

**LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN TURISMO  
Y LAS NECESIDADES REALES DEL MERCADO**

**Revisión de literatura**

*Otto Regalado Pezúa\**

*Claudia Oré Butler\*\**

**Documentos de  
Trabajo**  
Mayo de 2009

**N.º 23**

\* Doctor en Ciencias Administrativas de la Université de Nice Sophia Antipolis, Niza, Francia. Máster en Márketing Cuantitativo de la Université Pierre Mendes France, Grenoble, Francia. Magíster en Administración de la Universidad ESAN y bachiller en Ciencias Administrativas de la Universidad de Lima. Profesor e investigador del área de Mercadeo de la Universidad ESAN.

\*\* Estudios de Maestría en Dirección y Planificación en Turismo de la Universidad de Girona, España. Licenciada en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Lima. Investigadora de ESAN y asesora de proyectos turísticos.

ESAN/Cendoc

REGALADO PEZÚA, Otto ; ORÉ BUTLER, Claudia

*La educación superior en turismo y las necesidades reales del mercado: revisión de literatura.* –Lima : Universidad ESAN, 2009. – 71 p. – (Serie Documentos de Trabajo ; 23)

ENSEÑANZA SUPERIOR / TURISMO / MERCADO DE TRABAJO / FORMACIÓN PROFESIONAL / PERÚ / AMÉRICA LATINA / REINO UNIDO

G 155 A5R44

© Universidad ESAN

Av. Alonso de Molina 1652, Surco, Lima-Perú

[www.esan.edu.pe](http://www.esan.edu.pe)

[esanediciones@esan.edu.pe](mailto:esanediciones@esan.edu.pe)

Primera edición

Lima, mayo de 2009

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N.º 2009-06481

Prohibida su reproducción sin permiso de los editores.

Las opiniones y recomendaciones de los autores son de su exclusiva responsabilidad y no reflejan, necesariamente, el punto de vista de la Universidad ESAN. Los documentos de esta serie dan a conocer hallazgos parciales o preliminares de trabajos en curso que pueden enriquecerse de la discusión o el comentario antes de su versión final.

# R E S U M E N

El presente documento de trabajo tiene como finalidad presentar la revisión de literatura efectuada sobre la problemática de la educación superior y la formación en turismo en el Perú. Con este objetivo, se procedió a la búsqueda de investigaciones realizadas sobre la oferta existente y si esta respondía a las necesidades reales del mercado turístico peruano actual. Al no encontrarse suficientes investigaciones al respecto, se realizó la búsqueda de estudios, en el mismo contexto, aplicados a otras realidades y que permitieran posteriormente comparar y realizar un *benchmarking*. Los resultados son contundentes y se muestran a lo largo del documento.

El turismo es una actividad económica que está creciendo en el Perú y en el mundo entero. Si bien es una actividad joven, la necesidad de profesionales en gestión y planificación turística es un hecho. Por lo tanto, esta investigación es actual, y más adelante se buscará demostrar si las carreras universitarias de turismo en el Perú responden a las necesidades reales del mercado y/o del sector turístico nacional o, por el contrario, si han sido creadas a espaldas de las necesidades actuales de la demanda, constituida por organizaciones públicas y privadas nacionales.

**Palabras claves:** educación superior, formación turística, carreras profesionales, mercado laboral, sector turismo.

# A BSTRACT

This paper aims to present the review of literature conducted on the problems of higher education and the tourism education in Peru. To this end, we proceeded to search for completed research on the existing availability of this type of education and whether it met the real needs of the Peruvian tourist market today. Not finding enough research on the subject, a search was conducted for studies related in the same context, applied within other realities and that would enable later comparison and then perform a benchmark study. The results are impressive and are displayed throughout the document.

Tourism is an economic activity that is growing in Peru and around the world. While it is true that it is a recent activity, the need for professionals in management and tourism planning is a fact. Therefore, this investigation is ongoing, and further on we will seek to show whether the university career in tourism in Peru meets the real needs of the market and / or the national tourism industry or, conversely, if they were set up not considering the current needs of the demand, consisting of national public and private organizations.

**Key words:** higher education, tourism training, careers, labor market, tourism sector.

## CONTENIDO

Introducción	7
1. Marco nacional: la educación superior en el Perú	7
1.1. La educación superior en el Perú y el mercado laboral	13
1.2. La oferta educativa en las universidades del Perú y el perfil de los estudiantes	18
1.3. La demanda laboral de profesionales	29
1.4. Calidad en la educación superior	37
1.5. Contenidos curriculares y su evaluación	40
1.6. Relación empresa-universidad	43
2. Marco internacional: la educación superior en turismo	46
2.1. El caso del Reino Unido	46
2.2. Casos de América y España	52
2.2.1. El caso de Panamá	53
2.2.2. El caso de Ecuador	54
2.2.3. El caso de Chile	56
2.2.4. El caso de Costa Rica	60
2.2.5. El caso de España	61
2.2.6. El caso de México	64
Conclusiones	65
Referencias bibliográficas	67



# LA EDUCACION SUPERIOR EN TURISMO Y LAS NECESIDADES REALES DEL MERCADO

## Revisión de literatura

*Otto Regalado Pezúa*  
*Claudia Oré Butler*

### Introducción

---

El presente documento de trabajo pretende realizar un primer acercamiento a la situación de la educación superior en turismo en el Perú y a las necesidades reales de profesionales para el sector turístico peruano. Este primer escrito presenta un recuento de la revisión de literatura encontrada sobre el tema en los niveles nacional e internacional, el cual ha sido procesado y enriquecido con la información y los conocimientos que poseen los autores sobre el sector turístico peruano.

Este documento es el punto de partida de una investigación cualitativa y cuantitativa que se realizará posteriormente, mucho más extensa y exhaustiva sobre el caso específico del Perú y la situación de la educación superior en turismo.

Cabe indicar que en el Perú existe escasa información específica sobre esta materia, especialmente sobre la profesionalización en turismo y la demanda real del mercado empresarial e institucional de profesionales de turismo. Por ello, durante la revisión de los documentos se recurrió a tomar información referente a temas globales vinculados a la educación y al turismo, como, por ejemplo, educación superior en el Perú, demanda laboral, recursos humanos, carreras profesionales en turismo, oferta educativa y/o mercado laboral.

El documento está estructurado en dos partes. La primera de ellas trata sobre el estado de arte de la educación superior en el Perú desde nuestra perspectiva de estudio; y la segunda parte, sobre la situación de estas variables en el marco internacional.

### **1. Marco nacional: la educación superior en el Perú**

---

La oferta de formación profesional en turismo en las universidades e institutos superiores del Perú ha crecido vertiginosamente y sin control en los últimos cinco años. De acuerdo con investigaciones propias recogidas de la revisión de los planes de estudio presentados por las principales universidades, la oferta educativa en turismo ofrecida por los centros de enseñanza superior en Lima –principal mercado– y en las regiones del Perú, se puede advertir que solo en Lima existen más de veinte centros superiores que poseen una carrera o especialización universitaria en turismo, algunos de ellos de baja calidad. Si

bien no se puede establecer una fecha exacta del surgimiento de las carreras o especializaciones en turismo en el Perú, existen coyunturas que pudieran haber marcado esta aparición, tales como la pacificación del país y la ley de promoción de la inversión en la educación del año 1996.

De acuerdo con la experiencia profesional de los investigadores en el sector turismo y el seguimiento de los acontecimientos en este rubro hace trece años aproximadamente, el Perú comenzó a vivir un *boom* turístico a partir del término de un periodo largo de terrorismo, lo cual propició una etapa de pacificación, que trajo como consecuencia una estabilidad económica y social que pronto atrajo nuevas inversiones; convirtiéndose nuestro país en una nación atractiva no solo para los inversionistas sino para los turistas extranjeros. Por lo tanto, se convirtió en un lugar donde era posible desarrollar actividades turísticas.

En este contexto, se incrementaron las empresas de bienes y servicios relacionadas con la actividad turística en el ámbito nacional. Es así que grandes cadenas de hoteles, restaurantes, agencias de viaje y otras empresas de servicios iniciaron sus actividades en el Perú; mientras que las que ya tenían una participación en el mercado, crecieron y ampliaron sus operaciones.

Con este panorama era necesario contar con una fuerza laboral capacitada para el sector turismo. Basándonos en investigaciones propias, en un inicio, muy pocas universidades reaccionaron y se proyectaron ante la gran posibilidad de que el turismo se convierta en el próximo sector económico fuerte del país. Algunas instituciones educativas observaron la necesidad de “diseñar” carreras de turismo sobre la base de contenidos netamente empresariales y multidisciplinarios; es decir, impartiendo conceptos de diferentes disciplinas académicas, como la economía, sociología o contabilidad, pero sin definir claramente qué tipo de contenidos debía incluir una carrera universitaria en turismo. Casi sin analizar el mercado, sin proyectarse a futuro, sin consultar a los técnicos involucrados en el sector, se creó una oferta educativa en turismo para el sector, pero en realidad no apta para el sector. Se tiene la percepción de que el turismo como carrera universitaria no es visto, y no lo era en sus inicios, como una carrera profesional en todo el sentido de la palabra. Algunos centros de estudios la presentaban como una carrera técnica de un año o tres años de duración, periodo que se fue ampliando. Aun en la actualidad, no se define muy bien si el estudio del turismo es una ciencia o una sumatoria de ciencias, una carrera técnica o una carrera profesional.

Los centros de estudios lanzaron propuestas de carreras de turismo, básicamente, para formar profesionales que pudieran administrar una empresa turística o cubrir las áreas de trabajo relacionadas con el servicio turístico. Solo se centraron en este aspecto de la compleja, inmensa y sensible actividad turística. En esa dirección, intuyendo que solo eso era lo que necesitaba el sector turismo, tanto los empresarios como los académicos crearon universidades para el sector empresarial. No se realizó un análisis ni una evaluación de las necesidades, presentes y futuras, de profesionales para el sector en su conjunto.

Muchos institutos y universidades limitaron su oferta educativa, básicamente, a la administración hotelera o gastronomía, cuando la actividad turística comprende más que esas dos opciones.

Hace diez años, el turismo en el Perú aún se encontraba en una etapa incipiente. Desde ese año, aproximadamente, y tal vez mucho antes, no se ha realizado un seguimiento o análisis de la oferta educativa en turismo y lo que realmente requiere el mercado en términos de instituciones y empresas, ya sea en el ámbito privado o público. Los contenidos impartidos se han ido adaptando y modificando, en algunos casos, un poco al azar y con el tiempo se ha incorporado cursos y especialidades, en muchos casos, solo porque están de moda (como la gastronomía) o porque la inversión hotelera está en auge.

Si bien los servicios turísticos en Lima y los principales destinos turísticos del Perú (Lima, Cusco, Arequipa, Puno, Ica) han ido en aumento y siguen creciendo –hoy en Lima se construyen más de cinco hoteles al mismo tiempo y existen otros proyectos más–, cabe preguntarse: ¿Qué hacemos con una oferta inmensa y desproporcionada de servicios cuando no existe una oferta de productos turísticos que ofrecer al visitante? ¿Qué hacemos con una fuerza laboral que está preparada para trabajar en hoteles y restaurantes, y, a la vez, con una gran carencia de profesionales capaces de desarrollar un producto turístico, o sea con técnicos capaces de elaborar políticas de turismo, planificar un destino, organizarlo o liderar una organización? ¿Qué hacemos con tantos especialistas en cocina, si no existen líderes en las regiones que puedan impulsar proyectos turísticos y hacerlos realidad?

En el Perú de hoy existe una gran carencia de profesionales-gestores, de recurso humano de calidad, que tengan conocimientos de desarrollo, planificación y comunicación, que tomen decisiones y que ejecuten planes y proyectos. Por otro lado, existe un gran desbalance entre la promoción turística y el desarrollo turístico, de donde pudiera surgir otro paralelo: ¿No será que se ha impulsado la creación de empresas de servicios en los principales destinos y se ha dejado de lado el desarrollo de nuevos productos, lo que fue interpretado por las universidades como que no había necesidad de preparar técnicos en desarrollo y gestión? Pues esta es otra de las aristas de la educación superior en turismo. El comportamiento del mercado algunas veces marca la pauta en las necesidades de profesionales y se dejan de cubrir áreas primordiales como la gestión de los espacios turísticos.

A partir de este panorama, cabría también preguntarse: ¿Cuántos arqueólogos existen, siendo el Perú un país netamente cultural y arqueológico? ¿Qué hacemos si el desarrollo de los lugares turísticos no va de la mano con las inversiones turísticas? ¿Qué pasa con el recurso humano en las regiones que no es capaz de elaborar, liderar y ejecutar proyectos de desarrollo o simplemente hacer realidad un plan de desarrollo turístico? ¿De qué sirve una buena promoción turística, si no hay más oferta de destinos? ¿Por qué las planas de profesionales de las instituciones públicas y privadas del sector no se renuevan? ¿Acaso faltan líderes y nuevos profesionales? ¿Cómo es posible esto?, si existe ahora una variada y nueva oferta educativa en este campo. No

es tan difícil identificar que existe un desbalance entre educación turística y las necesidades del sector turismo. Al parecer, se está tomando más en cuenta la preparación de profesionales para el servicio turístico, mas no para el desarrollo integral y sostenible del sector turismo.

