

# Brechas en la educación superior en turismo en el Perú

## Gaps of Peruvian Higher Education in Tourism

Otto Regalado Pezúa\*

### RESUMEN

---

El crecimiento de la actividad turística en el mundo entero y específicamente en el Perú ha convertido al turismo en una actividad productiva emergente y con mucho potencial de desarrollo y explotación. El turismo es una actividad económica generadora de divisas y promotora de fuentes de empleo para la población. El presente artículo tiene como objetivo principal conocer si existe una brecha en la oferta educativa en turismo brindada por las universidades e institutos técnicos y el mercado laboral. La investigación se realizó en dos partes, la primera de ellas consistió en levantar información secundaria, donde se realizó una revisión de literatura exhaustiva encontrándose poca investigación sobre el tema en el Perú; y la segunda parte, consistió en realizar una investigación cualitativa de carácter exploratorio, donde se efectuaron entrevistas semi-estructuradas a 20 expertos de los sectores público, privado y académico. Para analizar las entrevistas en profundidad realizadas se utilizó el análisis de contenido buscando la interpretación de los discursos con el método deconstruccionista. Finalmente, se concluyó que sí existe una brecha entre la formación superior en turismo y las necesidades laborales del mercado en la industria turística en el Perú.

**Palabras clave:** educación superior, industria del turismo, empleo, Perú.

### ABSTRACT

---

The growth of tourism in the world and in particular in Peru has made of this area an emerging productive activity with a lot of potential for development. Tourism is an economic activity which encourages foreign currency exchange as well as new employment opportunities. The objective of this article is to know whether or not there exist any gap between the formative offer in this area and the requirements of the labour market related to it. The research was conducted in two parts. The first one makes a literature review from secondary sources which found out there are limited research for the Peruvian case. The second one is an exploratory qualitative research which conducted semi-structured interviews with 20 experts from the public, private and academic sectors. The analysis and interpretation of the interviews' discourses were made from a deconstructive approach. The study concludes in Peru there is in fact a gap between higher education in tourism and the requirements of the labour market related to it.

**Keywords:** higher education; tourism industry; employment; Peru .

\* Peruano, Doctor en Ciencias Administrativas, profesor y jefe del área académica de marketing de la Escuela de Administración de Negocios para Graduados de la Universidad ESAN, Perú. Correspondencia con el autor: oregalado@esan.edu.pe

## 1. Introducción

Según el último Barómetro del Turismo Mundial, la llegada de turistas internacionales creció un 4% en el 2012 con respecto al año anterior, alcanzando los 1035 millones de turistas. América del Sur presentó la misma tasa de crecimiento superando a América del Norte, el cual alcanzó el 3%. Estas cifras se alinean con las tendencias de los últimos años, donde se evidencia un mayor crecimiento del turismo en las economías emergentes frente a las economías avanzadas (UNWTO, 2013a).

Los ingresos derivados del turismo internacional en destinos de todo el mundo crecieron un 4% en el año 2012, alcanzando la cifra de 1,075 billones de dólares americanos. Desagregado por región, destaca el crecimiento de los ingresos en todo el continente americano con 7%, seguido de Asia Pacífico con 6% (UNWTO, 2013b). Estos resultados son alentadores para los países emergentes como el Perú, no solo porque se generan reservas de divisas para los diversos destinos del país, sino también porque contribuyen a la generación de empleo, tanto en la industria turística como en los servicios relacionados.

El turismo receptivo en el Perú sigue la tendencia mundial y sus proyecciones para los próximos años son alentadoras. En el año 2012, el país presentó un crecimiento de 10% con respecto al año anterior, alcanzando cifras históricas de 2 millones 846 mil turistas según la Dirección General de Migraciones y Naturalización – Digemin, y generando divisas por 3 millones 229 mil dólares americanos (Semana Económica, 2013). La Organización Mundial de Turismo – OMT ha previsto que la llegada de turistas internacionales crecerá un promedio anual de 3,8% entre los años 2010 y 2020 (UNWTO, 2013a). En este contexto, recientemente el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – Mincetur, presentó el Plan Estratégico Nacional de Turismo – Pentur 2012-2021, trazándose como meta para el año 2021 la recepción de 5 millones 100 mil turistas, una generación de divisas de 6.852 millones de dólares americanos y una generación de un millón 274 mil empleos (Gestión, 2013).

En cuanto a la oferta turística del Perú, los productos y destinos no han madurado lo suficiente en los últimos años para soportar el importante crecimiento de la demanda venidera. Al respecto, Cusco y el Santuario Histórico de Machu Picchu siguen atrayendo al 80% de turistas, lo cual puede ser perjudicial para la sostenibilidad de un destino declarado patrimonio cultural y natural por la Unesco, dado que debe respetar una capacidad de carga establecida. Para que el país pueda recibir los niveles de demanda proyectada, es necesario hacer un diagnóstico de la oferta actual y potencial de los atractivos, productos y destinos turísticos, de la planta hotelera, de la infraestructura vial, de los servicios turísticos, y con especial atención, de los recursos humanos que necesita la industria.

En el marco del análisis de la oferta turística peruana, el presente trabajo se centra en evaluar la potencialidad de las carreras nacionales de educación superior en turismo para cubrir adecuadamente las necesidades reales del mercado laboral turístico. Para ello se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe una brecha entre la educación superior en turismo y las necesidades del mercado peruano? Dado que el tema aún no ha sido abordado en el caso peruano, se plantea desarrollar una metodología exploratoria de carácter descriptivo basada en entrevistas a expertos del sector turismo y educativo, cuyos resultados buscan abrir puertas a futuras investigaciones con un enfoque más concluyente.

