

## El perfil del profesional en Administración de Negocios en la industria del turismo

*Walter González Parra, ULACIT*

*Año: 2010*

### **RESUMEN**

El presente trabajo se refiere al tema de las competencias de los recursos humanos del Sector Turismo. Específicamente, se identificó un perfil del profesional en administración de empresas que está inmerso en este sector. Adicionalmente, se identificaron las posibles competencias que debe tener este profesional.

Los resultados expuestos en este artículo provienen de fuentes primarias y secundarias. Fue necesaria una encuesta que se aplicó a administradores del sector, ya que se supone que con su experiencia y conocimientos, podrían brindar aportes al estudio.

Se concluyó que la temática abordada es de tal relevancia que amerita una revisión de la oferta académica a fin de valorar una mayor capacitación de estudiantes en este campo. Por otra parte, el alto nivel educativo de los administradores, refuerza la importancia de conocimientos académicos en esta materia.

## **ABSTRACT**

The development of the tourist industry The present work refers to the topic of the competitions of the human resources of the Sector Tourism. Specifically, a profile of the professional was identified in administration of companies that is immersed in this sector. Additional, there were identified the possible competitions that this professional must have.

The results exposed in this article come from primary and secondary sources. There was necessary a survey that was applied to administrators of the sector, since it is supposed that with his experience and knowledge, they might offer contributions to the study.

One concluded that the approached subject matter is of such a relevancy that deserves a review of the academic offer in order to value a students' major training for this field. On the other hand, the high educational level of the administrators, reinforces the importance of academic knowledge in this matter.

## INTRODUCCION

El mercado de trabajo en la industria del turismo en las décadas de los 50, 60 y 70 era bastante rígido. El recurso humano dedicado a esta labor obtenía exigencias profesionales básicas. En la década de los 80 se desarrolló un proceso de globalización turística en Latinoamérica, que ha provocado un impulso a dicha actividad, caracterizada por una fuerte diversidad, competencia, desregulación y alta presencia del capital extranjero en la región. Consecuentemente, la estructura del mercado de trabajo del sector turístico también ha experimentado profundas transformaciones.

Actualmente los profesionales en administración de empresas experimentan nuevas dinámicas en las que el cambio es la regla. Se crean opciones laborales en nuevos campos o en áreas que han crecido como es el caso del turismo.

Las universidades y empresas no se han podido mantener al día en la formación de competencias adecuadas, creándose así escasez de talento. La encuesta Manpower 2009 sobre Escasez de Talentos coloca a Costa Rica como uno de los países con más problemas (48% de empleadores) para reclutar el personal idóneo (Manpower, 2009).

Los datos anteriores reafirman que en el país la educación superior debe redoblar esfuerzos para definir el perfil profesional del administrador de empresas, que está inmerso en el campo del turismo. Por tal razón el propósito de este artículo es definir el perfil adecuado para los administradores de negocios en la industria turística.

El tema de las competencias, es decir, la capacidad real para efectuar las labores asignadas de manera correcta, es fundamental para el correcto desarrollo de una actividad laboral. El recurso humano debe contar con una formación sólida, que le permita un desarrollo eficaz y eficiente de sus tareas.

Es necesario tener claramente establecidas las competencias en todo ámbito del quehacer humano, máxime si se trata de profesionales en administración de empresas relacionadas con la industria del sector turismo. Costa Rica ha incursionado en las últimas décadas de manera creciente en la explotación turística de sus riquezas naturales. El turismo de playa, montaña, balseo, ecológico en general y más recientemente el turismo médico, son elementos con que este sector se ha venido desarrollando. A su vez, el turismo internacional brinda aportes a la economía regional y nacional.

Por lo anterior, este artículo aborda el tema de las competencias en profesionales de administración que laboran para la industria del turismo.

A continuación se detallan aspectos generales del presente artículo así como los aspectos metodológicos que los respaldan:

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Determinar las competencias que necesitan los profesionales en administración de negocios en puestos de gerencia del sector turístico privado en Costa Rica, de tal forma que permitan contribuir con un creciente rendimiento operativo-financiero.

#### **METODOLOGÍA**

En esta etapa, se mostrará cada uno de los pasos que se siguieron en el proceso de la investigación.

