondani (2016) y otros; Contreras (2019) y otros; Basurto y Vidal (2019); Carbajulca-Milla (2023); Forero *et al.* (2020); Barrera y otros (2021); Alamo-Larrañaga (2023); Bellucci *et al.* (2023); McKercher *et al.* (2023); Mejia y Wickey (2023) y otros. Los autores citados anteriormente reflexionaron respecto a: Los salarios no están acordes con las competencias adquiridas durante la carrera y las funciones que se desarrollan, influyendo en la fluctuación laboral Brondani (2016) y otros. Destacan, además, que los graduados cuando se ven obstaculizados para encontrar trabajo en el sector, manifiestan que están dispuestos a laborar en cualquier actividad dentro del sector, aunque no sea de su formación Contreras (2019) y otros. También, hay ausencia de normativas que contribuyan a una ubicación oportuna y protección de los graduados. De igual manera, la falta de emprendimiento del sector no contribuye a la generación de empleo (Basurto y Vidal, 2019); debilidades en la formación recibida, la falta de práctica y un deficiente manejo de las tecnologías de la información aplicadas en la gestión del sector turístico Carbajulca-Milla (2023); Forero *et al.* (2020); déficit en los idiomas Forero *et al.* (2020) e insuficiente formación en pasantía, por ende, ha ido aumentado el grado de desmotivación y deserción en el sector Bellucci *et al.* (2023).

A nivel nacional se han realizado análisis en relación al empleo de los graduados de turismo, haciendo énfasis en la relación del puesto ocupacional y el salario devengado, así como lo destaca en primer lugar el economista Luis Mota (2022), donde refiere que: la demanda de profesionales del sector turismo y hostelería es mayor a la cantidad de graduados universitarios que requiere el mercado, lo que ha conllevado a que las empresas opten por contratar capital humano no cualificado y los capacita directamente en el puesto (Banco Central de la República Dominicana, 2021); los hoteles todo incluido de los principales polos turísticos de la República Dominicana, realizan un tipo de contratación especial por tiempo definido, específicamente en temporada alta, por lo que no se cuenta con la garantía de permanencia, no logra vasta experiencia y habilidades vitales para el desarrollo profesional, por lo que el sector empresarial se ve afectado por falta de fidelidad de sus colaboradores.

Según el MESCYT (2019), los puestos de un hotel son ocupados por un personal de baja cualificación y preparación, en posiciones como: camaristas, auxiliares de limpieza, ayudantes de cocina, *stewards* (limpieza de cocina y restaurantes), ayudantes de camareros, jardineros, seguridad, entre otros y la contratación del capital humano que se está formando no es precisamente el profesional graduado de las universidades, sino un personal de formación a nivel técnico, que percibe un salario mínimo en el ámbito laboral, lo que representa menor costo para el sector empresarial (Luis Mota, 2022).

El Banco Central de República Dominicana (2021), informa que para el 2018 la tasa de empleo en el turismo fue de 336,479.7 manteniéndose en un crecimiento del 6% en relación al 2017 y aún con perspectiva más favorable para el 2019. Destacan que en el 2000 existían 167,170.00 empleos directos e indirectos, así como en temporada baja con la baja tasa ocupacional disminuye el nivel de empleo.

En el país operan catorce aeropuertos, nueve internacionales y cinco domésticos estatales conectando los principales puntos turísticos. El desarrollo económico de todo país requiere de una plataforma educativa que contribuya con la formación de profesionales en las diferentes áreas del turismo y la economía. Sin embargo, a pesar del desarrollo del turismo, no se han encontrado estudios que revelen la relación entre la formación de los empleados y su repercusión en el desempeño de sus funciones.

La revisión de la literatura de fuentes primarias, secundarias y terciarias permitieron la construcción del Marco Teórico de la Investigación, quedando descrito: el comportamiento del empleo de los graduados de turismo a nivel internacional, en la República Dominicana y a nivel local en "Santiago de los Caballeros". Las reflexiones de los autores citados, tanto nacionales como internaciones, coinciden en distintos aspectos que influyen en el empleo y permitan reflexionar en cuanto al diseño de nuevos de planes de estudio en hostelería y turismo basados en competencias, con énfasis en las prácticas; así como en normativas que protejan a los graduados del sector.