El artículo consta de cinco secciones. La primera sección es una introducción sobre la situación actual del turismo receptivo a nivel mundial, y del caso peruano en particular. La sección que se presenta a continuación es una revisión de literatura exhaustiva sobre la educación superior en turismo y su relación con las necesidades laborales en el mercado turístico, considerando la realidad de diferentes países del primer mundo, América Latina y el caso peruano. La tercera sección describe la metodología aplicada en la investigación, mientras que la cuarta sección presenta los resultados obtenidos. Estos resultados se discuten en la quinta sección, que también presenta las conclusiones.

## 2. Revisión de literatura

A fines de la década del 90, Baum y Amoah (1997: 8) detectaron una brecha en materia de educación superior en turismo entre lo ofrecido por las instituciones proveedoras de servicios educativos del primer mundo y las necesidades de formación manifestadas por la industria turística. Con esta finalidad, mencionaron como ejemplo la *Higher education* en el Reino Unido, donde la industria turística había acusado a la academia de proveer solo de conocimientos básicos y enseñanzas de otras disciplinas tales como administración de negocios y economía, mientras que el sector turístico demandaba profesionales con habilidades de comunicación, liderazgo, adaptabilidad, entre otras competencias. Estos autores señalaron además que los empleadores en el proceso de reclutamiento valoran en mayor medida la experiencia laboral y el entrenamiento específico antes que la formación académica (Baum y Amoah, 1997).

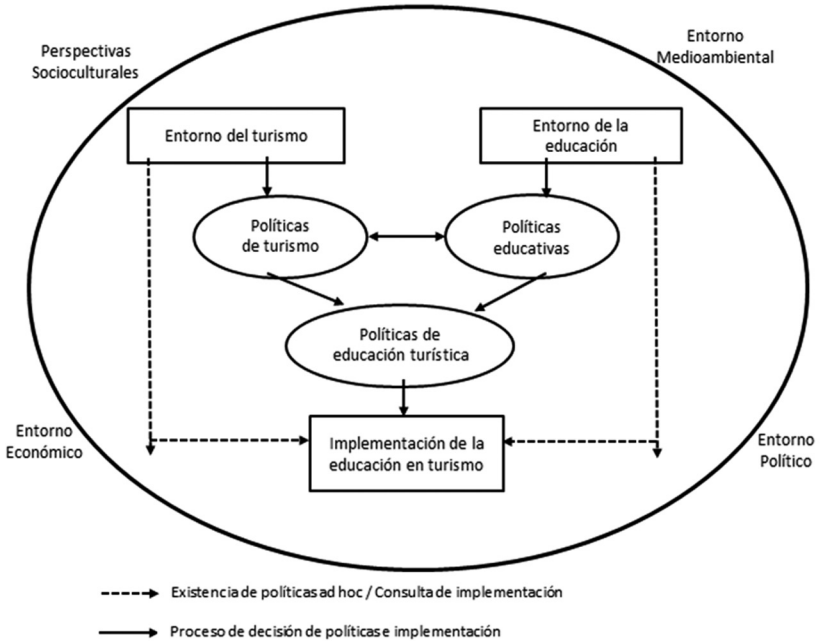
Siguiendo esa misma orientación, Jenkins (1980) señaló que el turismo en la práctica es enseñado por cualquier institución que goce de tradición académica, mas no necesariamente por alguna institución educativa especializada en turismo. Para estos autores, la responsabilidad de los educadores recae en primer lugar en el potencial de contratación efectiva de sus egresados de turismo, y en segundo lugar, en inculcar a sus estudiantes la contribución para mejorar la industria turística considerando las condiciones de trabajo vigentes.

Baum y Amoah (1997) plantean como alternativa para que la industria turística muestre interés en incrementar la tasa de reclutamiento de profesionales en turismo, una asociación entre el sector turístico y el sector educativo, de manera tal que ambos interesados, empleadores y educadores, estén involucrados en el proceso de formación. Ejemplo de ello es *The Georgian College of Applied Arts and Technology* en Ontario, Canadá, donde los programas son supervisados por un comité consultivo de turismo compuesto por personas de negocios con éxito en la industria turística.

Baum, Amoah y Spivack (1997) refuerzan esta propuesta al afirmar que el vínculo entre la educación superior en turismo y la industria turística debe sostenerse a través del desarrollo e implementación de políticas de educación en coordinación con diferentes actores participantes, con el fin de contribuir a crear un equilibrio entre la demanda y la oferta de educación turística. Dichas políticas actúan como una guía para determinar los objetivos específicos y acciones que deben ser perseguidas para satisfacer las necesidades de este sector económico en particular. Es en este espacio donde el Gobierno puede participar como un ente articulador entre la oferta y demanda a través de la promoción y desarrollo concertado de políticas en educación. De acuerdo con Baum y Amoah (1997), la efectividad de estas políticas radica en la planificación de los recursos humanos basada en una visión de mediano plazo y no de la superación de contingencias de corto plazo. Al respecto, no es necesario buscar que el empleo en el sector turismo aumente, sino extender el rango de las categorías educacionales e incrementar el nivel de instrucción en turismo.

En la figura 1 se presenta el marco conceptual desarrollado por Baum y Amoah (1997: 10) que muestra la interrelación que debe existir entre las políticas de educación en turismo y la implementación de la educación en turismo. Los autores refieren que tanto el entorno del turismo como el entorno de la educación están influenciados por factores socioculturales, medioambientales, políticos, y económicos que presenta cada realidad. Es decir, que la educación en turismo en cada país debe considerar estos factores externos no controlables aplicados a su realidad para definir sus propias políticas en turismo y educación.