La clasificación de Danae (1989) divide los diferentes tipos de estudios en: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y por lo común anteceden a los otros tres tipos (Danae, 1989). Los estudios descriptivos por lo general fundamentan las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados. Básicamente dependen de dos factores: el estado del conocimiento sobre el tema de la investigación, mostrado por la revisión de la literatura, y el enfoque que se pretenda dar al estudio.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, pretenden medir o recoger información de una manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren. Su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas. Para esta investigación se utilizó el método cuantitativo, ya esta metodología ayuda a describir mejor la relación existente entre lo que se está investigando.

Hernández y otros (Metodología de la Investigación, 2003) indican que existen primordialmente dos enfoques de investigación: el cuantitativo y el cualitativo. No obstante, algunos investigadores establecen un tercer enfoque, el mixto, que no es más que la combinación de los enfoques cuantitativos y cualitativos.

El enfoque de la investigación cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos, para contestar preguntas de investigación y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística, para establecer, con exactitud, patrones de comportamiento en una población.

Este tipo de investigación se utiliza, primero, para descubrir y refinar preguntas de investigación. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Los sujetos corresponden a diferentes empleadores de las empresas del turismo nacional (tanto estatal como privada), quienes cuentan con una trayectoria de gran peso en el área turística y tienen una amplia gama de atestados que dejan entrever su experiencia y el desarrollo de diversas competencias.

Los instrumentos de la investigación utilizados en el presente trabajo para la recolección de datos primarios y secundarios fueron:

Instrumentos utilizados para la recolección de datos de fuentes primarias:

- Modelos del perfil por competencias de CONESUP.
- Consulta libros diversos en las bibliotecas EUMED y EBSCO.
- Reportes de la Organización Mundial del Trabajo (OIT).
- Entrevista/ cuestionario escrito.
- Consulta de diversas páginas electrónicas relacionadas con el tema de competencias en el área de Administración en el área de turismo
- Encuesta de opinión.
- Los objetivos establecidos fueron:
  - Evaluar las características necesarias de las personas que laboran dentro de la administración de empresas turísticas.

- Determinar estrategias que se deben tomar en cuenta para el posicionamiento del buceo en el mercado nacional.

Se utilizó un muestreo por conveniencia y se aplicó a las personas que actualmente forman parte de la administración de empresas turísticas en el país. Se dispuso de información de dos segmentos, uno de jóvenes y otro de adultos. Se obtuvo información de cincuenta unidades estadísticas, que corresponden al total de la muestra prevista.

El cuestionario usado contenía un apartado de datos generales, así como preguntas concretas relacionadas con las variables a estudiar.

Instrumentos consultados para la recopilación de datos de fuentes secundarias:

- Reportajes en revistas de administración y turismo.
- Resultados de Investigación Proyecto Tung, página CONESUP.
- Diccionario de recursos humanos, organización y dirección.

### **ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LOS DATOS:**

Los datos, producto de la encuesta, se procesaron mediante el programa de Excel. Estos y aquellos datos producto de las demás fuentes de información, permitieron los resultados finales del trabajo.

Con el fin de ubicar en un contexto académico-teórico el tema de las competencias, se hace un resumen de su definición y alcance:

Según el artículo *40 preguntas sobre competencia laboral* del autor Vargas (2004, p.9), la competencia es "una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral claramente identificada"

Por otra parte, Kyle Spencer (1993, p.26) indica que "la competencia es una característica fundamental de una persona que tiene una relación de causalidad con determinados criterios, que permiten obtener rendimientos eficaces y/o superiores en

un trabajo o una situación concreta". Esta definición contiene tres elementos esenciales:

- Característica fundamental: la competencia es parte preponderante en la personalidad de las personas, o sea motivaciones, rasgos de personalidad, auto-comprensión, habilidades y el conocimiento; permiten descifrar comportamientos y por ende, los resultados del rendimiento.
- Relación causal: la motivación de las personas genera un comportamiento que produce resultados.
- Basada en criterios: los rendimientos son el resultado de las competencias. Se distinguen el rendimiento superior (valores estándar por arriba de situación específica), y el rendimiento efectivo (un mínimo aceptable).