A pesar de la exhaustiva revisión de la literatura, no se encontraron estudios ni profesionales que hayan investigado sobre la educación turística superior. Es más, son muy pocos los profesionales que se han dedicado a realizar importantes investigaciones sobre la educación superior en el Perú de forma global, inclusive considerando, en algunos casos, a la educación escolar. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), así como el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), cuentan con algunos estudios estadísticos relacionados con el tema, especialmente sobre los recursos humanos y las empresas turísticas.

Centrándonos en el tema de la reforma de la educación superior, en el estudio *La economía política de las reformas institucionales en el Perú: los casos de educación salud y pensiones*, realizado con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Ortiz de Zevallos, Eyzaguirre, Palacios y Pollarolo (1999) desarrollan una serie de acontecimientos que han marcado la historia de la educación pública y privada en el Perú, y el intento de modificar y mejorar su gestión. Asimismo, realizan un análisis crítico del fracaso de esta serie de medidas, desarrolladas a partir de las estrategias políticas de los reformadores y opositores en un contexto político de alta confrontación. Mencionamos aquí este tema porque durante sucesivos gobiernos se han planteado y replanteado diversas medidas para transformar el sistema educativo en general, lo cual, a nuestro parecer, solamente ha llevado a una disminución de la calidad de la educación, no solo en contenidos sino en organización interna. Según este documento, la Constitución de 1979 impedía que cualquier servicio educativo –escolar, superior o de cualquier tipo– fuera creado con fines de lucro y no permitía un sistema de *vouchers* (Ortiz de Zevallos et ál., 1999). En el año 1990, el sector educación afrontaba una severa crisis y en 1991 se inició el debate para formular una reforma que estuvo liderado por los Ministros de Economía, Trabajo y Transportes –en su momento, los señores Carlos Boloña, Alfonso de los Heros y Jaime Yoshiyama, respectivamente–, influenciados por la reforma educativa chilena. Si bien esta reforma se dirigió más a los centros educativos, también afectó en gran medida a la educación superior, porque se propuso ceder en uso las escuelas públicas u otras entidades educativas a grupos interesados, desde docentes hasta asociaciones de padres de familia, así como municipalidades, con el fin de modernizar el sistema educativo. Es decir, cualquier persona o institución podía abrir un centro educativo y, por tanto, un centro de enseñanza superior, lo cual, al parecer, se generalizó con el paso de los años. Y como bien dicen algunos analistas, hoy es común observar institutos y universidades fundadas por grupos religiosos, por las Fuerzas Armadas, por los medios de comunicación, entre otros agentes, que no necesariamente tienen conocimiento sobre gestión educativa, organización, currículo y contenidos, lo cual repercute en la preparación de un recurso humano idóneo (Ortiz de Zevallos et ál., 1999).

Este panorama es realmente preocupante y, de alguna forma, ha llevado a tener la educación superior que tenemos hoy; especialmente en los currículos diseñados para la carrera de turismo.

En un informe del suplemento *Día 1* del diario *El Comercio* (Vega y Oshiro, 2007), titulado “En carrera”, se presenta un panorama en cifras de las universidades, las carreras universitarias, las nuevas carreras y los estudiantes. Al inicio del artículo, se menciona una constante de respuesta a las encuestas realizadas: “... la universidad sigue gastando en carreras que de nada van a servir, que solo hacen gastar plata a los padres para formar taxistas ilustrados”. Esta es una realidad actual, y continúa el desbalance de profesionales versus mercado. ¿Qué es lo que realmente necesita el mercado? ¿Por qué se están desbordando de profesionales algunas carreras universitarias, entre ellas el turismo, que posiblemente no son necesarios para las industrias? El informe señala que existen carreras, como la lingüística, que no tienen cabida en el mercado laboral; a diferencia de los mineros, que pueden ser ingenieros, geólogos, geógrafos, etc., quienes sí tienen cabida y pueden percibir hasta 18 sueldos, además de utilidades. ¿Será porque el Perú es un país minero, antes que nada?

Hoy, las grandes cadenas de venta minorista (*retail*) se quejan de que en el Perú no hay ingenieros comerciales y se preguntan por qué las universidades no pensaron que a partir del año 2007, además del centro comercial Wong, se contaría con establecimientos como Ripley, Saga, Plaza Vea, que inauguran locales cada dos meses por todo el país (Vega y Oshiro, 2007).

¿Esto quiere decir que no solo en el sector turismo se presenta dicha situación? Frente a ello, también nos hacemos la pregunta de cómo están reaccionando las universidades ante el crecimiento económico que demanda más especialización, ¿Se están adaptando realmente a las necesidades del mercado? Por lo menos, en el sector turismo no es así. El turismo ha registrado un crecimiento importante en los últimos cinco años, pero no se cuenta con el recurso humano idóneo para mantener este crecimiento y mejorar su calidad.

El informe periodístico (Vega y Oshiro, 2007) revela cifras interesantes, como que en el año 1995 había en el Perú 29 universidades privadas, las que hace dos años se incrementaron a 56; mientras que las públicas pasaron solo de 28 a 35. Asimismo, según las cifras de la Asamblea Nacional de Rectores (ANR), que el número de los ingresantes a las universidades parece haberse incrementado; por ejemplo, los ingresantes a las universidades públicas fueron 50 943 y a las universidades privadas, 81 849 en el año 2004 y 54 457 y 95 223, respectivamente, en 2006. Sin embargo, ¿con qué habilidades y conocimientos egresan estos profesionales? Por otro lado, se presenta información en cuanto a las carreras más solicitadas. Actualmente, existen nuevas universidades con una oferta de nuevas carreras. Por ejemplo, la Universidad Científica del Sur tendrá carreras de Agronegocios y medio ambiente, Ingeniería de negocios agronómicos y forestales, Ingeniería y gestión ambiental, Biología marina, Econegocios y Turismo ambiental. Por su parte, la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) abrirá una carrera

de Agronegocios; mientras que la Pontificia Universidad Católica del Perú está preparando una carrera de Música y Danza. Todas estas universidades aseguran haber estudiado lo que el mercado pide antes de lanzar estas carreras, afirman Vega y Oshiro (2007).

De acuerdo con el *Resumen estadístico universitario* (ANR, 2006a), la última fuente de información universitaria con que se cuenta, geográficamente, en nuestro país las universidades se distribuyen en cinco consejos regionales interuniversitarios (CRI): Norte, Sur, Lima, Centro y Amazónico. Cada uno de ellos alberga una cantidad distinta de universidades. De ellos, el más poblado es el CRI Lima, con 36 universidades; mientras que el menos poblado, el CRI Amazónico, donde se ubican 10 casas de estudios superiores. Según este resumen, en cuanto al aspecto institucional, fue hasta inicios de la década de 1990 que las universidades públicas mantuvieron una superioridad sobre las privadas; sin embargo, el sector privado adquiere mayor presencia en la educación superior a partir de 1994, y no solo alcanza a las universidades del Estado, sino que las supera en cantidad.

Dejando de lado las cifras, la educación no estaría produciendo mayores cambios en las estructuras sociales, tal como lo muestra Benavides (2004) apoyado en algunos investigadores como Jackson, Bourdieu y Kingston.

Este hecho tiene que ver con los cambios en la demanda de empleados por parte de los empleadores; así como con la proliferación de nuevas ocupaciones, en las que la educación no desempeñaría ya un papel importante en la selección de individuos. Estudios recientes han mostrado cómo la demanda de trabajadores por parte de los empleadores es sensible a los cambios estructurales en el mercado laboral. Las calificaciones formales siguen siendo cruciales solo para algunas ocupaciones, pero para aquellas relacionadas con los servicios –que tienen relación con el turismo– son de menor importancia frente a otros atributos, como la perseverancia, el liderazgo. En realidad, parece ser más un tema de las bases de la educación superior (Benavides, 2004: 128).

Rivero (2005) realiza una explicación de los factores acumulados en las últimas décadas que han sido determinantes para que la educación peruana haya sido declarada en estado de emergencia en el año 2003: “Estos factores se centran básicamente en tres elementos claves de la crisis: deterioro magisterial, insuficiente financiamiento, y problemas de organización y gestión del sistema educativo público”. Además, Rivero (2005) presenta un diagnóstico realizado en el año 1993 sobre la grave situación educativa en el Perú, que fuera elaborado, a solicitud del Ministerio de Educación (MED), por las agencias internacionales PNUD, GTZ, Banco Mundial y Unesco. Una de las principales conclusiones a las que se llegó en dicho estudio fue que si bien el sistema educativo peruano tenía importantes índices de acceso a la educación en los niveles preescolar, primario, secundario y universitario sobre los demás países de la región (Latinoamérica), la situación de la calidad impartida era particularmente crítica.

Cinco fueron los aspectos más resaltantes de este diagnóstico:

1. Ausencia de un programa nacional de educación: total ausencia de liderazgo del MED, que había reducido su ámbito de influencia solo a Lima y Callao.
2. Ausencia de inversión en el sector educación.
3. Burocracia rígida: unida a un exceso y superposición de normas y procedimientos, en donde predominan la gestión administrativa y financiera sobre la pedagógica.
4. Falta de idoneidad del currículo para la educación básica (básicamente escolar); entre otras carencias, está cargado de contenidos, prioriza la educación memorística, existe poca articulación entre materias.
5. Carencia de materiales educativos pertinentes (Rivero, 2005: 201).

Por otro lado, en cuanto al descenso de la calidad educativa y la ingobernabilidad del sector, Rivero (2005) señala que estos se vieron condicionados por factores propios de la administración gubernamental en la década de los años 1990:

1. Una crisis de la institucionalidad política nacional, que presenta un cuadro de gobierno centralizador de poder. Al centralismo asfixiante se suman los excesivos cambios ministeriales en el sector educativo, once ministros en una década.
2. El programa de ajuste y estabilización económica, que ordenó los aspectos macroeconómicos del país, se realizó sacrificando las políticas sociales.
3. La falta de transparencia en la gestión pública y en la difusión de los resultados evaluativos (Rivero, 2005: 208).

Esto puede ser contrastado con los resultados de la Consulta Nacional de Educación realizada en el año 2001 durante el Gobierno de Transición de Valentín Paniagua, en la que se trató de recoger opiniones de distintos sectores del país y sentar las bases para un Acuerdo Nacional de Educación. En la Consulta Nacional de Educación (Minedu, 2001) se propusieron los siguientes objetivos:

- Preparar para ser ciudadanos incorporados plenamente a la sociedad como uno de los propósitos centrales de la educación.
- Revalorar la profesión docente.
- La educación como tarea de todos y el acceso, sin discriminación, a una educación de calidad.
- Descentralizar y democratizar la educación.
- El derecho a conocer y evaluar los avances de la educación, ejerciendo vigilancia ciudadana.
- Aumentar la inversión en educación generando esfuerzos para una mejor gestión.
- Elevar la educación superior hacia estándares de calidad internacional (p. 2).

### **1.1. La educación superior en el Perú y el mercado laboral**

Otros estudios relacionados con la educación superior en el Perú elaborados en los últimos cinco años por la Universidad del Pacífico (2007), el Consorcio de Universidades (2006) y el INEI (2002; 2008) realizan un acercamiento a la

evolución y la situación de la educación superior. Algunos son drásticos en afirmar que se necesita una reforma urgente en todos los sentidos –curricular, organizativa, estructural–, para lo cual es necesario contar con un marco normativo claro, en donde se cumplan los lineamientos nacionales de la educación superior.

En una investigación reciente publicada por Yamada (2007a), de la Universidad del Pacífico, indica que existe un grupo importante de universidades, públicas y privadas en todo el Perú que no están formando profesionales que puedan insertarse de manera adecuada en el mercado laboral.

... todos los sectores económicos están demandando cada vez más mano de obra calificada porque sus procesos productivos requieren de competencias profesionales más transversales en sistemas, tecnologías de la información y otros campos (Yamada, 2007a: 8).

Un dato interesante y que lleva a reflexión es que “el número de profesionales que ingresa cada año en el mercado laboral se ha multiplicado 65 veces” (Yamada, 2007a), y para el año en que este autor hizo su investigación estaban estudiando en el Perú medio millón de jóvenes en 85 universidades y otros 400 mil, aproximadamente, en más de un millar de institutos superiores no universitarios. La educación superior crece sin límites y no se puede determinar la calidad de los contenidos impartidos ni de la educación en general. Si bien estas cifras no incluyen información relevante a turismo, brindan una visión global del número de jóvenes profesionales que en un futuro saldrá al mercado laboral en busca de un empleo. Por otro lado, emerge otro tema importante: el crecimiento indiscriminado de universidades y centros superiores en el Perú, de los cuales no se puede determinar los niveles de la calidad educativa que imparten.

En un estudio cuantitativo referente al financiamiento de la educación superior en el Perú, elaborado por González de la Cuba (2004), se menciona que en el periodo 1990-2000 (gobierno de Fujimori) se crearon 24 universidades privadas y una pública; posterior a dicho periodo se sumaron diez universidades más. Así, a junio de 2005 suman 33 las universidades públicas y 49 las privadas. Estas cifras muestran claramente cómo los centros de estudios se incrementaron significativamente en el periodo que el sector turismo inició su despegue.