Figura 1. Interrelación entre políticas de educación en turismo y la implementación de la educación en turismo



Para comprobar la aplicación del modelo de Baum y Amoah, se presentan los casos de Canadá e Irlanda. En el primer caso, *The Canadian Tourism Human Resource Council* – CTHRC es el ente encargado del planeamiento, ejecución y capacitación de los recursos humanos destinados al sector turismo en Canadá, así como del ajuste de las normas y certificaciones expedidas en dicho sector. Para concentrar a los organismos de educación y turismo, el CTHRC está compuesto por directores provenientes del mundo de negocios, asociaciones nacionales, centros de educación y entrenamiento, gobiernos provinciales, entre otros. En el caso de Irlanda, *The Council for Education, Recruitment and Training* – CERT es una agencia del Estado encargada del reclutamiento, educación y entrenamiento del personal de todos los niveles para la industria hotelera, catering y turismo. Al igual que en el caso de Canadá, esta entidad es la encargada de formular e implementar las políticas de educación en los sectores que le competen.

En el caso de China, con el fin de lograr el desarrollo sostenible de la educación turística, el Ministerio Nacional de Educación incluyó un conjunto de reformas que buscan adaptar las mallas curriculares a las exigencias de los empleadores. Entre estas reformas se encuentra la estandarización de enfoques respecto al contenido de la carrera, la inclusión de herramientas de gestión empresarial y el desarrollo de evaluaciones periódicas con el fin de medir si las capacidades adquiridas de los alumnos se alinean con los requerimientos del mercado laboral (Xiao, 2000).

También resulta rescatable el uso de nuevas metodologías de enseñanza para acercar al estudiante al campo de acción profesional. Tal es el caso de la inclusión de simuladores de negocios dentro del currículo de la diplomatura en turismo de la Universidad de Sevilla, con el fin de emular la gestión de una empresa hotelera (Pérez, 2005). Como resultados positivos de esta experiencia se ha fortalecido la capacidad de los estudiantes para trabajar en equipo, ejercitar su pensamiento crítico y habilidades de comunicación.

En resumen, se puede señalar que el éxito y la sostenibilidad de la industria turística depende fundamentalmente de la capacitación que se les ofrezca a los recursos humanos actuales y futuros. Sobre este punto, se debe tener presente que la capacitación no reemplaza a la selección, por lo que es importante contar con un adecuado perfil de estudiante a ser entrenado antes de pensar en capacitarlo. Así, Chiavenato define al reclutamiento como “el conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, identificándolos con un sistema de información a partir del cual la información se divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo” (Mejías, 2005).

En la región Latinoamérica, diversos autores hacen referencia a la falta de integración entre el sector empresarial del sector turismo y las instituciones de educación superior, así como la inexistencia de políticas que promuevan este vínculo. De acuerdo con Cong Hermida et al. (2008), en un estudio realizado en Cuba para evaluar la calidad del liderazgo del equipo directivo responsable de implementar la carrera de turismo, se obtuvo como resultado que en dicho país no se han desarrollado las condiciones apropiadas para crear un vínculo sólido entre las universidades y las empresas de turismo, lo cual es muy valorado por los alumnos. En el caso de Venezuela, Márquez et al. (2006) resaltan la escasa integración entre el sector turismo –público y privado–, las comunidades, las organizaciones educativas en turismo y actividades profesionales que complementen los estudios. De acuerdo con estos autores, esta integración resulta ser un requisito indispensable para implementar modelos educativos de vanguardia en el sector turismo de dicho país.

En el caso de México, según Regalado y Montoya (2012) existe una brecha entre la formación recibida por los estudiantes graduados en turismo y las necesidades del mercado laboral debido a cuatro factores: i) el currículo de los programas educativos se encuentra desactualizado, ii) no hay una coordinación apropiada entre las facultades de turismo de las universidades y la industria turística, iii) los recién graduados tienen poca experiencia preprofesional por lo que necesitan mayor capacitación para realizar el trabajo encargado, y iv) el Estado no realiza ninguna supervisión de los programas ni currículos. Otros países en Latinoamérica muestran una situación similar, como es el caso de Panamá, Ecuador, Chile y Costa Rica, de acuerdo a los estudios realizados por Regalado. Según el autor, estos países aún no han encontrado una solución que compatibilice los currículos de los programas educativos con las necesidades de los

empleadores en cuanto a recursos humanos (Regalado y Montoya, 2012; Regalado y Oré, 2009).

En el caso peruano, este tema en específico no ha sido abordado aún. Sin embargo, diversos autores han analizado el sistema educativo a nivel general. Rivero (2005) evalúa las razones por las cuales la educación en el Perú fue declarada en emergencia en el año 2003, identificando tres elementos críticos: i) deterioro magisterial, ii) insuficiente financiamiento, y iii) problemas de organización y gestión del sistema educativo público. El mismo autor resalta que el sistema educativo peruano cuenta con altos índices de acceso a la educación en los niveles preescolar, primario, secundario y universitario sobre los demás países de Latinoamérica, pero que el nivel de educación ofrecido es bajo. Al respecto, Regalado y Oré (2009) señalan que principalmente los sectores con recursos escasos son los más afectados por el bajo nivel de educación ofrecido. Benavides (2004), por su parte, indica que los egresados de colegios y universidades privadas reciben mayores ingresos monetarios en comparación con los graduados de instituciones públicas.