Asimismo, Jim Kochansky (Vargas, 2004, p. 11) describe las competencias como "las técnicas, las habilidades, los conocimientos y las características que distinguen a un trabajador destacado, por su rendimiento, sobre un trabajador normal dentro de una misma función o categoría laboral". Esta definición comprende las competencias basadas en los atributos de la persona, los cuales logran un mayor rendimiento en un trabajo o situación concreta, o sea el enfoque conductista.

Aplicar conocimiento de ecoturismo: Emplear un conocimiento amplio del uso sostenible de los recursos naturales para cumplir responsabilidades en la organización.

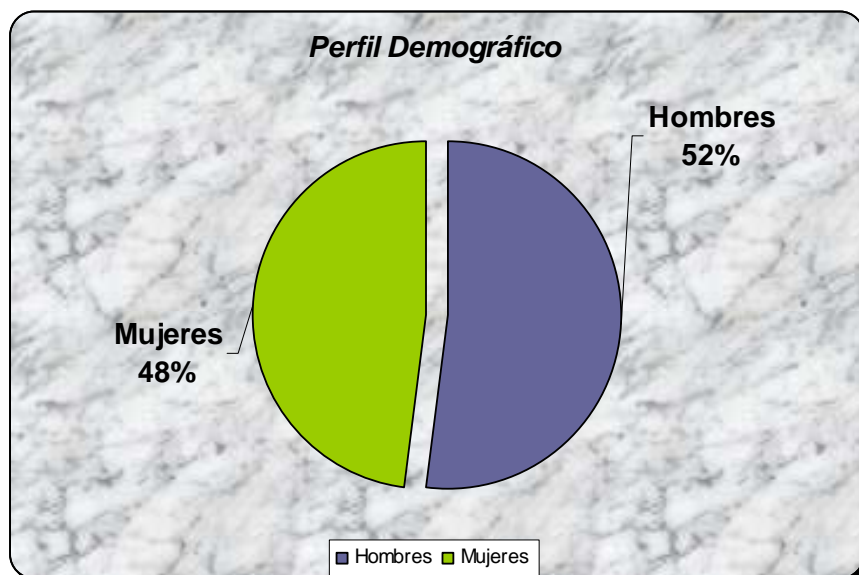
Usar habilidades analíticas: Utilizar hechos relevantes, datos y herramientas analíticas para lograr conclusiones precisas y significativas.

Usar una computadora efectivamente: Usar sistemas de cómputo y programas para almacenar y analizar información, comunicarse con otras y mejorar la eficiencia.

### **Perfil demográfico del administrador de empresas en la Industria Turística.**

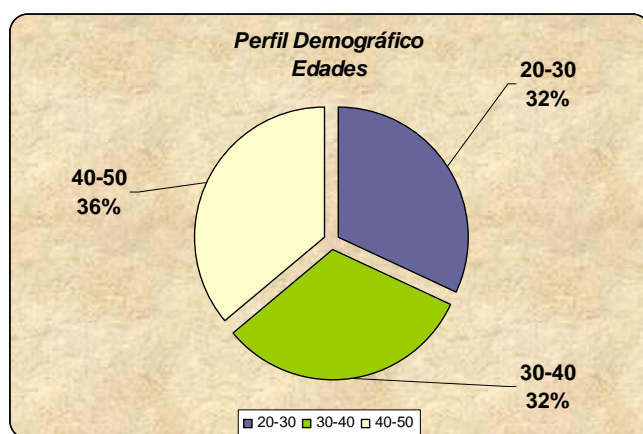
Género:

Existe un mayor porcentaje de hombres que se dedican a la labor de la administración en el sector turismo. El 52% de los encuestados son hombres mientras que el 48% mujeres, tal y como se aprecia en el siguiente gráfico.