Ambos estudios nos muestran cifras realmente elevadas en cuanto al número de futuros profesionales y al número de universidades, situación que se agrava si tenemos en cuenta la Encuesta Nacional de Hogares (1999), según la cual el 47,2% de la población económicamente activa (PEA) con educación universitaria completa se encuentra subempleada. ¿Este resultado se deriva de un problema de oferta laboral o de un desbalance en cuanto al tipo de profesionales que se necesita en el país?

Siguiendo en esta línea, la cantidad de personas que se matriculan en un centro de estudios superiores va en aumento. Tal como se puede observar en el cuadro 1, entre los años 2003 y 2005 se han incrementado en 60 mil los alumnos matriculados.

**Cuadro 1. Matriculados en centros de estudios superiores: distribución por año y tipo de institución**

Año	Pública	Privada	Total
2000	254 732	171 297	426 029
2001	256 362	179 277	435 639
2002	273 326	189 326	462 652
2003	284 825	213 584	498 409
2004	282 485	232 632	515 117
2005	287 005	236 354	523 359
2006	285 876	282 219	568 095*

\* Cifra estimada.

Fuente: ANR (2006a) y Gonzáles de la Cuba (2004).

Tomando otro escenario de la educación superior en el Perú, en un documento de trabajo sobre retornos de la educación superior en el mercado laboral, Yamada (2007a), al realizar un análisis de las profesiones, confirma que la ingeniería civil sería la profesión más rentable en el Perú, puesto que las personas que la estudiaron y la ejercen tienen una remuneración de casi 60% mayor que el promedio de la educación superior universitaria, y es seguida por los administradores de empresas.

Esta investigación ha identificado a la reforma de la educación superior no universitaria como una prioridad de política pública.

... el Estado y la sociedad civil deberían exigir a cada uno de los centros de educación superior información verificable acerca del destino laboral de sus graduados, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones de los jóvenes. Las acreditaciones que deberían obtener obligatoriamente todas estas instituciones para poder mantenerse en el sistema educativo, tendrían que incluir indicadores mínimos de inserción laboral adecuada de sus graduados (Yamada, 2007a: 75).

El Estado necesita apostar por producir, exigir y difundir más información acerca del mercado de la educación superior.

No puede descartarse el hecho de que exista un grupo importante de universidades, públicas y privadas, en todo el país que tampoco esté formando profesionales que se puedan insertar de manera adecuada en el mercado laboral. El Estado y la sociedad civil deben exigir información verificable en este sentido, para todas las universidades por igual.

Otra discusión de larga data en el caso peruano, pero que no se ha tratado de manera suficiente en el ámbito académico debido a la poca disponibilidad de datos, es la que se refiere a que en el Perú sobran profesionales y faltan técnicos

calificados, que son más útiles y demandados por el aparato productivo peruano (Yamada, 2007a: 18).

En el aspecto jurídico, la educación superior en el Perú está normada por una serie de leyes, decretos y reglamentos.

Desde el año 1983, las universidades se rigen por la Ley Universitaria N° 23733; a partir del año 1996 el Decreto Legislativo N° 882 modifica la ley en cuanto a posibilidades de organización y fines de lucro y faculta a las universidades privadas a una nueva y diferente forma de organización [...]. Las universidades privadas son personas jurídicas de derecho privado creadas por iniciativa privada (Consortio de Universidades, 2006: 39).

En otro lugar del documento del Consortio de Universidades se menciona, además, que las instituciones educativas privadas pueden elegir entre la Ley Universitaria y el Decreto Legislativo N.° 882.

... el Decreto Legislativo [N.° 882] permite a las instituciones universitarias privadas elegir entre la Ley Universitaria y este decreto y desarrollarse en todos los aspectos como empresa privada con o sin fines de lucro, modificando el régimen económico, de gobierno, de docentes y trabajadores, de organización, dirección, administración, del régimen académico y de los impuestos (Consortio de Universidades, 2006: 39).

Esta nueva norma da libertad para crear “empresas universitarias” y podría haber contribuido a la creación de innumerables centros de estudios superiores, donde la cantidad no necesariamente significa calidad, sino más bien la persecución de intereses económicos.

El mismo trabajo del Consortio de Universidades (2006) menciona, sobre el particular, que a partir del 2006, por el Decreto Legislativo N.° 882, se permite a los particulares constituir instituciones educativas con fines de lucro. Este trabajo también señala que para entonces, 2006, bajo ese régimen se habían creado tres universidades y adecuado, otras once.

Las universidades públicas y privadas tienen autonomía académica, normativa y administrativa dentro de la ley.

Las universidades privadas se crean por iniciativa de grupos privados y sus proyectos deben ser evaluados por el ente respectivo de la Asamblea Nacional de Rectores: el Consejo Nacional de Funcionamiento de Universidades (CONAFU, creado por Ley N° 26439). Autorizada su creación son supervisadas anualmente, durante cinco años, hasta otorgarles la partida de funcionamiento definitivo. No ha habido cambios en las normas ni procedimientos en el último quinquenio (Consortio de Universidades, 2006: 21).

Actualmente, el control en cuanto a la creación de nuevos centros de estudios se está llevando a cabo con algunas dificultades. Según el informe del Consortio de Universidades (2006: 22), en el mes de junio de 2005 se promulgó la Ley N.° 28564, mediante la cual se restituye el artículo 5.° de la

Ley Universitaria N.° 23733, que prohíbe la creación de nuevas filiales universitarias fuera del ámbito departamental de su sede principal. A partir de esa fecha, las filiales autorizadas quedaron sujetas a una inmediata ratificación o clausura definitiva.

Todas las solicitudes para la autorización de apertura de filiales tramitadas antes de la dación de esta ley, que fueron presentadas ante la ANR, se remitieron al Conafu, el que autorizó o denegó su funcionamiento. A partir de la dación de esta medida, se han clausurado filiales, correspondiendo la mayor parte a las universidades públicas mas no privadas, probablemente porque el Estado no está cumpliendo con realizar las evaluaciones periódicas.

En el año 2005, el Ministerio de Educación también realizó la ratificación o clausura de los institutos de educación superior que no cumplían con los requisitos establecidos. En el caso de la clausura, en la mayoría de los casos fue por no contar con la infraestructura adecuada. Si bien existe un control y un seguimiento frente a la creación de nuevas instituciones educativas, este control no evalúa ni analiza los contenidos curriculares, tampoco la metodología empleada, pues según la ley existe libertad absoluta para que cada institución defina sus contenidos. De otro lado, se percibe un mayor control a las universidades del Estado, por obvias razones, mas no a las universidades e institutos privados. A nuestro entender, no solamente es necesario contar con la infraestructura adecuada para desarrollar una carrera universitaria, sino proponer y sugerir mejoras en los contenidos académicos; y sobre todo proponer políticas de Estado que ayuden a mejorar la formación de profesionales para cubrir las necesidades reales de los sectores económicos y, en general, para el desarrollo del país.

En el informe del Consorcio de Universidades (2006) se afirma que la educación superior universitaria y no universitaria atraviesa momentos muy difíciles, pues el Estado no le brinda la atención correspondiente. La actualización y el cambio de las normas respectivas, con la finalidad de ofrecer las facilidades que impliquen una evolución general de la educación superior, es una tarea urgente.

Siguiendo con el ámbito normativo, en la actualidad existen doce proyectos de ley para reemplazar o modificar los artículos de la Ley Universitaria N.° 23733. Estos proyectos pendientes de revisión y aprobación serán claves para hacer un cambio en el sistema educativo, tal como se menciona en el informe del Consorcio de Universidades (2006: 53). Al respecto, consideramos relevante mencionar algunos puntos que se encuentran en debate y que están ligados estrechamente con nuestro objeto de estudio: los profesionales del turismo y el mercado actual.

Uno de los puntos de interés es el aseguramiento de la calidad. Si bien se ha creado el sistema de evaluación de la calidad educativa, aún no funciona a cabalidad porque hace falta realizar ajustes para su real puesta en marcha. Otro punto es propender a crear más universidades o institutos tecnológicos de primer nivel para formar técnicos de mando medio, lo cual se constituye en un

factor clave y álgido necesario para el sector turismo; por ejemplo, crear centros de educación superior capaces de formar técnicos en el desarrollo del producto turístico.

Asimismo, se encuentra en revisión el tema de la inacción o ausencia de políticas de Estado para lograr una mejora en la distribución de los profesionales a lo largo y ancho del país. Este tema ya se había mencionado líneas arriba: la necesidad de que el Estado dé la pauta para acercar más a la sociedad, a las empresas, así como sus respectivas necesidades, a los espacios universitarios, a los mercados-regiones y convertirse, así, en un nexo comunicador de políticas y de las necesidades reales de recursos humanos.

## **1.2. La oferta educativa en las universidades del Perú y el perfil de los estudiantes**

Si se revisan algunos datos e información sobre la oferta de carreras de turismo en el Perú presentadas en los portales web de las universidades públicas y privadas de Lima y provincias, esta ha aumentado en los últimos cinco años. Según investigaciones propias, los contenidos curriculares de las universidades públicas y privadas, sin entrar en el detalle, muestran que las carreras ofrecidas están destinadas a preparar más profesionales para la actividad hotelera o, en general, para los servicios turísticos. Por lo tanto, no están acorde con las necesidades del mercado turístico actual, en especial en cuanto a instituciones turísticas ligadas al desarrollo se refiere. Esta problemática no solo sucede en Lima, sino al interior del país y, en particular, en las ciudades que cuentan con un mayor desarrollo turístico, como Cusco y Arequipa. De igual forma ocurre en el norte del país, en donde, a pesar de los esfuerzos realizados para impulsar la zona, existe un grave problema: una crisis generalizada de recursos humanos en todo nivel, técnico, gerencial y operativo.

Existen universidades en todas las regiones del Perú, las cuales ofrecen un total de 138 carreras profesionales de pregrado, y es asombroso el incremento de las mismas. Por ejemplo, solo en Lambayeque hay más de 5 universidades –según investigación propia– para una población de 1 142 000 habitantes (INEI, 2008), y el número de jóvenes en edad universitaria, comprendidos entre los 15 y los 29 años de edad, es de 297 707.

En la revisión de la oferta de carreras profesionales en las universidades del Perú, se ha podido constatar que más de veinte universidades ofrecen la carrera de Administración hotelera –y solo en Lima son más de quince–, sin contar a todos los institutos superiores que también ofrecen una carrera técnica en alguna actividad vinculada al turismo.

Sobre la oferta educativa de las universidades del Perú se ha escrito muy poco y casi no se menciona al turismo, pues se le ha dedicado más espacio a estadísticas e informes sobre las carreras tradicionales, ya sea Administración de empresas, Derecho o Economía. Existen algunas investigaciones que realizan llamadas de atención y alertas sobre el panorama de la oferta

educativa, tanto en términos de carreras como de universidades como es el caso reciente de Gamarra (2009), ANR (2006), Yamada (2007a), el Consorcio de Universidades (2006) entre otras, pero no se ha profundizado en el tema, a pesar del crecimiento desmedido de universidades, institutos y carreras en el Perú.

Algunas organizaciones como el Grupo de Análisis para el Desarrollo (Grade) han trabajado muchos años sobre el tema de la educación superior. En algunas publicaciones, como la de McLauchlan de Arregui (1994), se menciona que en las universidades e institutos pedagógicos, tecnológicos o artísticos se ofrecen programas que se extienden a lo largo de tres o más años de estudios. Los servicios educativos también se proveen bajo otras modalidades: educación especial y educación ocupacional, con programas de extensión diversa. Por otro lado, McLauchlan de Arregui (1994: 78) afirma que:

También se critica a la universidad el que continúe ofreciendo carreras en áreas profesionales “tradicionales” de corte humanista y de poco (o negativo) impacto sobre el proceso productivo. Sin embargo, es necesario un examen más detallado de esta cuestión, si es cierto lo que sugieren algunas estadísticas de la Unesco (1992). Las ingenierías, ciencias naturales y agropecuarias absorben 31% de la matrícula universitaria en el Perú, cifra que se puede comparar favorablemente con los promedios de todos los continentes, a excepción de Europa (35%)...

Así, de existir este problema, esta debilidad radicaría más bien en la eficiencia interna del sistema, en la calidad de la formación y en la capacidad del aparato productivo para absorber la oferta de recursos humanos capacitados.

Otro argumento que va en contra de las universidades es que se continúan ofreciendo “vacantes en carreras al parecer saturadas, con el resultado de que los egresados acaban trabajando en ocupaciones muy distintas a aquellas para la cual se formaron” (McLauchlan de Arregui, 1994: 78). Sin embargo, según cálculos realizados tal saturación aún no se ha presentado (especialmente por las bajas tasas de culminación de los estudios):

... es bien sabido que el desempeño de personas con educación superior en ocupaciones distintas a aquella para la cual se prepararon –incluyendo algunas no estrictamente profesionales, técnicas o directivas– ha sido un hecho de larga data en el Perú y continúa siéndolo, así como lo es en casi todos los lugares del mundo (McLauchlan de Arregui 1994: 79).

Este cuestionamiento, afirma McLauchlan de Arregui, llama a la reflexión sobre un aspecto importante de la educación superior y la formación profesional: la tradición nacional de una especialización temprana, que se refiere justamente a la cantidad de jóvenes egresados, con edades realmente mínimas de hasta 16 años, que a veces son enviados o empujados a decidir por ir a la universidad por una tradición implícita, que todo joven debe iniciar cuanto antes su preparación profesional.