Vega y Oshiro (2007: 15) realizan un juicio crítico al sistema educativo universitario, señalando que "... la universidad sigue gastando en carreras que de nada van a servir, que solo hacen gastar plata a los padres para formar taxistas ilustrados". Al respecto, Díaz (2004) realizó un análisis sobre la evolución de las carreras universitarias y sus respectivas facultades desde 1992 hasta el 2004, encontrando un crecimiento en el número de universidades y facultades. El autor afirma que en el año 1992 existían 52 universidades a nivel nacional que se organizaban en 382 facultades. Para el año 2004, el número de universidades aumentó a 83 y el de facultades a 459. En cuanto al número de carreras profesionales ofrecidas por las universidades, éstas estuvieron cerca de duplicarse entre 1992 y 2004. Mientras que en 1992 existía una oferta total de 691 carreras, en el año 2004 se ofrecieron 1193. A la fecha estas cifras han seguido incrementándose, surgiendo nuevos cuestionamientos sobre la oferta universitaria. Para inicios del 2012 el número de universidades aumentó a 133, estando oficialmente institucionalizadas sólo el 57% mientras que el 43% restante se encontraban en proceso de institucionalización (ANR, 2011).

En cuanto a la demanda, el último censo realizado en el Perú señala que el 14% de la población cuenta con educación superior no universitaria y 15% con educación superior universitaria y posgrado (INEI, 2007). Según Chacaltana (2004), las causas principales por las que los alumnos no optan por estudiar carreras profesionales universitarias se debe a varias razones: factores económicos que limitan a los jóvenes a acceder a centros educativos de mayor calidad, adecuarse a las necesidades laborales que se les presenta y a la aparición de opciones de centros educativos de educación tecnológica.

Para Yamada (2007), la educación superior debe adecuarse a lo que el mercado requiere. Al respecto, el autor señala que la oferta de educación superior crece sin mayores límites, y por consiguiente, el número de alumnos. Para el 2010, la población universitaria a

nivel de pregrado llegó a ser 782.970 personas y por año egresan aproximadamente 100 mil profesionales (ANR, 2011). En el caso de la carrera de turismo, siguen apareciendo nuevas universidades, nuevos centros de estudios superiores y nuevos programas poco enfocados a la necesidad del país. La carrera de turismo hasta el año 2008 se encontraba en el puesto 10 de las carreras más demandadas por los postulantes según el Informe sobre el Sistema de Educación Superior Universitaria del Perú (CINDA, 2009).

La información presentada permite cuestionarse la existencia de una interacción entre la educación y el empleo. Al respecto, según Regalado y Oré (2009), es necesario reforzar el vínculo entre los centros de educación superior de turismo, las empresas del sector privado turístico y las entidades públicas encargadas de velar por la educación de los peruanos. Para Educared, en el Perú se observa una débil articulación entre los centros de educación superior y el desarrollo nacional. Las instituciones de educación superior carecen de una cultura de trabajo en conjunto, lo cual se refleja en diversos indicadores, como: el exceso de oferta de egresados, la desvinculación entre los planes de desarrollo formativo y los planes de crecimiento empresarial, y la formación excesivamente académica (Educared, 2003).

Frente a esta situación, Benavides (2004) propone desarrollar un sistema de acreditación de carreras e instituciones sobre la base de criterios de calidad y excelencia. Adicionalmente, propone estrechar lazos entre las instituciones de educación superior y el sector empresarial, así como establecer diferentes mecanismos de información para que los jóvenes orienten adecuadamente sus opciones de estudios superiores. Saavedra y Chacaltana (2001) señalan que la capacitación brindada por las organizaciones eleva el nivel de desempeño de los trabajadores, lo cual ocasionará un mayor retorno reflejado en el aumento de la productividad. Así, las empresas tendrán la motivación para capacitar a sus trabajadores en los aspectos específicos que cada sector económico requiera.

### 3. Metodología

El presente trabajo busca responder a la pregunta: ¿Existe una brecha entre la educación superior en turismo y las necesidades del mercado peruano? Dado que este tema en específico aún no ha sido abordado para el caso peruano, se consideró pertinente desarrollar como primer acercamiento una investigación cualitativa de carácter exploratorio, la cual consistió en la aplicación de 20 entrevistas en profundidad a expertos del sector público, del sector empresarial y del ámbito académico. Esto permitió tener una visión de los tres principales agentes a los que hacen referencia Baum, Amoah y Spivack (1997): el sector turismo como demandante de recursos humanos, las instituciones educativas capaces de formar profesionales con los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades del sector turismo, y el Gobierno como un ente articulador entre la oferta y demanda a través de la promoción y desarrollo concertado de políticas en educación en general y educación turística en particular.



Los entrevistados fueron seleccionados considerando los siguientes criterios: contar con más de 10 años de experiencia en el sector que representan y ocupar cargos gerenciales o relacionados a la toma de decisiones dentro de las organizaciones donde laboran. Entre los expertos entrevistados del sector público figuran el Ministro de Comercio Exterior y Turismo, la Viceministra de Turismo, representantes de PromPerú (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo), funcionarios representantes del sector educación. Entre los expertos del sector privado figuran hoteleros, representantes de tour operadores y agencias de viajes, así como autoridades de los gremios que los agrupan. Del ámbito académico, figuran decanos y profesores de las facultades de turismo y hotelería de algunas de las principales universidades de la capital.

Los objetivos específicos de la investigación son:

- Identificar la existencia de una relación entre los sectores público, privado y académico para el fortalecimiento de los programas y mallas curriculares en turismo.
- Identificar los conocimientos y habilidades demandados a los profesionales de turismo.
- Evaluar la coherencia entre el perfil de egresado de las carreras de turismo y la demanda de profesionales del mercado laboral turístico.
- Conocer qué reformas serían necesarias para acercar la oferta universitaria a la demanda actual laboral del sector turismo.