2- Enfoque Metodológico

El presente trabajo asume un enfoque mixto porque pretende, en una primera instancia, aproximarnos con un criterio realista al objeto de estudio, sustentando en consecuencia, el carácter de verdad que encierra nuestro fenómeno de estudio. El criterio realista sería el fundamento ontológico del enfoque cuantitativo, que, según Téllez (2017), concibe que la realidad es un hecho

preexistente e independiente a la conciencia del sujeto. Al abordar las competencias de los graduados de las escuelas de turismo nos enmarcamos en un hecho del cual nos haremos conscientes y próximos al objeto de estudio tal como es.

Desde un punto de vista epistemológico, al abordar este apartado con un enfoque cuantitativo, nos centraremos en que la medición sería el criterio que garantiza objetividad y precisión.

3- Resultados y Discusión

Para el levantamiento de la información se utilizó la técnica de entrevista directa a través de un cuestionario cerrado de preguntas mutuamente excluyentes, donde se midieron tres dimensiones a partir del cuadro de operacionalización de las variables. El primer instrumento fue aplicado a 42 docentes y el segundo a 83 graduados (de los últimos 10 años) de hostelería y turismo de las Universidades de Santiago de los Caballeros: Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCCM), Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), Universidad Dominicana (O&M) y Universidad Abierta para Adultos (UAPA), de los cuales dos (2) de ellos responden además a directivos-docentes.

La primera sección guarda relación con: la Institución de Educación Superior (IES) donde laboran y el cargo que ocupa en la Universidad. En la segunda sección se tienen cinco (5) interrogantes, las cuales se responden siguiendo la escala de Likert de cinco (5) niveles: (1) Muy de acuerdo; (2) De acuerdo; (3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo; (4) En desacuerdo y (5) Muy en desacuerdo.

Por otra parte, se cuenta con una tercera sección relacionada a las competencias generales (**14 en total**) de los graduados de las carreras de hostelería y turismo de las IES sujetas a estudio. Igualmente, esta cuenta de cinco (5) niveles de la escala de Likert. Los niveles son: (1) Muy satisfecho; (2) Satisfecho; (3) Ni de satisfecho/Ni insatisfecho; (4) Insatisfecho y (5) Muy insatisfecho.

Finalmente, se tiene una cuarta sección que corresponde a las competencias (24 en total) de los graduados según los perfiles establecidos en el Marco Nacional de Cualificaciones (MNC). Se aplican los cinco (5) niveles de la escala de Likert: (1) Muy eficiente; (2) Eficiente; (3) Ni eficiente/Ni ineficiente; (4) Ineficiente y (5) Muy eficiente.

Los resultados alcanzados se estarán analizando para cada sección, de acuerdo a las respuestas que se obtuvieron en el primer nivel de la escala de Likert.

Analizando el segundo nivel, que responde a: si la IES a la que pertenece el docente aplica estrategias de empleo para los graduados de la carrera de turismo, en el nivel Muy de acuerdo O&M ocupa el mayor porcentaje con un 50% y la UAPA ocupa el segundo porcentaje mayor con 42.9% y en tercer lugar UTESA con un 40% y PUCMM un 28.6%. También, se evaluó si la IES promociona actividades prácticas con los futuros graduados, destacándose en un primer lugar la PUCMM con un 100%, la UAPA con un 71.4% en un segundo lugar, O&M en un tercer lugar con un 50% y UTESA en cuarto lugar con un 20%.

En relación a los resultados alcanzados en la tercera sección, que responde a: si la IES desarrolla certificaciones y seminarios con los futuros graduados, destacándose la UAPA con 57.1%, O&M con 50%, PUCMM con un 42.9% y UTESA con un 40%.

Finalmente, la cuarta sección responde a: si la IES establece proyectos de grado vinculados con empresas del sector turismo. La UAPA en un primer lugar, con un 71.4%, O&M con un 50%, PUCMM con un 28.6% y UTESA respondió desde el segundo nivel (De acuerdo) de Likert con un 80%.

En cuanto a la sección relacionada con las competencias generales que se vinculan al graduado de la carrera de turismo, los docentes valoraron en un **mayor porcentaje**: la ética en el trabajo y las relaciones humanas, **ambas con un 95.2%** y en un **menor porcentaje** el **dominio de idiomas** con un **71%**, **dominio de historia y cultura** con un **76.2%**.