En el Perú, los jóvenes egresados de secundaria con diecisiete años tienen que optar por una carrera universitaria desde temprana edad y, hablando desde el punto de vista social, recogiendo percepciones y opiniones propias, dicha elección a veces está condicionada a seguir la tradición familiar del padre, que fue abogado o médico, o porque determinada carrera está de moda o por estudiar algo. Sin embargo, no se ha evaluado si los currículos tienen los componentes suficientes y adecuados para permitir la flexibilidad que el mercado de trabajo requerirá eventualmente de ellos (McLauchlan de Arregui, 1994). En realidad, la obtención de profesionales con puestos de trabajo y que apoyen al sistema productivo del país –y en esto podría incluirse al sector turismo– es más que tomar una decisión en el núcleo familiar o social, es presentar una oferta educativa que realmente necesite el país y observar su comportamiento para adaptarla a los sectores económicos. Por supuesto, las universidades serían las encargadas de realizar dicha presentación a los futuros profesionales.

En realidad, todo debe empezar desde la concepción de las carreras y de las universidades.

De manera subjetiva, podríamos adelantarnos a decir que para estos jóvenes, que aún mantienen una mentalidad escolar, es muy complicado entrar de golpe a la vida universitaria y hoy más que nunca, pues se está incentivando la modalidad de ingreso automático –sin rendir examen–, con solo haber obtenido una nota de 14 o 15 en el último año de educación escolar. Según investigaciones propias sobre los requisitos para el ingreso a las universidades, estas no varían mucho de una universidad a otra, siendo para la mayoría tener una nota aprobatoria de 15 o 16 durante los cinco años de educación secundaria para ingresar. No sabemos aún por qué las universidades han tomado esta decisión académica y curricular tan “grave” –por lo menos, para nosotros–.

El acceso a la universidad de los jóvenes que egresan de los colegios ha sufrido cambios significativos en los últimos años y tiene aristas dignas de ser analizadas profundamente, tales como: ¿Qué efectividad tiene facilitar el acceso a la universidad a aquellos estudiantes que tienen un promedio aprobatorio de quince en el último año de estudios escolares? ¿Qué beneficio puede haber en abrir las puertas de la universidad, y realizar nexos colegio-universidad, a jóvenes que aún no han cumplido los 17 años?

Creemos que este es un punto importante también con relación a la preparación de profesionales que ocuparán un puesto de trabajo y que, posiblemente, deberán tomar decisiones en cargos directivos; por ejemplo, en el sector que nos compete.

En el ámbito de las universidades públicas, las políticas y procedimientos de acceso a la educación superior no han cambiado. El proceso de admisión consiste en pruebas o exámenes escritos que incluyen temas de ciencias y letras o de ambas áreas, generalmente con preguntas de opción múltiple, con cinco respuestas para elegir. En cambio, en las universidades privadas

cambiaron los procedimientos, realizan dos o tres procesos sucesivos. Es decir, seleccionan a los postulantes según su ubicación en el tercio superior en la educación escolar secundaria, por primer y segundo lugar en cuanto a mérito académico durante la educación secundaria. A estos procesos de selección se presentan alumnos que cursan el último año de educación básica escolar (McLauchlan de Arregui, 1994).

Por otro lado, en un informe presentado por Chacaltana (2004) sobre “Inserción laboral de jóvenes en Perú”, se menciona que el problema del empleo juvenil ha crecido en las últimas décadas en relación directamente proporcional con el crecimiento de su importancia en la población total; así como, la escasa capacidad de la economía peruana para crear empleo productivo. Aquí, podríamos preguntarnos: ¿Es el mercado y los sectores productivos quienes deben marcar la pauta del tipo de profesionales que necesita y, por tanto, generar los empleos específicos? Pero sigamos con el panorama de los futuros profesionales.

Nunca ha habido tantos jóvenes en el Perú como en la actualidad. Hace solo tres décadas, en el Perú habían casi 3,5 millones de jóvenes de 15 a 29 años de edad, en la actualidad – según cifras del INEI del año 2002- bordean los 7,6 millones (INEI, 2002). Cada año, un grupo creciente de adolescentes cumple 15 años y se une al gran grupo de jóvenes que cuenta con 15 a 29 años de edad. En el año 2003, el número de jóvenes que cumplió 15 años ascendió a 550 mil. De este total, aproximadamente 460 mil se encontraban aún en el sistema escolar básico, el cual recién culmina –en el mejor de los casos– cuando el joven tiene 16 años (Chacaltana, 2004: 3).

Un dato interesante que presenta el informe de Chacaltana (2004: 3), citando al INEI (2002), es que se espera que el número de jóvenes se estabilice en los próximos 20 años (2024) en grupos de 583 mil jóvenes en cada edad simple. Es decir, todo el grupo de los jóvenes se estabilizaría en alrededor de 8,7 millones de personas, que también es una cifra bastante alta. ¿Qué pasa y qué está pasando con este grupo tan grande de actuales estudiantes universitarios o futuros profesionales? En primer lugar, que el ingreso al mercado laboral se torne complicado, lo cual sucede para muchos de estos jóvenes cuando terminan los estudios de secundaria; mientras que otra parte, también creciente, continúa estudios postsecundarios. Para tener una idea en términos de cifras, en el año 2002, alrededor de 321 mil jóvenes egresaron del sistema escolar peruano en todo el país, y de ellos, 12 meses después, 109 mil continuaron estudios postsecundarios –superiores o técnicos, ya sea trabajando o no trabajando–, mientras que 91 mil jóvenes se dedicaron solo a trabajar. El resto, aproximadamente 121 mil, se unió al gran grupo de jóvenes que no estudia ni trabaja (INEI, 2002), citado por Chacaltana (2004). Por lo tanto, es un hecho que en un plazo muy breve de su vida –básicamente entre los 15 y 20 años, aproximadamente– los jóvenes deben decidir sobre aspectos que marcarán sus vidas: estudio, trabajo y fertilidad, para lo cual muchas veces no están preparados, pues no cuentan con la madurez necesaria para hacerlo.

Continuando con el análisis de cifras, Yamada (2007a) señala que mientras en el año 1960 se graduaron 900 profesionales en todo el Perú, en el año 2004 salieron de las aulas universitarias 59 014 nuevos profesionales. La tasa de crecimiento registrada en este lapso de tiempo es de un altísimo 10% anual.

Este hecho puede tener una lectura positiva, pues demostraría que el grado de calificación de nuestra oferta laboral ha mejorado de manera significativa. Sin embargo, la lectura pesimista de esta tendencia es que, lamentablemente, muchos de estos graduados habrían terminado por frustrarse laboralmente, ya que las oportunidades de trabajo profesional en el Perú no habrían podido crecer a un ritmo de 10% anual en las últimas cuatro décadas (Yamada, 2007a: 15).

Según Yamada (2007a), la oferta de educación superior parece crecer sin mayores límites y, por lo tanto, el número de alumnado, mientras que muchos jóvenes pasan por la secundaria a los estudios superiores casi por inercia –aproximadamente, uno de cada cinco jóvenes que terminan la secundaria continúa estudios superiores– todos los años siguen egresando en nuestro país cerca de 100 mil profesionales. En algo sí estamos de acuerdo con Yamada, y es en que continúan transcurriendo los años y las décadas, y todos los actores involucrados en el tema de educación superior siguen realizando investigaciones, propuestas, planteamientos, evaluaciones, críticas, pero no hay un cambio concreto. Yamada (2007a) señala que aún existe la queja de que “no existe mayor orientación acerca de si vale la pena estudiar en la universidad o realizar algún estudio superior o técnico, hasta qué nivel y en qué especialidades en concreto”.

Otro punto tratado por Chacaltana (2004), y que está relacionado con este tema, es la relación entre educación, capacitación y empleo. Como ya se ha mencionado anteriormente, luego de finalizada la educación secundaria, algunos jóvenes continúan con los estudios superiores; sin embargo, no todos tienen esa posibilidad y acceden a una oferta de formación de cursos cortos de capacitación laboral o formación para el trabajo. Según datos de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo mencionados por Chacaltana (2004), que divide a la educación superior en superior no universitaria, superior universitaria y posgrado, los jóvenes entre 25 y 29 años (721 mil, aproximadamente) poseen el mayor porcentaje de profesionales con educación superior: 24,8%, correspondiendo el 15,5% a la educación superior universitaria y el 9% a la superior no universitaria.

Las causas por las que todavía existe un gran porcentaje de jóvenes que no se capacita o que no opta por una carrera profesional pueden deberse a un componente económico, que muchas veces limita el acceso a una universidad, a la calidad del sistema educativo, su adecuación a las necesidades del mercado laboral y/o “a la aparición de alternativas educativas teóricamente más atractivas como la educación tecnológica de larga duración” Chacaltana (2004).

Sin embargo, según Saavedra y Chacaltana (2001), es la capacitación en las empresas lo que podría mejorar el nivel de personas capacitadas y producir los mayores retornos para los jóvenes. La lógica es que la

capacitación/formación que se proporcione en las empresas sea pertinente en el sentido de que sea justamente aquella que necesita el aparato productivo; es decir, podría adaptarse al sector turismo, si fuera necesario. En cualquier caso, la información presentada por Saavedra y Chacaltana (2001), apoyados en cifras del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del año 2002, señala que uno de los cursos más demandados en materia de capacitación laboral se refiere a computación, lo cual no tendría nada de malo, si se tuviese la certeza de la calidad de los cursos impartidos.

En el *Resumen estadístico universitario* (ANR, 2006) se menciona que con un promedio de edad de 23 años, son más de 600 mil las personas, en su mayoría hombres, que transitan por la educación superior en el Perú (52,97% de hombres frente a 47,03% de mujeres en el año 2006); y que los estudiantes de las universidades públicas ascendían a 290 516 frente a los 307 243 estudiantes pertenecientes a las universidades privadas. La universidad pública con mayor cantidad de alumnos es la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (más de 27 mil) y la privada, la Universidad Inca Garcilaso de la Vega (más de 30 mil). En ese mismo año, fueron más de 419 mil personas las que tentaron una plaza en alguna de las universidades del país: alrededor de 133 mil de ellos prefirieron las universidades privadas, mientras que más de 286 mil apostaron por las universidades públicas. Del grupo total de postulantes, solo 161 mil consiguieron ingresar a la universidad. Asimismo, mientras este nutrido grupo iniciaba su vida universitaria, cerca de 64 mil egresaban de las universidades (40 mil de las públicas y 24 mil de las privadas). Hasta aquí, cabría preguntarse, ¿qué vacantes cubrirán estas personas en el mercado laboral?

¿Es necesario continuar preparando profesionales de forma masiva y en esa cantidad? ¿Es posible frenar, controlar y gestionar mejor este número de personas y redireccionarlo a lo que realmente necesita el Perú; y en nuestro caso de estudio, el sector turismo? Creemos que sí.

Yamada (2007a) explica que la carencia de información sobre los resultados laborales, desagregados por carrera universitaria y técnica, ayudarían a que los jóvenes tomen una mejor decisión sobre el futuro profesional, que combine elementos de vocación y aptitud profesional con la realidad del mercado laboral, lo cual también tendría que ser labor de las universidades y del Estado.

En la investigación *Retornos a la educación superior en el mercado laboral*, Yamada (2007a) efectúa una revisión de las carreras profesionales, que incluye los niveles de sueldos por carreras. En ese sentido, menciona que cerca de la mitad de los profesionales activos (48,7%) trabajan en la profesión que estudiaron y cerca de la quinta parte (18,9%) de los profesionales labora en profesiones diferentes de las que estudió. “En el Perú, lamentablemente, casi 3 de cada 10 profesionales (28,5%) se ven forzados a trabajar en ocupaciones que requieren una menor preparación académica” (Yamada, 2007a: 60). Por último, sostiene que el 3,9% está abiertamente desempleado y el 10% de los profesionales permanece fuera de la fuerza laboral.

Desde otra óptica de la oferta educativa, consideramos que es importante mencionar algunos estudios e investigaciones que se presentarán líneas abajo, sobre la oferta existente en capacitación técnica en el Perú. Esta capacitación técnica se refiere a toda la oferta de estudios superiores no universitarios que existen en el Perú y que han colmado el mercado nacional con diversas carreras profesionales, incluyendo en los últimos años la preparación de técnicos en actividades relacionadas con el turismo, como *counters*, aviación comercial, chef/gastronomía, administración hotelera y de servicios, etcétera. Aunque en esta etapa de la revisión de literatura aún no lo podemos confirmar, el crecimiento de la oferta de institutos superiores y de carreras técnicas ha sido impresionante en los últimos cinco años y sigue en aumento.

Existen muy pocos estudios o documentos sobre este tema y la carrera de turismo en institutos de educación superior no universitaria. Sin embargo, Saavedra y Chacaltana (1999) elaboraron un documento bastante completo en donde se presenta todo el marco en el cual se desarrollan las iniciativas de capacitación técnica en el Perú, así como el marco legal e institucional vigente hacia fines de los años 1990.

Saavedra y Chacaltana (1999: 69) señalan que: “La capacitación técnica y ocupacional se imparte mediante una red heterogénea de instituciones, tipos de formación y niveles de calidad, y responde, en su mayoría, a la diversidad de la demanda”. Según estos autores, existen dos grandes formas de obtener capacitación técnica en el Perú: la primera está constituida por un conjunto de políticas y programas que ofrecen capacitación técnica por medio de una vinculación explícita con el trabajo en empresas. La segunda forma es por una red de entidades de capacitación.