Para la realización de estas entrevistas se desarrolló una guía de pautas la cual aborda los objetivos antes presentados. Cada entrevista tuvo una duración aproximada de una hora. La información obtenida fue grabada y transcrita para su posterior análisis. Se utilizó la técnica de análisis de contenido, buscando la interpretación de los discursos con el método deconstruccionista.

## **4. Análisis de los resultados**

### **Relación entre sectores público, privado y académico**

Los entrevistados concuerdan en la poca interacción entre el sector público, privado y académico, con miras a potencializar los programas educativos de turismo. Al respecto, se mencionó que el Estado actualmente no cuenta con las herramientas legales para cumplir un rol más activo en la educación superior, principalmente debido a que su participación iría en contra del principio de “autonomía universitaria”, entendida como independencia administrativa, autonomía económica y libertad académica. Frente a esta situación, el principal aporte del Estado al sector turismo ha sido principalmente el desarrollo de infraestructura que soporte los servicios ofrecidos por el sector privado.

*“En el turismo siempre ha habido un fuerte divorcio entre lo que es la parte empresarial, o sea lo que es privado, y la parte pública que está como gran representante el Estado”. (Representante del sector educación)*

*“Digamos que el Estado sobreentiende que el concepto de autonomía universitaria significa no lo toques, no lo mires, o son problemas de ellos, solo de ellos (de las universidades)”.*

*(Representante del sector educación)*

*“El Ministerio de Educación no interviene en las universidades, se ha desligado. La Asamblea de Rectores hace un buen tiempo tiene muy poca injerencia en las universidades, además hay un crecimiento explosivo de universidades que hace imposible intervenir y controlar”.*

*(Representante del sector público)*

Con respecto a las universidades, la libertad académica de la que gozan dichas instituciones ha contribuido al desarrollo de una amplia gama de especializaciones en turismo a nivel de pregrado. Esta tendencia ha ido en desmedro de una formación de carácter más integral. Otro efecto de la libertad académica ha sido que la formación en turismo tenga diferentes orientaciones en cuanto a su contenido. Así, mientras que algunas instituciones conciben al turismo como una ciencia social, otras afirman que es una carrera técnica basada en la aplicación de procedimientos y la administración de bienes y recursos. Incluso, algunos entrevistados señalan que la educación en turismo en el país se basa en una visión de corto plazo que trabaja bajo un enfoque de venta y no de formación de profesionales.

*“Yo veo modelos europeos donde no hay tanta especialización pre-profesional, sino más bien donde lo pre-profesional son conocimientos de soporte amplios que te permiten luego ir especializándote. Es como una pirámide, yo creo que el conocimiento es como una pirámide, las bases las vas poniendo en temas que te dan amplitud, entonces (...) las personas que llegan a la punta de la pirámide, es porque se han especializado en un tema muy, muy particular, pero creo que en países como el nuestro deberíamos tener profesionales con la pirámide bien cimentada”.*

*(Representante del sector privado)*

*“Hay poca reflexión creo incluso en una buena parte de universidades por tener ese pensamiento, un poco que más se mueve en función a la demanda y oferta de postulantes en cuanto al interés que pueden tener los estudiantes o las personas por realizar alguna carrera en particular”.*

*(Representante del sector público)*

Con respecto al sector privado, los entrevistados afirman que no se cuenta aún con una única organización sólida que represente al conjunto de empresas pertenecientes

al sector turismo, con el fin de apoyar su desarrollo en conjunto. Esta situación es entendida por algunos como una elevada desarticulación y falta de compromiso dentro del mismo sector privado. Esta situación ocasiona el desarrollo de acciones aisladas de escaso impacto y el débil aprovechamiento de las fortalezas con las que cuenta el país. Para algunos entrevistados, la apertura de escuelas de turismo y gastronomía en el país refleja cómo acciones aisladas no contribuyen de manera importante al desarrollo del turismo.

*“Las empresas de turismo tienen varias asociaciones dependiendo del giro (...) pero no hay una que las integre. Eso es lo que está faltando”.*

*(Representante del sector privado)*

*“El primer frente es el de las empresas que están comercializando turismo (...) el producto lo comercializan porque tienen que vender algo y no lo venden el producto para hacer mayor imagen y tener más clientes más adelante”.*

*(Representante del sector público)*

## **Conocimientos y habilidades demandados a los profesionales de turismo**

El sector privado demanda un conjunto de conocimientos y habilidades básicas con las que debe contar un profesional en el área turismo, independientemente de la especialización que tome. Al respecto, los entrevistados consideran necesario contar con un equilibrio entre conocimientos en ciencias sociales (específicamente en temas de patrimonio, culturas, áreas naturales, así como comunidades campesinas y nativas), así como herramientas de gestión que les permitan planificar acciones a corto y mediano plazo, y administrar eficientemente recursos de la organización donde laboran.