**Edad:**

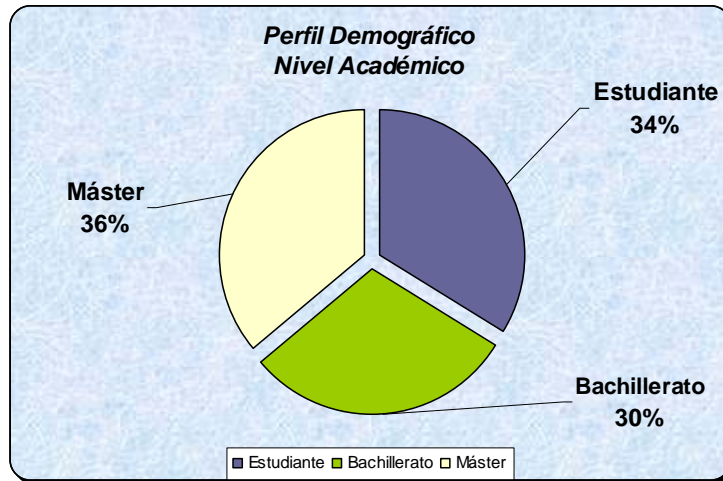
Según los resultados obtenidos, el 32% de los encuestados tienen edades entre los 20 y menos 30 años. En igual porcentaje se ubica la categoría de 30 a menos 40 años. Un porcentaje ligeramente mayor, es decir, el 36%, se ubica en la categoría de 40 a menos 50 años



**Nivel educativo:**

Tal y como lo indica el cuadro siguiente, poco más de un tercio de los encuestados, el 36%, cuenta con una maestría como máximo nivel académico. El grupo de estudiantes lo constituye un 34%. El 30% son bachilleres universitarios.





A manera de perfil se tiene que la mayoría de encuestados son hombres, con maestría y mayores de 30 años. No obstante, cabe señalar que la diferencia con el porcentaje de mujeres es poco.

### **Opinión sobre las destrezas necesarias de un administrador en la industria del turismo.**

#### **Características del administrador:**

Las características que debe tener un administrador de empresas en el medio turístico, según criterio de los encuestados, son:

1. Emprendedor
2. Con conocimiento del campo turismo.
3. Capacidad para fomentar el trabajo en equipo
4. Interés por desarrollar la mejor atención a los clientes.
5. Honesto.
6. Dirigir de manera apropiada y efectiva el desarrollo de la empresa.
7. Debe ser un líder eficaz.
8. Relación directa con los hoteles.
9. Ser amable.
10. Identificar fortalezas y debilidades del negocio.
11. Manejo de recursos humanos

12. Dominio de varios idiomas.
13. Dominio de geografía, historia y política de Costa Rica.
14. Contabilidad.
15. Debe ser una persona dinámica.
16. Tener conocimiento en relaciones internacionales.
17. Facilidad de comunicación.
18. Creatividad

### **Influencia del Gerente**

Por otra parte, la influencia que ejerce el gerente ante el éxito de la empresa es muy variada y se pueden agrupar las respuestas en los siguientes aspectos:

1. Es la persona que le da forma a la organización, que dirige y dependerá del gerente, como responsable directo, el éxito de la empresa, para alcanzar los objetivos y metas planteadas por la compañía.
2. El gerente es el cerebro de toda empresa, junto a él, el equipo de trabajo debe realizar un trabajo en conjunto para el éxito de la empresa.
3. El gerente es vital y es el guía del éxito o el fracaso del negocio por lo cual, de acuerdo con la labor que realice de coordinación y seguimiento del mismo, serán los resultados.
4. El buen gerente promueve el éxito de toda empresa, no solo su comportamiento es un ejemplo, sino que, entre otros, fija políticas, directrices y procedimientos. Con ellos se fomenta la eficacia y eficiencia empresarial en lo productivo y sus recursos humanos.

### **Personal joven en las empresas del turismo**

En relación con el tema de la necesidad de personal joven en las empresas del turismo, se identificaron criterios tales como:

1. La edad no necesariamente proyecta diversión. Depende de las características personales de quienes laboran en una empresa de turismo relacionadas con su carácter, conocimiento y condiciones físicas. Aunque es de suponer que la presencia de jóvenes dan “frescura” a la actividad turística, pero se complementa con la presencia de quienes tienen experiencia.

2. Se considera que no es la edad lo que importa sino que se busque una relación efectiva, íntegra y amigable con el turista.
3. El personal joven es importante, no obstante se requiere de experiencia para desarrollar con éxito un negocio.
4. Mientras el personal sea capacitado para realizar una diversidad de actividades no es tan importante la edad, esos jóvenes transmiten más energía que los mayores de edad.
5. En opinión personal es que las personas jóvenes siempre tienen ideas frescas y renovadas, tienen ideas nuevas para el negocio y para los clientes, para los productos o servicios en el campo del turismo y sus procedimientos comerciales.