Esta red se puede subdividir en un segmento, que podríamos denominar “formal”, el cual se encuentra normado explícitamente por el Estado; y otro segmento “no formal”, donde las iniciativas son más bien ad hoc. En el segmento formal destacan los servicios sectoriales, los institutos de educación superior –que pueden ser los Institutos Superiores Tecnológicos y los Centros de Entrenamiento Ocupacional–. En el segmento no formal se puede mencionar a los programas específicos, como los programas de extensión universitaria y programas llevados a cabo por las organizaciones no gubernamentales (ONG) (Saavedra y Chacaltana, 1999: 70).

Según este documento, a pesar de que usualmente se menciona que una de las restricciones para crecer rápidamente y aumentar la productividad es la escasez relativa de mano de obra con calificación técnica adecuada, los esfuerzos por incrementar el acceso a programas de capacitación técnica han tropezado con una especie de estigmatización de este tipo de formación. En épocas recientes, la capacitación técnica ha sido, en muchos casos, una suerte de refugio para aquellos que fracasaban en su intento de ingresar a una universidad o no contaban con los medios económicos necesarios para hacerlo (Chacaltana y Saavedra, 1999).

Los autores realizan un recorrido a lo largo de la historia del Perú en cuanto a las iniciativas para proveer de capacitación técnica a la población, muchas de las cuales solo fueron intentos aislados. Asimismo, enumeran todas aquellas organizaciones de formación profesional que fueron creadas a lo largo de los años y que fueron impulsadas por el Ministerio de Trabajo o por los sectores empresariales.

Parece que esta última experiencia (la de los sectores empresariales) fue la más exitosa; un ejemplo de ello es el Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (Senati), que fue impulsado por el sector manufacturero con el fin de capacitar y perfeccionar a la mano de obra de la propia industria manufacturera. A partir de este sistema exitoso de formación de recursos humanos, el Estado comenzó a impulsar actividades de capacitación similares en otras ramas (servicios sectoriales). Así, tenemos al sector turismo y sus necesidades específicas de recurso humano, creándose el Centro de Formación en Turismo (Cenfotur), llamado antiguamente Centro Nacional de Aprendizaje de Servidores de Hoteles (Cenash); luego, para el sector construcción se creó el Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción (Sencico); y para el sector telecomunicaciones, el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones (Inictel) (Saavedra y Chacaltana, 1999).

A lo largo de los años, estas instituciones han sufrido cambios radicales no solo en la organización interna, sino en cuanto a sus contenidos. Según datos obtenidos a partir de la encuesta de hogares del INEI (1997), citado por Saavedra y Chacaltana (1999: 86), en las áreas urbanas del Perú había cerca de 1,5 millones de jóvenes que recibían entrenamiento ocupacional. Asimismo, se muestra que el tipo de capacitación que reciben los jóvenes o han recibido se concentra básicamente en los institutos superiores (33%) y en los centros de educación ocupacional generalmente (31%), preparación de un año y jóvenes que no han completado la secundaria; en tercer lugar, se ubican los colegios secundarios con variantes técnica (20%) y en cuarto lugar, se encuentran las universidades (7%). Teniendo en cuenta estos porcentajes, se podría decir que la mayoría de profesionales que hoy tiene un puesto de trabajo se ha preparado en institutos superiores; así como, que los futuros profesionales podrían tener preferencia por la oferta de carreras técnicas de los institutos superiores (Saavedra y Chacaltana, 1999).

Este panorama de la preferencia de los jóvenes por los institutos superiores nos lleva a mencionar a los servicios sectoriales (institutos especializados en sectores específicos del mercado), como una alternativa a la preparación de profesionales para un determinado sector económico del país, que ofrecen carreras que requieren entre cuatro y seis semestres académicos. La autorización de funcionamiento de estos institutos se otorga en 15 días, a partir de la presentación de la documentación completa y con vigencia de cuatro años; sin embargo, antes se pedía Resolución Ministerial y hasta Decreto Supremo. Esto podría ir en contra de la calidad, el seguimiento del contenido académico y organizacional de estos institutos. En el caso del turismo, Cenfotur ofrece una oferta de cursos y carreras en las ramas de la hotelería,

administración turística, guías oficiales de turismo y otros. Los alumnos que ingresan a esa casa de estudios tiene en promedio entre 20 y 24 años, y pertenecen al estrato medio alto (60% del total) (Saavedra y Chacaltana, 1999: 92).

Si bien es cierto que la información disponible sobre la oferta de institutos en el Perú proviene del Minedu –registra las autorizaciones–, dicha información presenta diversos problemas; especialmente en la depuración de aquellas que iniciaron actividad y luego, al poco tiempo de funcionamiento, cerraron. Sin embargo, como mencionan los autores, existen instituciones que también han estudiado este fenómeno de la educación superior no universitaria en el Perú, como Grade, que detectó que a nivel nacional, en el año 1986, existían 996 institutos superiores, cifra que se incrementó en 1996 –diez años después– a 2 470 institutos superiores (Saavedra y Chacaltana, 1999: 100).

El incremento de la capacitación técnica, por lo menos entre estos años 1986-1996, ha tenido un impacto importante en la evolución de la matrícula en estos institutos. En 1996, por ejemplo, la matrícula en este tipo de instituciones bordeó los 420 mil alumnos (Minedu-INEI, citado por Saavedra y Chacaltana (1999: 101).

En cuanto a la distribución geográfica de la oferta de centros de educación superior no universitaria, Saavedra y Chacaltana (1999: 103) explican:

Si hablamos de su distribución geográfica de la oferta, Lima concentra la mayor oferta de institutos, siguiéndole las regiones de la costa norte: Ancash, La Libertad, Lambayeque, y Piura; en el sur, la mayor oferta se encuentra en Arequipa; y en el centro, en Junín. En general, la mayor parte de la oferta está concentrada en la costa, la cual explica el 58% del total de entidades, quedando la sierra con el 32% y la selva con el 10% restante.

Si bien este es el panorama de los institutos superiores, en otros estudios se concluye que en el Perú, así como en otros países, el sistema educativo en general y el de la educación superior universitaria, en particular, han sido escenario de una expansión sin precedentes. Mientras que en el año 1940 menos de uno de cada cien peruanos mayores de quince había alcanzado algún nivel de educación superior, en el año 1981 el porcentaje de peruanos adultos con estudios postsecundarios era casi equivalente al de Inglaterra (11,0%) y superaba largamente a los de Italia y España (McLauchlan de Arregui, 1994).

Según McLauchlan de Arregui (1994), las carreras vinculadas al área agropecuaria, las ciencias naturales y las ciencias exactas y las ingenierías se ofrecen principalmente en las universidades públicas; mientras que las universidades privadas se concentran en las áreas administrativas y de leyes, y en algunas ciencias sociales.

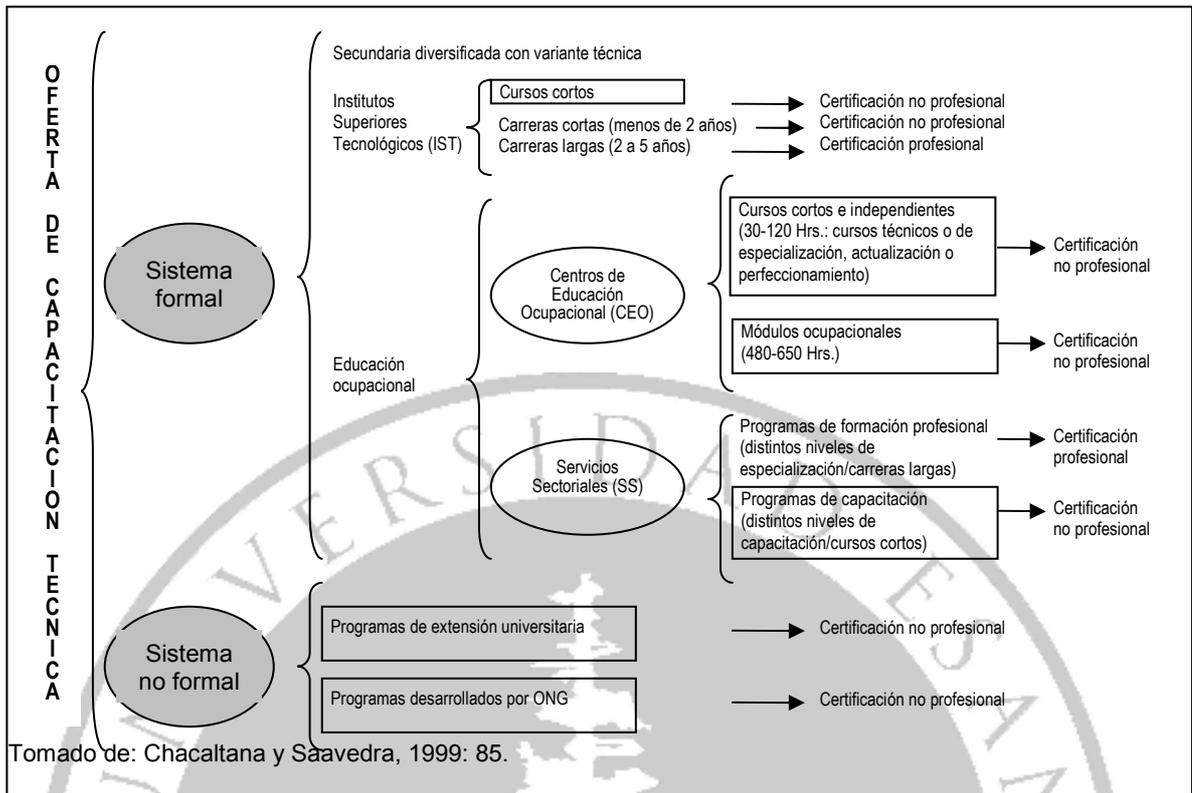


Figura 1. Oferta de capacitación técnica en el Perú y sus modalidades

Hacia 1990, el 41,2% de los peruanos entre los 17 y 24 años recibía algún tipo de educación formal. La educación superior no universitaria –referida a los institutos superiores– ha experimentado un crecimiento realmente explosivo, de 24 000 alumnos matriculados en 1970 se pasó a 252 957 alumnos en el año 1991 según el Minedu (1993), citado por McLauchlan de Arregui (1994). Se menciona a este tipo de educación superior porque representa un importante porcentaje de la población y, por lo tanto, de egresados. Los institutos pedagógicos, tecnológicos y artísticos recogen –para el año de la publicación 1994– un tercio de los aspirantes a una educación superior (McLauchlan de Arregui, 1994). Según la autora, esto se debe, en gran medida, a la gran oferta de carreras ofrecidas, a la mayor dispersión geográfica de las instituciones que ofrecen este tipo de servicios educativos, a la promesa de una inserción más rápida y “garantizada” en el mercado de trabajo y al menor crecimiento de las universidades en años recientes.

Por otro lado, según el informe del Minedu del año 1993, citado por McLauchlan de Arregui (1994), es difícil saber cuántos de los jóvenes peruanos que ingresan a la universidad obtienen el grado académico y título profesional, y en qué plazos. Esta información aportaría muchas luces sobre el tipo de profesionales que están egresando de las universidades y los plazos, porque pareciera que en la actualidad están egresando miles de profesionales, lo cual produce un desbalance entre profesionales frente al mercado, entre profesionales y sector turismo.

De acuerdo con la publicación de McLauchlan de Arregui (1994), una aproximación gruesa podría dar la relación entre el número total de graduados

entre 1980 y 1989 y el número total de ingresantes entre 1975 y 1984 (siendo cinco años el tiempo mínimo requerido en el Perú para obtener un primer grado universitario en la gran mayoría de las carreras). Ese promedio, equivalente a 34%, varía intensamente de una universidad a otra (entre 66% y 20%) y de una especialidad a otra (entre 97% y 1%). También Valdivia (2003) se refiere al incremento del número de ingresantes.

El sistema de educación superior en el Perú ha experimentado un crecimiento explosivo en las últimas cuatro décadas. Mientras la población entre 15 y 24 años de edad se duplicó a lo largo del periodo, el número de postulaciones a las universidades se multiplicó en veinte veces. El número de trabajadores con educación superior representa casi el 30% de la fuerza de trabajo en el Perú, un *stock* relativo de profesionales comparable con el de los países asiáticos y europeos desarrollados.

Este incremento del número de profesionales no ha sido consecuencia de un comportamiento irracional de las familias y los postulantes. Estudiar una carrera superior en el Perú no solo ha brindado oportunidades de empleo, sino que ha resultado más rentable que solo contar con educación secundaria.

En el año 2002, se matricularon cerca de 470 mil alumnos en las universidades; de este grupo, un 41% lo hizo en universidades privadas. Las carreras universitarias con más alumnos fueron: Derecho, Educación y Contabilidad; seguidas de Administración, Ingeniería de Sistemas, Economía y Medicina (González de la Cuba, 2004). Si bien este estudio es del año 2003-2004, en el presente año estas cifras han variado, pero no se observan cambios sustanciales. Según González de la Cuba (2004), esta expansión de la matrícula universitaria podría llevar a pensar en su masificación. Sin embargo, si se tienen en cuenta las cifras de los países desarrollados, lamentablemente lo que se ha masificado en el Perú es la menor calidad académica y el subempleo.