*“Los profesionales que hemos contratado tenemos que buscarlos con lupa. Tú necesitas una combinación de competencias, una persona que tenga una buena formación pero además experiencia. Ese es el tipo de profesional que nosotros muchas veces necesitamos para nuestros proyectos. La parte teórica la podemos tener, la conocemos y tenemos lógicamente experiencia pero ya cuando queremos ir al campo necesitamos gente que tenga esa combinación para ya ejecutar cosas muy concretas, sí tenemos que buscar justamente gente que ya haya estado trabajando y tal, encuentras por supuesto pero tienes que buscar, no es digamos la norma”.*

*(Representante del sector privado)*

*“Yo creo que él debe tener conocimientos sobre todo sociales, culturales, yo creo que esos son las principales características de un estudiante, encaminado hacia lo social, lo cultural, el análisis”.*

*(Representante del sector privado)*

En cuanto a habilidades blandas, son valoradas aquellas que se originan a través de metodologías de enseñanza participativa, prácticas preprofesionales y experiencias propias de viaje. Al respecto, se demanda egresados con creatividad, liderazgo, capacidad de trabajar en equipo, capacidad de análisis, iniciativa propia y una aptitud comprometida con su trabajo y con el país como destino turístico. Los entrevistados consideran que las personas que cuentan con estas habilidades altamente desarrolladas son capaces de desenvolverse en distintos contextos sociales y muestran capacidad para realizar trabajo de campo y entablar diálogos con poblaciones nativas.

*“En el caso nuestro es difícil contratar un profesional recién egresado si no tiene experiencia porque esto significa tener un personal a su lado para monitorear lo que realiza, es decir, un profesor más en la empresa, y eso a veces no es posible”.*

*“Debe fomentarse más el desarrollo de liderazgo y el trabajo en equipo”.*

*“Debe tener compromiso con el desarrollo del sector y del país. Debe ser consciente que está contribuyendo a ello”.*

*(Representante del sector privado)*

Finalmente, se consideró importante contar con conocimientos de carácter más técnico, como el uso de programas informáticos y el dominio de por lo menos dos idiomas. Sin embargo, algunos entrevistados no consideraron pertinente que la universidad sea quien se encargue de impartir conocimientos técnicos.

*“Tenemos que tener empleados que sepan de idiomas y conocer por ejemplo los sistemas (...), gente que se especialice en Amadeus, gente que se especialice en Sabre, por ejemplo, tenemos que tener gente especializada en la combinación de armar paquetes, cómo combinan el tema de transportes, (...) esos conocimientos técnicos son necesarios”.*

*(Representante del sector privado)*

## Perfil de egresado y la demanda de profesionales

Los entrevistados consideran que existe una brecha entre el perfil de los egresados de la carrera de turismo y lo requerido por el mercado laboral. Al respecto, señalaron que la mayoría de los egresados cuentan con un bagaje teórico importante, algunos más orientados hacia las ciencias sociales y otros hacia la gestión de empresas, dependiendo del centro de estudios de donde provenga. Sin embargo, en su mayoría todos carecen del aspecto práctico requerido, como es el manejo personal, el diseño y la ejecución de planes de acción, la elaboración de presupuestos y estimación de costos.

*“Me parece que hay un gran vacío en la parte de la planificación y gestión (...) pero también se requiere porque vemos que hay destinos que no están adecuadamente (...) que han crecido de manera espontánea sin una adecuada planificación”.*

*(Representante del sector educación)*

*“Me parece que las principales debilidades son justamente las que estamos conversando, no encuentran cuadros para lo que son gestión, manejo empresarial y eso me parece que es lo básico”.*

*“Yo creo que vienen con los estudios pero no vienen con la experiencia y tampoco saben muy bien qué labores van a desarrollar en la empresa”.*

*(Representante del sector público)*

Otras deficiencias mencionadas están relacionadas con el desarrollo de habilidades blandas y conocimientos técnicos. En esa línea, los empleadores consideran que los egresados aún deben desarrollar aptitudes personales, tales como la creatividad, iniciativa propia y compromiso, así como capacidades técnicas, tal es el caso del manejo de idiomas adicionales al inglés.

*“No se está preparado obviamente para atender otro tipo de público, nos pasa a nosotros en las regiones, como en la región sur básicamente, o en la región norte, donde podríamos explotar mucho más el turismo pero la gente no está preparada para atender”.*

*(Representante del sector público)*

Los entrevistados también afirman que la diversidad y alcance de los programas ofrecidos por los centros universitarios y técnicos ocasiona que existan en el mercado profesionales con distintos tipos de formación, grado de especialización, tiempo de formación y aspiraciones laborales. Esta amplia variedad de perfiles profesionales dificulta la elección del trabajador más adecuado, dado que en realidad se esperaría que exista un equilibrio entre orientación teórica y práctica.

*“Algunos salen muy imbuidos en el tema de la filosofía, de lo sostenible, de las comunidades rurales, de la participación de la gente, como que está bien (...) Otros salen con ganas de justicia, de participación, de que todo el mundo esté contento finalmente, que el turismo es para el desarrollo (...) Otros salen únicamente pensando en marketing, administración, contabilidad (...) Es muy variado lo que se encuentra”.*

*(Representante del sector privado)*

## **Propuesta de reforma**

Los entrevistados consideran que el problema de la brecha existente entre la oferta educativa en turismo y los requerimientos del mercado laboral conlleva consecuencias negativas, entre las que se encuentra la falta de personal calificado que desarrolle nuevos proyectos de inversión en turismo, altos costos de capacitación que deben incurrir las empresas, bajos niveles de satisfacción con respecto a los servicios turísticos ofrecidos.

Frente a esta situación, se proponen algunos lineamientos. En primera instancia, se considera necesario que el Estado cumpla el papel de promotor de una mejor edu-

cación en turismo basada en el acercamiento de la universidad con el empresariado. Esto implica una mayor participación del empresariado en el diseño y ejecución de las mallas curriculares con el fin de asegurar una formación basada en la teoría como en la práctica, que logre alinearse con los planes de desarrollo local, regional y nacional existentes. Para ello, se debe reinterpretar el principio de la autonomía universitaria y adecuar la Ley Universitaria a las demandas reales del sector.