Según el Marco Nacional de Cualificaciones (MNC) se valoran en un **mayor porcentaje** en **95.2%** la capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica, valoración y respeto por la diversidad y la multiculturalidad, la responsabilidad social y compromiso ciudadano, las habilidades interpersonales, la capacidad para la toma de decisiones, capacidad de trabajo en equipo y capacidad para actuar en nuevas situaciones, la capacidad creativa, habilidades para trabajo en forma autónoma, capacidad para formular y gestionar proyectos y el compromiso con la calidad. Resultaron en un menor porcentaje: habilidades en el uso de las TIC con un 81% y coincide este porcentaje con la capacidad para identificar y resolver problemas; en un 85% las habilidades para buscar y procesar información procedente de diferentes fuentes y, por último, la capacidad de investigación en un 71.4%.

En el segundo cuestionario, relacionado con los graduados nos llama la atención que solo un 47.7% trabaja en el sector, lo que refleja debilidad en el proceso de empleo que realizan las Universidades

de Santiago de los Caballeros, ya que la 88.9% de la oferta académica corresponde a una misma formación: Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas. Las Universidades con oferta son: Universidad Dominicana O&M, Universidad Abierta para Adultos UAPA, Universidad Tecnológica de Santiago UTESA y la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra PUCMM.

La oferta en hostelería y turismo es variada, sin embargo, el perfil de egreso de los graduados del sector no ofrece respuesta a la demanda que tienen las organizaciones turísticas, las cuales requieren cualificaciones específicas en actividades prácticas de la cotidianidad, asociadas a la prestación de servicios, ligados al alojamiento y a la alimentación, que requieren una formación técnica menor a 4 años.

Conclusiones

Considerando que la preparación a nivel de grado en materia turística en las universidades objeto de estudio no logra insertar ni la mitad de su población formada, es importante detallar el enfoque centrado en competencias. En primer lugar, se cuenta con evidencias que demuestran niveles insuficientes de manejo de idiomas, investigación y tecnología de las informaciones (TIC). En un país receptor de un turismo internacional, esto representa un punto débil que puede representar un factor clave que aleja a los graduados de una eficiente empleabilidad. Por otro lado, el carácter investigativo representa una cualificación analítica para pensar las oportunidades y sinergias dentro del área turística, permitiendo entender parte del gran ecosistema que rodea la visita y goce de ciudadanos extranjeros y locales. Finalmente, las limitaciones o manejo expedito de las TIC representan limitaciones tecnológicas en un mundo cada vez más globalizado en la era digital.

Por otro lado, las fortalezas evidenciadas en cuanto a competencias blandas, tales como la ética, relaciones humanas, habilidades interpersonales, trabajo en equipo, entre otras no menos importante, si bien es cierto que forman parte de la armadura formativa para un correcto desenvolvimiento profesional, al mantenerse al margen de competencias duras, despojan al graduado de una cualificación suficientemente competitiva.

Referencias bibliográficas

Alamo-Larrañaga, K. (2023). Perfil profesional del egresado y su relación con la empleabilidad: estudio de caso en estudiantes de turismo de una universidad peruana. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas, 2*(2)

Banco Central de la República Dominicana. (2021). *Página oficial del Banco Central de La República Dominicana*. https://www.bancentral.gov.do/a/d/5003

Bellucci, M., Biggeri, M., Nitti, C., & Terenzi, L. (2023). Accounting for disability and work inclusion in tourism. *Annals of Tourism Research*, *98*

McKercher, B., Tolkach, D., Lee, A., Macionis, N., & Xin, J. (2023) ¿Qué tan exitosamente educamos a los graduados en turismo, hospitalidad y eventos? *Journal of Hospitality & Tourism Education, 36*(2), 182-191. https://doi.org/10.1080/10963758.2023.2172421

Carbajulca-Milla, M. (2023). Perfil de competencias y empleabilidad desde la perspectiva del egresado en turismo. *Revista de Investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu, 10*(1), 84-93

Dhiman, M. C. (2012). Employers' perceptions about tourism management employability skills. *Anatolia*, *23*(3), 359-372.

Di Fabio, A. (2017). A review of empirical studies on employability and measures of employability. *Psychology of career adaptability, employability and resilience*, 107-123.

Fleuren, B. P., de Grip, A., Jansen, N. W., Kant, I., & Zijlstra, F. R. (2020). Unshrouding the sphere from the clouds: Towards a comprehensive conceptual framework for sustainable employability. *Sustainability*, *12*(16), 63-66.

Forero, J. A. M., Benítez, L. V., & Vásquez, J. E. G. (2020). La formación universitaria en turismo: una perspectiva académica y laboral en Bogotá (Colombia). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, *4*(2), 81-102.