En ese sentido, no es cierto que el desempleo profesional sea más alto que el experimentado por otras categorías ocupacionales. En el año 2000, mientras que el 5,5% de las personas con educación universitaria completa estaban desocupadas, este porcentaje era de 8,2% entre quienes solo contaban con secundaria completa.

Otros estudios sobre educación superior y mercado de trabajo en el Perú (Benavides, 2004), señalan con toda razón que más allá de ver la relación entre los sistemas educativo y laboral productivo como un problema de exceso de profesionales, se necesita avanzar hacia un enfoque que incorpore también los temas de pertinencia, equidad y calidad de la educación superior.

Otro tema saltante es el subempleo por calificaciones. Según el estudio de Benavides (2004), alrededor de la tercera parte de los profesionales en el Perú trabajaba en ocupaciones que requerían un nivel de formación más bajo que el que habían alcanzado. Además, se comprobó que los niveles de subempleo calificado varían según la carrera y la especialidad profesional estudiada.

El desajuste entre educación superior y empleo no solo se traduce en subempleo por calificaciones, sino también en la baja calidad del desempeño de muchos profesionales egresados de las universidades e institutos superiores. Solo basta con interrogar a empresarios y empleadores en general, para comprobar la importancia de este problema que se arrastra desde los niveles básicos de la educación peruana (Valdivia, 2003).

Los sectores de menores recursos se ven más perjudicados por la baja calidad e ineficiencia del sistema educativo. Por ejemplo, en el estudio de Benavides (2004) se ha confirmado que los egresados de colegios y universidades de gestión privada reciben un mayor premio en ingresos monetarios que los egresados de instituciones públicas, lo cual se debe no solo a diferencias en el origen socioeconómico del alumnado, sino también a diferencias en la calidad de la formación brindada.

En suma, además de las políticas orientadas al logro de una economía estable y dinámica, es urgente concentrar esfuerzos por elevar la calidad de la educación superior y mejorar el vínculo entre oferta y demanda en el mercado de profesionales.

De acuerdo con esta problemática, Benavides (2004) propone primero –entre otras medidas– desarrollar un sistema de acreditación de carreras e instituciones sobre la base de criterios de calidad y excelencia. Y lo segundo supone estrechar los vínculos entre las instituciones de educación superior y el sector empresarial del país, así como establecer mecanismos de información que permitan a las familias y los jóvenes orientar adecuadamente sus opciones de estudios.

### **1.3. La demanda laboral de profesionales**

En la Conferencia Anual de Ejecutivos (CADE) 2006, se debatieron una serie de temas sobre educación, mercado laboral y tecnología, a partir de dos estudios recientes centrados en los retornos de la educación superior en el Perú y la contribución de la inversión en educación a la reducción de la desigualdad y la exclusión económica del Perú. A raíz de esta temática y su problemática, y con el propósito de dilucidar si realmente la educación superior está contribuyendo a formar una fuerza laboral competitiva y en los sectores que son necesarios, la investigación realizada por Yamada (2007b) tuvo como pregunta central: “¿A más estudio más cosecha?”, que también se constituyó en una de las interrogantes del CADE. Según este autor, “a veces sí y, a veces no”. En su artículo (Yamada 2007b), donde resume algunas ideas expuestas en el CADE, menciona que existe un fuerte desencuentro entre las carreras y lo que realmente demanda el mercado laboral. Es decir, en promedio, la cosecha es cercana a cero para la educación superior no universitaria privada (carreras técnicas de tres años); a diferencia de la educación superior universitaria. Por ello, no sorprende encontrar que la educación técnica superior rinda menos en promedio que la educación universitaria, lo que va un poco en contra de la percepción común de que sobran profesionales y faltan técnicos en el Perú.

Según Yamada (2007b: 30), "... el desencuentro entre educación y trabajo será mayor, en la medida que la demanda de trabajo formal, por parte de las empresas, no crezca de manera rápida y sostenible". A nuestro entender, este es solamente uno de los aspectos del problema. La formalidad debe ir de la mano con un marco normativo claro y beneficioso para todos, pero también será necesario evaluar y analizar las necesidades de profesionales y técnicos que requiere el país, específicamente en el sector turismo. Por ahora, solo podemos mencionar que existen más de 20 universidades en el ámbito nacional que ofrecen una carrera de turismo, basados en contenidos sesgados en todo lo relacionado con la administración de una empresa de servicios turísticos, y donde se presenta un currículo con cursos que toman conceptos y lineamientos de diferentes disciplinas, como la economía o la sociología.

En el estudio de Chacaltana (2000) auspiciado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se analiza la situación del mercado de trabajo en el Perú y las diferentes propuestas existentes en torno al problema del empleo en el país. Asimismo, se menciona al turismo como un sector clave para activar la producción y, por lo tanto, generar empleo. Un tema que está íntimamente ligado con la formación de profesionales, como lo veremos más adelante. Según Chacaltana (2000), existen fenómenos de largo plazo que condicionan la situación actual del mercado de trabajo: el tamaño de la población, el nivel de la participación laboral y el comportamiento de la demanda de mano de obra. En cuanto a la demanda de mano de obra, el autor menciona que esta demanda se deriva directamente de la producción: si no hay producción, no se puede demandar trabajo.

En cuanto al mercado de trabajo, este ha sufrido una transformación importante desde la década de los años 1990 hasta nuestros días, lo cual también es determinante en el sentido de que posiblemente la universidad no ha sabido adaptarse a esta evolución del mercado laboral y al crecimiento empresarial.

Chacaltana (2000: 3) afirma que existen tres periodos bien definidos con relación al mercado de trabajo:

El primero de ellos abarca los años 1990 a 1992, en el que el empleo se mantuvo prácticamente estancado en vista de las dificultades económicas. En el segundo periodo, cubre los años 1993-1995, y es un periodo de alto crecimiento del empleo y la economía (en especial, los sectores de pesca y construcción) –periodo que coincide con el *boom* del turismo–. Finalmente a partir de 1996 empieza un periodo de fluctuaciones en el empleo...

En este contexto era necesario buscar opciones de mejora de las condiciones de la política laboral. Es aquí donde el sector turismo hace su aparición.

En este documento, Chacaltana (2000) presenta un conjunto de acciones desde el punto de vista económico y de política laboral que mejorarían la situación laboral. En primer lugar, es importante lograr un crecimiento sostenible de la economía; mientras crezca la economía, crecerá la producción y, por lo tanto, habrá empleo. En segundo lugar, es necesario fomentar y

fortalecer sectores con potencial de desarrollo, como el turismo. El crecimiento de la economía no es suficiente, la idea es impulsar el desarrollo de sectores intensivos en mano de obra y el turismo lo es.

Existen sectores como la minería o la generación de energía en donde la generación de empleo es realmente cara. En cambio, existen otros sectores donde es más barato, como el turismo y la agricultura por ser actividades productivas (Chacaltana, 2000: 7).

Sobre el turismo, Chacaltana (2000) señala que es un sector que ha crecido a tasas fenomenales en los últimos 8 años –periodo 1993-2000–. Luego de una década en la que casi nadie visitó el Perú por la presencia del terrorismo, el número de arribos internacionales se multiplicó por cuatro a partir de 1993; en el año 2000, la cifra del número de turistas que visitaron al país ascendió a más de un millón y, actualmente, esta bordea los dos millones (Mincetur, 2009). Lo interesante es que el volumen de empleo ha evolucionado de manera similar al comportamiento de la producción, ha crecido de manera sostenible en los últimos años. “Esto confirmaría claramente que este sector tiene elevadas probabilidades de generar empleo de manera rápida” (Chacaltana, 2000: 7); sin embargo, es necesario identificar qué tipo de profesionales requiere la preparación de los viajes y el desarrollo de espacios turísticos. Se trataría de observar los procesos de la industria turística y ajustarlos a los profesionales, observar con qué se cuenta o se contaría o viceversa.

Por otro lado, Chacaltana (2000) menciona que es necesario tener en cuenta que casi el 60% de los trabajadores del sector turismo se encuentra trabajando sin contrato –dato al año 2000–, cifra que llega a 78% en el caso de restaurantes y 82% en el caso del transporte turístico.

Es necesario que el crecimiento del sector promueva la formalización y la productividad de la mano de obra de este sector. Dado que el turismo es un servicio que depende de la calidad del servicio al cliente, es clave que se consolide una oferta adecuada de formación de personal para establecimientos turísticos. Solo así se podrá mantener la calidad del servicio, mejorar la productividad, las condiciones de trabajo y las remuneraciones de los trabajadores (Chacaltana, 2000: 7).

La formación profesional de los recursos humanos esta íntimamente ligada a la calidad del servicio turístico y al crecimiento del sector. Mientras las empresas no tomen conciencia de que el recurso humano es una pieza importante para la industria, no habrá cambios visibles y afectará a la calidad de la oferta de servicios. Una propuesta interesante sería fortalecer las relaciones empresa-universidad o sector turístico-universidad y lograr acciones concretas con miras a evaluar la fuerza laboral actual en el sector turismo, con el objetivo de identificar fortalezas, debilidades y necesidades, así como proyectarse a futuro.

Si bien el turismo constituye una oportunidad importante para el país, la empresa debe ser consciente de la importancia de los recursos humanos, como lo menciona este estudio. Por otro lado, nada se habla sobre las necesidades de técnicos y profesionales en las instituciones públicas u otras

organizaciones ligadas, que carecen de gestores y planificadores turísticos para impulsar el desarrollo de este sector.

Cabe indicar que el turismo es un bien que se consume en la fábrica (el país del destino), por lo cual las condiciones socioeconómicas son muy importantes. En estas condiciones, la demanda de turismo prácticamente está dada para los próximos años y lo interesante es que esta demanda seguirá creciendo, principalmente como consecuencia de la recuperación de este sector en el contexto latinoamericano (Chacaltana, 2000: 7).

Otro tema que es analizado por Chacaltana (2000) y está ligado al sector turismo y a otros sectores es la capacitación para el trabajo, que podría convertirse en una herramienta útil para el turismo. En este caso, el autor incluye una propuesta que se ha implementado en los ámbitos empresarial y académico: el impulso de programas de capacitación para el trabajo. Esta propuesta intenta incrementar la empleabilidad mediante la capacitación especializada y los ingresos de grupos vulnerables, como las mujeres, los jóvenes o personas de escasos recursos económicos. El objetivo es crear una fuerza de trabajo calificada, productiva y capaz, con el fin de incrementar la competitividad del país; así como, el logro de un mayor crecimiento general. A esto podríamos agregar que permitiría tener personal preparado, tanto para actividades como necesidades específicas de cada empresa.

En el Perú existen experiencias interesantes para capacitar personas, entre las que se puede mencionar: PROJoven (Programa de Capacitación Laboral Juvenil del MTPE), Profece (Programa Femenino de Consolidación del Empleo de la Dirección Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, del MTPE), Caplab (Centro de Servicios para la Capacitación Laboral y el Desarrollo), BonoPyme (Programa Perú Emprendedor del MTPE) y otras iniciativas mixtas público-privadas, como Senati, Sencico, Inictel. Otras más ingeniosas han ideado mecanismos novedosos para vincularse directamente a las demandas de las empresas, convirtiéndose en formadores de necesidades específicas, a medida de la empresa solicitante de fuerza laboral adaptada a su actividad real. Si bien son ideas innovadoras, no existe una preocupación por el contenido que se imparte. Para ello, es necesario “crear programas implementados adecuadamente, en transmisión de conocimientos y alumnos que puedan ampliar sus competencias o habilidades, es decir generar una mayor empleabilidad” Chacaltana (2000).

Señala Chacaltana (2004: 11) que: “El 34% de los ocupados en el mercado de trabajo ya han sido capacitados de una u otra forma, por tanto no basta con ofrecer capacitación, es muy importante avanzar en el contenido de la capacitación que se imparta”. Estamos de acuerdo con la afirmación. En realidad, se trata de redireccionar qué tipo de profesionales se requiere, con qué tipo de conocimientos y habilidades, previo diagnóstico, y obtener una fuerza laboral útil al mercado productivo. Según este informe, lamentablemente, la mayor parte de las experiencias en el caso peruano no permite concluir impactos importantes al respecto. No basta con ofrecer

capacitación para el trabajo, es necesario definir los mecanismos que la aseguren.

Como menciona Yamada (2007b), un empate permanente entre la profesión estudiada y la situación laboral real en las encuestas de hogares actuales, ayudaría a resolver algunas incógnitas. “El desencuentro entre educación y trabajo será mayor en la medida que la demanda de trabajo formal, por parte de las empresas, no crezca de manera rápida y sostenida” (Yamada, 2007b: 31).