*“La principal reforma es a nivel universitario y para eso hay que revisar con urgencia la ley universitaria, que es el único mecanismo por el cual podemos ver las universidades. Luego se debe modificar sus estatutos para que puedan adecuarse más a la realidad. Esta tarea involucra al Congreso de la República en la medida en que la ley tendría que ser observada por el Congreso, por supuesto involucra también a la Asamblea Nacional de Rectores como un organismo articulador que concentra a las universidades del país”.*

*(Representante del sector público)*

*“Revisando esta ley, la ley universitaria, exigiendo la necesidad de que las universidades tengan que acreditar la necesidad del mercado para la apertura de facultades, realizar un estudio exhaustivo, que podría ser en conjunto con el Estado también, pero deberían hacer de iniciativa inclusive la universidad, para abrir una nueva facultad, atender la necesidad, son los principales digamos actores que deberían contribuir en la información para que los jóvenes tomen una decisión acertada. Ellos deberían ser los primeros en decir okey ¿qué te estoy ofreciendo?, porque de lo contrario las universidades resultarán siendo nada más que fábricas de frustraciones. De qué sirve invertir cinco o seis años estudiando para terminar como lo conocen comúnmente de un taxista o de un profesional subempleado, un ajustado, etc.”.*

*(Representante del sector público)*

Algunos entrevistados incluso consideraron recomendable que el Estado cumpla el papel de fiscalizador de los currículos y de la cantidad de instituciones que brindan cada programa, con miras a garantizar un adecuado balance entre la oferta educativa y demanda laboral.

También se considera necesario que el Consejo Nacional de Educación supervise y regule la calidad educativa mediante la acreditación de centros educativos y la revisión de los currículos para el logro de homogeneidad y calidad de los perfiles de los egresados. Finalmente, es de vital importancia la implementación de la visión de largo plazo por parte de las universidades y los actores sociales en cuanto al turismo, mediante la implementación de planes estratégicos con horizontes multianuales o décadas hacia adelante, que puedan regirse en un escenario de una estrategia intersectorial del turismo.

*“En el Consejo Nacional de la Educación se propone que en realidad debería haber un ente rector de toda la educación superior, no solo universidades sino también universi-*

*tarios, porque allí hay un tema de divorcio y desvinculación, no solo divorcio con las empresas sino también entre el subsistema dentro del sistema de educación superior”.*  
(Representante del sector educación)

## 5. Conclusiones

Las opiniones de los expertos consultados reflejan la existencia de una brecha en la educación superior en turismo y las necesidades reales del mercado. Esto ocasiona que muchas veces las empresas deban invertir más en capacitar a los recién egresados de las universidades y de los institutos superiores por la falta de conocimiento y la falta de experiencia profesional. Tal es así, que las empresas del sector turismo terminan contratando personal de otras carreras universitarias por la falta de competencias, entre ellas el dominio del idioma inglés.

Las universidades e institutos superiores realizan las mallas curriculares a espaldas de las necesidades reales de los empleadores; las cuales, por ejemplo, no están adaptadas a los requerimientos puntuales de cada región; es decir, que un estudiante sigue los mismos cursos así su región tenga destinos incipientes que busquen su desarrollo o destinos maduros que busquen su sostenibilidad. Esto se agrava con la proliferación indiscriminada de la oferta educativa –técnica y universitaria– en turismo. La autonomía universitaria es la mejor excusa para no regular ni acreditar el sistema educativo universitario. Los entrevistados demandan la participación del Estado para dar solución a esta heterogeneidad y adecuar la Ley Universitaria a las demandas reales del sector.

Tanto el Estado como el sector privado carecen de personal calificado para atender una demanda creciente en los próximos 20 años. Esta misma problemática se presenta a nivel mundial, por lo que se abre una línea de investigación que compare la situación de países con configuraciones educativas semejantes en el sector turismo. Asimismo, se presenta la oportunidad de hacer una investigación descriptiva que compruebe las hipótesis resultantes de este estudio. Esta investigación se podría realizar en las distintas regiones a nivel nacional con diferentes necesidades de educación en turismo.

## Bibliografía

- Asociación Nacional de Rectores - ANR. (2011). “Datos Estadísticos Universitarios” en Asamblea Nacional de rectores [En línea]. Perú, disponible en: [http://200.48.39.65/doc/ESTADISTICA\\_UNIVERSITARIAS.pdf](http://200.48.39.65/doc/ESTADISTICA_UNIVERSITARIAS.pdf) [accesado el día 8 de octubre de 2013]
- Baum, T. y Amoah, V. (1997). “Tourism education: policy versus practice” en *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 9 Iss: 1, pp. 5-12.