### **Contratación del personal según conocimientos en la industria turística**

Otro aspecto a considerar en este estudio es la contratación de personal y sus conocimientos sobre el campo del turismo. Si bien la mayoría de los encuestados, 56% indicó que no contrataría personas sin dicho conocimiento, un porcentaje muy significativo que representa el 44% indicó que sí lo haría. El siguiente gráfico muestra estos datos.



Las razones por las que no se contrataría personal sin conocimientos acerca de la industria turística son:

1. Se necesita personal que conozca el ambiente para el que labora.
2. La experiencia es un requisito indispensable
3. Se requiere entrenamiento y especialidad en la rama.

Quienes contratarían personal sin conocimientos del campo del turismo, aducen dos criterios:

1. Podrían tener características que los hace capaces para enfrentar nuevos retos y adquirir conocimientos en este campo.
2. Con un buen proceso de capacitación se puede poner en una posición de entender y comunicar lo que la empresa quiere.

### **Posicionamiento en el mercado del buceo**

El buceo es un tipo de turismo de un relativo apogeo en el país. En gran medida se debe a los atractivos que está ofreciendo el turismo ecológico y de playa. Es de suponer que tendrá un desarrollo mayor, dada la presencia de nacionales y extranjeros en los lugares que reúnen las condiciones necesarias para esta práctica. En la actualidad ciertas playas y en especial la Isla del Coco, que es un parque nacional con categoría de Patrimonio de la Humanidad, son frecuentadas por turistas que desean bucear en sus aguas.

Al tratar de incursionar en este tipo de turismo, es importante identificar aspectos que lo posicionen en el mercado nacional e internacional. Las respuestas más significativas de los encuestados fueron:

1. Buen servicio.
2. Personal capacitado
3. Tour desde hoteles.
4. Difusión en la Web.
5. Precios accesibles a nacionales.
6. Seriedad, nombres y experiencia.
7. Zonas adecuadas para la práctica.
8. Debida reglamentación y protección.
9. Equipo adecuado y en buen estado.
10. Programación al público.
11. Mercado agresivo.
12. Más centros de enseñanza del buceo, con propaganda y promociones durante los cursos.
13. Promover la disminución de impuestos de los equipos para bucear.

Sensibilización al personal de turismo en parques nacionales:

Este tema es muy relevante para aquellas personas que trabajan en empresas turísticas en parques nacionales. Aspecto que está muy relacionado con el punto anterior, aunque incluye otros tópicos de atracción turística como por ejemplo, la fauna, flora, patrimonios históricos, recursos hídricos y forestales.

En este sentido, es importante señalar que una adecuada sensibilización, contribuiría a transmitir a los clientes el ambiente de conservación y protección de los sitios aprovechados a nivel turístico. Las siguientes son las opiniones que tienen los encuestados en relación con un eventual proceso de sensibilización.

1. Capacitarlos sobre la normativa nacional relacionada con el tema. El marco legal es muy amplio. Capacitación para reforzar la importancia de conservar y proteger las riquezas naturales de los parques nacionales. Capacitación sobre atención a los clientes, manejo de conflictos personales y aspectos de riesgo y seguridad personal.
2. Que nuestros empleados se comprometan con la necesidad básica de realizar turismo sostenible, para que la actividad que promociona nuestra empresa no tenga un impacto negativo con el medio ambiente, que afecte posteriormente a la misma actividad que se desarrolla.
3. La capacitación es clave en todo, si el personal conoce, puede transmitirlo adecuadamente a los visitantes.

## CONCLUSIONES

La industria del turismo es de gran trascendencia para la economía regional y nacional. Constituye una fuente de empleo, aporte de divisas y por tanto, dinamiza la economía del país.

Como en toda actividad laboral, los recursos humanos deben estar formados para atender las exigencias de su trabajo. El personal del sector turismo se enfrenta a retos importantes, pues se ha diversificado este mercado. En el país se ofrece atractivos para turistas que desean la playa, montaña, ecología, buceo, balseo y más recientemente, en el campo de la salud.