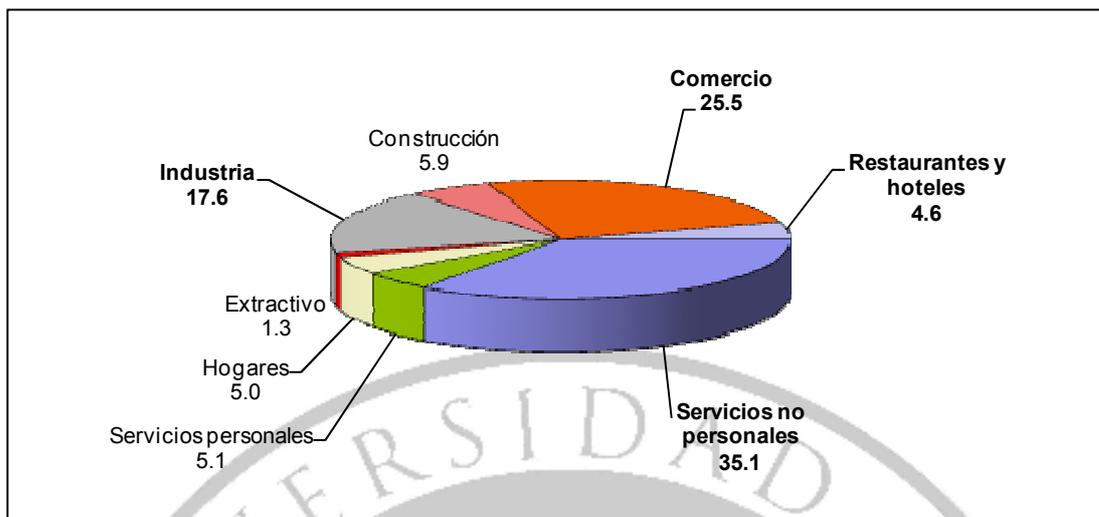
Por su parte, Chacaltana (2004) realiza una observación sobre el tipo de ramas u ocupaciones específicas en las que se insertan los jóvenes, ya sea con educación superior universitaria o no universitaria. Según cifras del año 2002, se observa que hay tres ramas que albergan principalmente a los jóvenes: servicios (28,4%), comercio (25%) e industria (20%), en ese orden (véase el cuadro 2). Estas tres ramas albergan casi al 75% de los jóvenes trabajadores de Lima, quienes en muchos casos poseen solo secundaria completa. Aun más, esta composición parece no haber cambiado en las últimas décadas. La información presentada por el autor sobre la composición del empleo juvenil por rama de la actividad, con datos de MTPE para el año 2000, muestra que solo un mínimo porcentaje de personas empleadas (4,4%) en el sector participa en el rubro de restaurantes/hoteles.

**Cuadro 2. Lima Metropolitana: composición del empleo juvenil por rama de actividad (en porcentaje)**

Rama de actividad	1986	1990	1994	1998	2002
Actividades extractivas	1,5	1,4	0,6	0,1	0,8
Industria	24,2	23,2	21,6	13,2	20,0
Construcción	5,2	4,6	6,1	5,4	5,3
Comercio	24,0	29,1	25,8	23,7	25,0
Restaurantes y hoteles	4,7	2,3	0,33	8,6	4,4
Transportes, almacenamiento y comunicaciones	4,8	5,4	6,2	10,0	9,3
Servicios	25,2	25,7	29,2	29,3	28,4
Hogares	10,4	8,4	7,2	9,7	6,9

Tomado de: Chacaltana, 2004: 19.

Por otro lado, tal como se puede observar en la figura 2, los servicios no personales, el comercio y la industria tienen los más altos porcentajes de participación en la PEA ocupada con 35,1%, 25,5% y 17,6%, respectivamente, mientras que el rubro de restaurantes y hoteles representa solo un 4,6%.

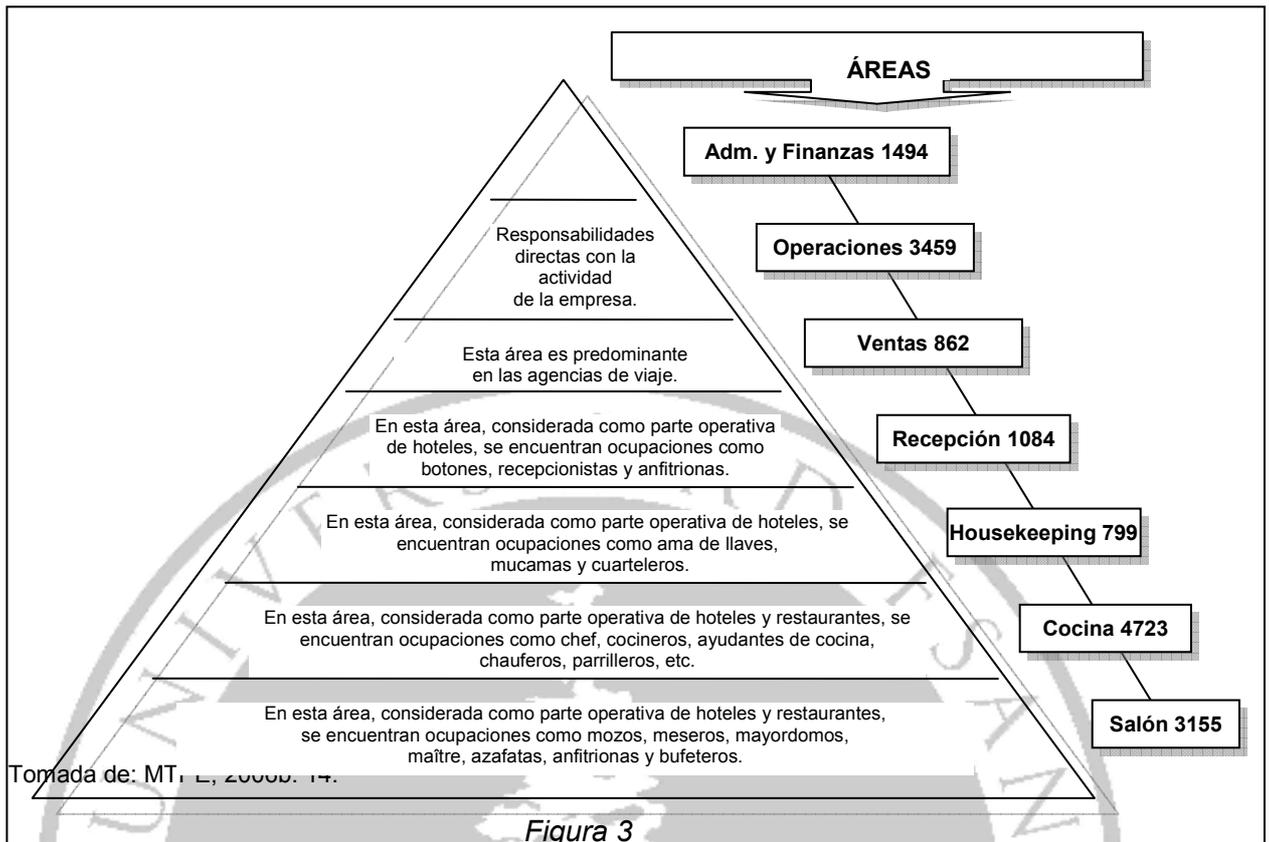


Tomada de: Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (MTPE), 2007: 16.

*Figura 2*  
*Lima Metropolitana: distribución de la PEA ocupada*  
*según rama de actividad económica, 2007 (en porcentaje)*

En la Encuesta sobre la calificación de los trabajadores y sus competencias laborales en el sector turismo (MTPE, 2006b), se presenta información sobre los recursos humanos en el sector y se explica que la estructura organizacional de las empresas del sector turismo, en los últimos tiempos, registra un cambio notorio, no solo en volumen de trabajadores sino en la necesidad de calificación/especialización en determinadas funciones estratégicas. “Hoy en día, sobre todo en las empresas grandes del sector, podemos notar que se necesita conocimiento específico en las funciones y los procesos vinculados a determinadas ocupaciones...” (MTPE, 2006b: 13). Tal como se puede apreciar en la figura 3, el volumen de la fuerza laboral del sector asciende a 19 571 trabajadores, repartidos en las diferentes áreas que conforman la Hotelería, Restaurantes o Agencias de viajes: cocina, que registra un volumen de 4723 trabajadores (24,1% del total de la fuerza laboral) y operaciones, que cuenta con 3459 trabajadores (17,6%), áreas que concentran la mayor fuerza laboral; seguidas del área de salón, con 3155 trabajadores (16,1%); administración y finanzas, donde las actividades son más de dirección, que registra una fuerza laboral de 1494 trabajadores (7,6%); recepción, con 1084 trabajadores (5,5%); ventas, con un volumen de 862 trabajadores (4,4%); y *housekeeping*, cuya fuerza laboral es de 799 trabajadores (4%).

Según los resultados de la encuesta, se deduce que frente a esta composición de la fuerza laboral en el sector turismo, se puede realizar una primera aproximación de cuáles podrían ser las necesidades de la demanda futura de personal ante un crecimiento del sector: las ocupaciones de nivel operativo (MTPEb, 2006).



**Figura 3**  
**Principales áreas con mayor volumen de fuerza laboral en las empresas del sector Turismo**

Este estudio también revela la dificultad que tienen las empresas de encontrar personal calificado, razón por la cual es necesario contar con un personal especializado para ocupaciones específicas. En el sector turismo, el 30,4% de las empresas presentan dificultades para cubrir un puesto de trabajo; porcentaje que se incrementa en las empresas que desempeñan la actividad de agencia de viajes y organizaciones de viajes, de asistencia a turistas: el 51,2% de ellas tiene dificultad para cubrir su demanda de personal. El estudio explica también que las principales causas de esta dificultad son: las tareas muy especializadas, las entidades no forman al personal en lo que se requiere y para algunas empresas no es posible pagar el precio del mercado (MTPEb, 2006).

Es importante tener en cuenta que esta información analiza los requerimientos específicos de la empresa privada del sector turístico, mas no contempla los requerimientos de personal de las instituciones públicas u otras organizaciones ligadas al turismo que tienen necesidades de técnicos con conocimientos de políticas, planeamiento, gestión, producto turístico, organización, etcétera (competencias), justamente para impulsar el desarrollo del sector.

Por su parte, Yamada (2007a) también da algunas luces sobre la carrera de turismo, basándose en información del INEI, al elaborar un *ranking* de profesiones no universitarias o carreras técnicas mejor remuneradas. En este

ranking, en primer lugar, se encuentran los técnicos en administración; en segundo lugar, los cajeros-pagadores-cobradores de ventanilla; y en tercer lugar, los agentes técnicos de ventas, viajeros y representantes de fábricas. Por otro lado, existen profesionales que no necesariamente están trabajando en la carrera que estudiaron y pueden estar trabajando en otras ocupaciones que demandan un nivel de educación similar. Este comportamiento es muy común y evidente en el caso del turismo, basta con explorar a las instituciones y actores que conforman el sector para darse cuenta de que el personal está conformado por economistas, abogados y comunicadores. Esto nos lleva a plantear otra interrogante: ¿Es necesario seguir una carrera de turismo de tres o cinco años para convertirse en un profesional de turismo capaz de poner en marcha las políticas de turismo, gestionar, desarrollar y/o trabajar en una empresa de servicios? o ¿solo es suficiente tener una profesión afín y adquirir conocimientos complementarios?, ¿continuará en aumento la preparación de profesionales en carreras tradicionales como Derecho o Economía? ¿Están preparados los sectores económicos para recibir a este numeroso contingente de profesionales?

El informe de Chacaltana (2004: 6) concluye mencionando que "... diversos estudios han mostrado que entre fines de los años 1960 e inicios de los años 1990, el Perú experimentó un periodo de explosión demográfica llamado *baby boom*". La consecuencia de este fenómeno fue un incremento demográfico importante. En ese sentido, los jóvenes actuales forman parte de este numeroso contingente de peruanos nacidos justo después de esta fecha. A partir de este fenómeno, en las últimas décadas, el aparato productivo no estuvo preparado para absorber esta cantidad de mano de obra; por el contrario, mostró un comportamiento de baja demanda laboral. Por lo tanto, se generó un mayor desempleo entre los jóvenes.

El autor también sostiene que el sistema educativo peruano en general ya no parece ser la vía que asegure a los jóvenes un empleo.

"Esta expansión del sistema educativo –especialmente en la educación básica– se ha hecho a costa de una reducción en la calidad y un incremento en la dispersión de la calidad" Chacaltana (2004:12). Son muy pocos los que logran acceder a una educación adecuada. Al respecto, Chacaltana (2004) propone el sistema de capacitación laboral como una opción de solución, especialmente para aquellos que no pueden financiar una educación superior de larga duración, con lo cual no estamos en desacuerdo. Sin embargo, ¿qué papel desempeñarían las universidades? ¿Tendrán las empresas la capacidad de cubrir esta función, especialmente entre las empresas turísticas? Examinando la idea, pues al sector turismo le convendría aplicar este tipo de sistema o definir cuáles son sus necesidades en términos de recurso humano, y trabajar en conjunto con el Estado, la empresa privada y las universidades.

Por otro lado, el informe es claro al expresar que toda esta problemática se inicia mucho antes de que estos jóvenes ingresen al sistema educativo superior, razón por la cual hay que trabajar desde las bases.

Otro tema importante en el desarrollo de una oferta turística educativa acorde con las necesidades del sector es la demanda de la educación superior. Elegir una carrera profesional y dónde estudiarla es una decisión muy difícil de tomar para la mayoría de los estudiantes que egresan de la educación secundaria; especialmente hoy en día, pues existe una amplia oferta de estudios y centros de estudios superiores.

Rivas (2007) refiere que con frecuencia la elección de una universidad se sustenta en tres razones: en la calidad de la educación que brinda la institución; el prestigio de la universidad, tanto nacional como internacional; y aquellas que ofrecen un mejor mercado laboral en la carrera por elegir. Si bien estas tres razones son determinantes, no son una garantía de que se preparen profesionales acordes con las necesidades del mercado. Por otro lado, estas tres razones son muy subjetivas cuando se elige un centro de estudios porque los futuros alumnos no tienen cómo medir o comprobar el prestigio o la calidad, tan solo por información de boca a boca y de la experiencia de otros compañeros.