- Baum, T.; Amoah, V. y Spivack, S. (1997). "Policy dimensions of human resource management in the tourism and hospitality industries" en *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 9 Iss: 5/6, pp. 221 - 229.
- Benavides, M. (2004). "Educación y estructura social en el Perú. Un estudio acerca del acceso a la educación superior y la movilidad intergeneracional en una muestra de trabajadores urbanos" en Arregui, P. et al. (comp), *¿Es posible mejorar la educación peruana?: evidencias y posibilidades*. Lima, Grade.
- Centro Interuniversitario de Desarrollo - CINDA (2009). "Informe sobre el Sistema de Educación Superior Universitaria del Perú". Lima. Proyecto ALFA N° DCI-ALA-2008-42.
- Chacaltana, J. (2004). "La inserción laboral de jóvenes en Perú: una revisión de datos, estudios y experiencias de promoción". *Informe final del Proyecto regional Integración de jóvenes al mercado laboral*. Lima, CEPAL/GTZ.
- Cong Hermida, M. et al. (2008). "El liderazgo en una facultad donde se inserta la carrera de Licenciatura en Turismo" en *Retos Turísticos*. Vol. 7, N° 1-2, pp. 25-29.
- Díaz, J. (2005). "Educación superior en el Perú: tendencias de la demanda y la oferta" en GRADE [En línea]. Perú, disponible en: <http://www.grade.org.pe/download/pubs/analisis-2.pdf> [accesado el día 27 de enero de 12]
- Educared (2003). "Perspectivas de la educación superior y necesidades del mercado ocupacional" en Fundación Telefónica [En línea]. Perú, disponible en <http://www.educared.edu.pe/directivos/articulo/183/perspectivas-de-laeducacion-superior-y-necesidades-del-mercado-ocupacional>.
- Gestión (2013). "Mincetur: Perú proyecta recibir 5,1 millones de turistas extranjeros al 2021". En *Gestión* 10 de mayo de 2013. [En línea]. Perú, disponible en: <http://gestion.pe/economia/mincetur-peru-proyecta-recibir-51-millones-turistas-extranjeros-al-2021-2065814> [accesado el 30 de mayo de 2013].
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2007). "Censo nacional de población y vivienda". [En línea]. Perú, disponible en: [censos.inei.gob.pe/censos2007/documentos/ResultadoCPV2007.pdf](http://censos.inei.gob.pe/censos2007/documentos/ResultadoCPV2007.pdf) [accesado el 25 de junio de 2013].
- Jafari, J. (1990). "Research and scholarship: the basis of tourism education" en *Journal of tourism studies*, 1(1), 33-41.
- Jenkins, C. (1980). "Education for tourism policy makers in developing countries" en *International Journal of Tourism Management*, Vol. 1 No. 4, pp. 238-42.
- Korstanje, M. (2008). "Education issues in Tourism: an analysis of student's expectatives in Argentina" en *Tourism Today*. [En Línea] Chipre, disponible en: <http://www.cothm.ac.cy/research>. Collegue of Tourism and Hotel Management. [accesado el 5 de octubre de 2013].
- McLauchlan, P. (1994). "Dinámica de la transformación del sistema educativo en el Perú. Notas para el debate", Lima, GRADE, N° 12, pp. 53-98.



- Márquez, L.; Frías, R. y Cuétara, L. (2006). “Un modelo de gestión para el desarrollo sostenible en destinos turísticos – caso Patanemo, Venezuela”. Universidad de Matanzas Cuba. 24.
- Mejías, S. (2005). “Reclutar eficazmente los recursos humanos: pieza clave en la gestión turística” en *Gestión de Hoteles y Restaurantes*. ISSN 1698-644X, N° 61, 2005, pp. 16-20.
- Organización Mundial del Turismo - UNWTO (2013a). “El turismo internacional mantendrá un crecimiento fuerte en 2013”. [En línea]. Madrid, disponible en <http://media.unwto.org/es/press-release/2013-01-29/el-turismo-internacional-mantendra-un-crecimiento-fuerte-en-2013> [Accesado el 20 de junio de 2013].
- Organización Mundial del Turismo - UNWTO (2013b). “Los ingresos por turismo internacional crecieron un 4% en 2012”. [En línea]. Madrid, disponible en <http://media.unwto.org/es/press-release/2013-05-15/los-ingresos-por-turismo-internacional-crecieron-un-4-en-2012>. [accesado el 20 de junio de 2013].
- Pérez, B. y Gallardo, A. (2005). “Juegos de simulación empresarial como herramienta docente para la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior: experiencia en la Diplomatura en Turismo” en *Cuadernos de turismo* (16), 85-104.
- Regalado, O. y Oré, C. (2009). “La educación superior en turismo y las necesidades reales del mercado”. Lima, ESAN. Documento de trabajo N°23.
- Regalado, O. y Montoya, M. (2012). “Higher Education in Tourism and the Real Needs of the Labour Market: the Case of the City of Guadalajara”, en *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, Volume 5 Issue 1, pp. 26-34.
- Rivero, J. (2005). “La educación peruana: crisis y posibilidades” en *Pro-Posições* V16. N° 2 (47) - maio/ago. 2005.
- Saavedra, J. y Chacaltana, J. (2001). “Exclusión y oportunidad, jóvenes urbanos y su inserción en el mercado de trabajo y en el mercado de capacitación. Lima: GRADE.
- Semana Económica (2013). “El número de turistas internacionales creció 10% en el 2012” en *Semana Económica*. [En línea]. Perú, disponible en: <http://semanaeconomica.com/tema/el-numero-de-turistas-internacionales-crecio-10-en-el-2012/> [accesado el día 30 de junio de 2013].
- Vega, M. & Oshiro, A. (2007). “En carrera. Informe sobre universidades privadas” en *El Comercio, Suplemento Día 1*, 10 de diciembre de 2007, pp. 14-16.
- Xiao, H. (2000). “China’s tourism education into the 21st century” en *Annals of Tourism Research*, 27(4), 1052-1055.
- Yamada, G. (2007). “Educación superior en el Perú: no siempre más estudio genera más cosecha” en *Punto de Equilibrio* Lima, Universidad del Pacífico, 16, 93, 30-31.

### **Cómo citar este artículo:**

Regalado, Otto (2013). “Brechas en la educación superior en turismo en el Perú”, *Oikos* N° 33, 79 – 96, Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), Santiago de Chile.  
[<http://bibliotecadigital.ucsh.cl:90/>]

Fecha de recepción: 29 / 08 / 2013

Fecha de aceptación: 16 / 10 / 2013