El incremento de los turistas nacionales e internacionales, así como la diversificación arriba indicada, obligan a establecer un perfil del personal dedicado a este campo. Esto incluye el establecimiento de competencias claramente definidas.

Lo anterior, induce a la educación superior a evaluar su oferta académica para atender esta importante actividad económica. En este mismo ámbito, las competencias adquieren relevancia pues es un factor humano relacionado con la eficacia y eficiencia del quehacer. En otras palabras, el éxito de una empresa está dado en gran medida por las competencias propias de sus recursos humanos.

En la actualidad pareciera que el perfil del administrador de empresas vinculado con la empresa turística es altamente calificado, ya que son profesionales en su mayoría y un alto porcentaje goza de una maestría académica.

Entre los aspectos a considerar como parte de una identificación de competencias para administradores de empresas del turismo, está el conocimiento de otros idiomas y el país, acompañado de estrategias modernas de mercadeo. Estos elementos les da una sólida formación universitaria.

Adicionalmente, se pueden identificar algunas características deseadas, por ejemplo que el recurso humano sea dinámico, emprendedor, que trabaje en equipo y con facilidad para la buena comunicación.

Por la importancia del tema a nivel nacional e internacional, amerita un constante estudio de las necesidades del recurso humano que se dedica a esta tarea y como parte de ello, las competencias son fundamentales para promover la eficiencia laboral.

### **RECOMENDACIONES**

Promover en los centros de educación superior el estudio del sector industrial y la formación académica de los administradores de empresas turísticas.

Publicar mediante los actuales medios electrónicos, los resultados de estudios como el presente, que dimensionan criterios de personas vinculadas con este tema. Incursionar en estudios particulares de los diferentes tipos de turismo y las necesidades específicas en materia de formación. Este tipo de información sería un insumo para que las escuelas académicas valoren diversificar su oferta en el campo del profesional dedicado al turismo.

Que las empresas dedicadas al turismo, den a sus empleados capacitación adecuada para desarrollar sus habilidades en este campo, ya que de acuerdo con la cámara de turismo, el aumento en la industria turística va a ser cada día más, por lo que es fundamental una excelente formación en temas fundamentales como la protección al medio ambiente, dominio de otros idiomas, conocimiento de áreas geográficas del país para su promoción.

## BIBLIOGRAFÍA

Antoinette, L (1999). *The Art and Science of Competency Models: pinpointing critical success factors in organizations*. San Francisco, John Wiles Andy Sonsee.

Cardona, P. y M. Chinchilla, (1998). "Evaluación y desarrollo de las Competencias Directivas". Harvard Deusto. No. 89.

Gondi, A. (et al), Las diferentes perspectivas conceptuales sobre la competencia laboral. En: Vargas, F. (et al), (2001). El enfoque de competencia laboral: manual de formación, Montevideo, Cinterfor/OIT, Recuperado el 02 de Febrero del 2010 de: [http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/man\\_cl/index.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/man_cl/index.htm).

Deferí, J. y Dota, D., (1996). "Models of Theorizing in Strategic Human Resource Management: Tests of Universalistic, Contingency and Configurationally Performance Predictions", *Academy of Management Journal*, 39: 821.

Mertens, L. (1996), *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*, En Vargas, F (2004). *40 preguntas sobre competencia laboral*. Montevideo, Cinterfor/OIT, p. 27.

Le Botero, G. (1996). Enfoque de gestión por competencias. Conferencia dictada para ejecutivos de recursos humanos, Sala de Eventos Telefónica, Santiago, Chile.

Lira, C. (2005), *Gestión por competencias: Fundamentos y Bases para su implementación*, Santiago, Universidad de los Lagos.

Priyadarshini, R. (2005). Performance and HRD: A study among various types of banks, *South Asian Journal of Management*, July 1, 2005: 2.



Schneider, B. y Bowen, D. (1985). "Employee and Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension", *Journal of Applied Psychology*, 70: 431.

<http://owl.english.purdue.edu/owl/resource/552/1/>

<http://writing.wisc.edu/Handbook/PlanResearchPaper.html>

<http://www.writing.ku.edu/~writing/guides/research.shtml>