Este es un primer aspecto por tener en cuenta respecto del ingreso de los estudiantes a las universidades. Otro panorama, no muy alentador, es que hoy muchas universidades están aplicando el sistema de ingreso directo de los colegios a la universidad, con lo que se facilita aun más el ingreso de los jóvenes a las universidades sin mayor esfuerzo de su parte. Para Rivas (2007), este sistema es cuestionable en varios sentidos, especialmente en el de la evaluación de la calidad de estudiantes que están ingresando a las universidades, el nivel de conocimiento que poseen y, por supuesto, la escasa exigencia que existe. “Hay algunos que ya no buscan tanto la universidad deseada sino una universidad en la que puedan ingresar” (Rivas, 2007: 2). En algunos casos, si no ingresan a la universidad optan por estudiar en centros de educación superior no universitarios.

#### **1.4. Calidad en la educación superior**

La calidad en la educación superior también es un tema que está ligado a la preparación de profesionales idóneos para las actividades turísticas. Los contenidos que se imparten, las metodologías aplicadas y la formación de personas con capacidad de innovar, analizar, proponer y emprender es una carencia visible de la educación superior de hoy y que se constata en los centros de trabajo, al momento de iniciar un proyecto o tomar decisiones. Existen algunos trabajos como el de la Universidad del Pacífico y Grade que analizan, desde distintas ópticas, el tema de la calidad en la educación. En estos documentos, la constante es el gran porcentaje de jóvenes que cursan carreras técnicas en institutos que, a veces, dejan mucho que desear. Según Yamada (2007a: 75), investigador de la Universidad del Pacífico: “Una buena parte de los doscientos mil jóvenes que cursan carreras técnicas está siendo virtualmente ‘estafada’ por cientos de institutos tecnológicos que ofrecen especializaciones de moda, pero sin mayor retribución efectiva en el mercado laboral”. La calidad en la formación de profesionales es un tema clave. Para tener un recurso humano capaz de cubrir las exigencias del mundo actual, y en

especial en la industria de los viajes, es necesario evaluar y, por qué no, exigir a los centros de educación superior información verificable acerca del destino laboral de sus graduados. En esa dirección, cada universidad o instituto podría tener un indicador de los principales logros en este campo, lo cual permitiría medir el éxito de los contenidos impartidos.

Yamada (2007a) piensa que el Estado peruano necesita apostar por una mayor información del mercado de la educación superior, para que los jóvenes y los padres de familia tomen mejores decisiones en cuanto al tipo de educación superior y la carrera específica escogida. Sin embargo, ¿debe quedar la decisión en manos de padres y/o jóvenes o de las empresas y/o del Estado?

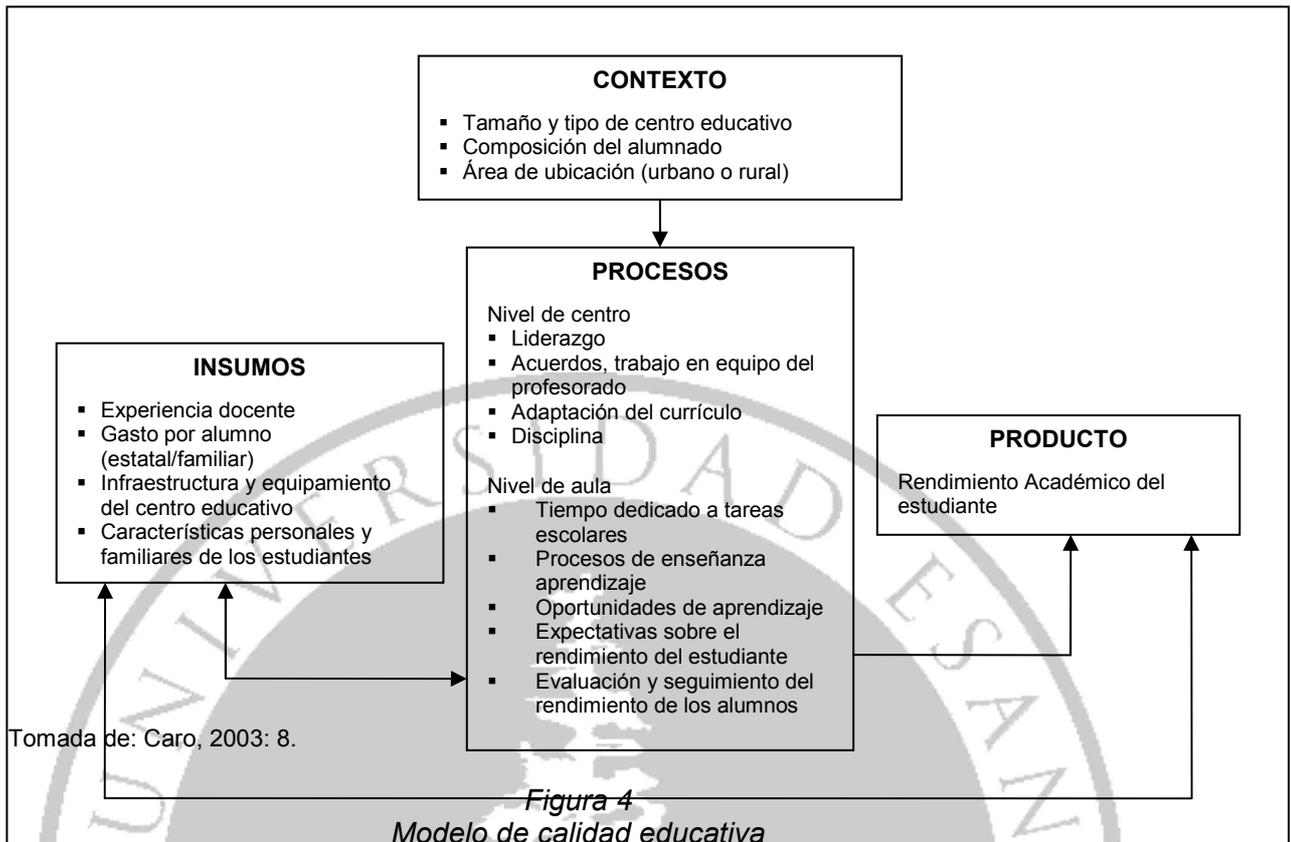
Calidad de contenidos y mercado laboral están encadenados; sin una fuerza laboral capacitada con los conocimientos y destrezas necesarias, no será posible brindar un servicio de calidad o desarrollar destinos aptos para ser visitados. La calidad en la educación superior es un tema de discusión no solo en el ámbito mundial, sino también en el Perú. Pásara (2004) explica sobre el tema que la oferta universitaria se ha masificado al costo de una sensible rebaja de la calidad.

De un lado, se ofrece las mayores facilidades posibles para graduarse, a cambio de un pago del alumno [...]. Los estafados son los clientes que, indefensos, irán algún día a buscar los servicios de un profesional y no recibirán casi nada a cambio de lo que paguen. De este modo, la altísima “imperfección del mercado”, sin controles de calidad ni entidades reguladoras ocasiona al consumidor un daño mucho más grave en la educación universitaria que en otros terrenos (Pásara, 2004: 1).

Este aspecto también es una realidad que se observa en el sector de servicios, del cual forma parte el turismo. Al final, el cliente –en nuestro caso, el turista– será quien salga perjudicado en esta cadena de servicios que tendrá que usar.

Las consecuencias de concebir a las universidades como un negocio, más que como una fuente de conocimientos de calidad, son graves en el largo plazo. Este es un aspecto que se debe combatir y mejorar en el Perú, pues también existen centros superiores con una reserva de calidad académica y ética institucional.

De otro lado, Caro (2003: 8) menciona que el modelo de la calidad educativa está basado en el análisis de los insumos disponibles, los procesos educativos y los resultados obtenidos en diversos contextos, entendiéndose por “insumos” a los recursos disponibles que tienen impacto directo en el nivel de logro o rendimiento académico del alumno, al cual se le denomina “producto”. Los “procesos” son aquellos elementos que median en la relación entre “insumos” y “productos” (véase la figura 4).



Caro afirma:

Desde un enfoque económico, puede decirse que el nivel de logro de los estudiantes o “producto” es el resultado de la interacción de la oferta y demanda educativa. En donde se entiende por oferta a las características de los docentes y directores, la infraestructura del centro educativo, entre otros; y por demanda, a lo relacionado con las características socioeconómicas de los alumnos y su familia [...]. Las investigaciones recientes tratan de explicar el nivel de logro o rendimiento académico de los alumnos, a partir de los insumos, procesos y el contexto... (Caro, 2003: 8).

Otra investigación general sobre la calidad en la educación superior es la que realiza Brunner (1993), quien ha analizado algunos criterios para la evaluación académica-práctica de la educación superior, que intenta supervisar justamente el tema de la calidad de la educación. Este tipo de evaluación ha alcanzado un significativo desarrollo en varios países occidentales y, al parecer, se está asentando en el contexto latinoamericano. Según el autor, el desarrollo de esta práctica responde al impulso de una redefinición de las relaciones entre el Estado y el sistema de educación superior.

El Estado debe ser ahora el evaluador, en tanto está más preocupado por resultados que por procesos. Esto va acompañado de la instauración de una ética competitiva al interior del sistema de educación superior, que empieza a responder fundamentalmente a las señales que le da el mercado. Aunque no vemos muy claro aún la existencia de una competitividad entre universidades y

menos un interés por observar el mercado antes de realizar propuestas educativas en el Perú, es cierto que el Estado debería ser el gran evaluador de los contenidos y los procesos por medio de la ANR. La labor de la ANR es crucial para impulsar la relación mercado-educación superior-calidad, sobre todo porque tiene entre sus funciones: estudiar, coordinar y orientar la actividad universitaria del país; evaluar a las nuevas universidades; coordinar la creación de carreras, títulos universitarios y de segunda especialidad. Asimismo, ejerce sus atribuciones velando y trabajando por la mejora continua de la calidad de la educación, el desarrollo de la investigación científica y tecnológica, y la articulación de la universidad con los requerimientos del desarrollo regional y nacional (ANR, 2008).

En América Latina, según Brunner (1993), esta práctica de evaluación todavía enfrenta serias resistencias. La creciente preocupación por la calidad académica que manifiestan diversos agentes involucrados (Estado, estudiantes, profesionales, académicos, científicos, e industriales) ha permitido la introducción de prácticas evaluativas en ciertas áreas académicas.

La evaluación académica puede ser definida como la constatación de la efectividad y la eficiencia de las instituciones o programas de educación superior, con respecto a propósitos elegidos (asegurar el cumplimiento de normas y valores académicos, la consecución de niveles básicos de rendimiento, el alcance de ciertos estándares profesionales, la racionalización de programas, recursos y estructuras), empleando un determinado marco evolutivo y más tipos de instrumentos de evaluación (Brunner, 1993). Lo interesante es que el autor proporciona una pauta de evaluación, donde señala que debe precisarse el alcance de la evaluación, su propósito, los criterios que serán empleados y la organización del proceso. Un punto clave que propone es realizar una evaluación en el nivel de universidades, en el ámbito nacional y en cuanto a disciplinas, para poder realizar un seguimiento continuo de los niveles de calidad en la educación superior.

### **1.5. Contenidos curriculares y su evaluación**

Según Educared (2003), frente a las posibilidades de empleo cada vez más difíciles y competitivas, de calidad e internacionalización, la evaluación de los contenidos es la alternativa que tienen las instituciones de enseñanza superior para ser exitosas. Es indudable que revertir la situación existente, donde una buena parte de centros educativos –especialmente los que tienen nivel de instituto superior – tiene problemas de calidad, requerirá de medidas eficaces, pero no es imposible.

La oferta de educación superior tendría que lograr un crecimiento más orgánico, tanto territorial como sectorialmente, los centros tendrán que ser más creativos en la autogeneración de recursos financieros y en su adaptación al ritmo de los cambios en cuanto a sistemas de enseñanza y cambios en la producción; al interior del sistema debería crearse un mecanismo de acreditación periódica, transparente, que evalúe integralmente el desempeño de cada institución de enseñanza (Educared, 2003).

Según el Consorcio de Universidades (2006), en vista de los cambios ocurridos entre los años 2001 y 2006, la tendencia del acceso a la educación superior es al incremento gradual de los centros superiores, lo cual nos presenta un panorama cada vez más complejo y en el que hay mucho por trabajar. Los cambios ocurridos son producto del incremento de las universidades y las instituciones privadas y sus filiales, las cuales, en su mayoría, no están registradas y se encuentran distribuidas en todo el país. Algunas de las universidades privadas han incrementado sus vacantes en forma alarmante, en desmedro de la calidad y la posibilidad de contar con un puesto de trabajo. Las universidades públicas mantienen el número de sus vacantes, en parte por el exiguo presupuesto que reciben. Estamos de acuerdo con esta última apreciación. Según las cifras y los estudios revisados por el Consorcio de Universidades (2006), las universidades públicas mantienen su crecimiento; a diferencia de las universidades privadas, que están en un aumento constante: casi tres universidades en un año, sin considerar el hecho de que no existen cifras exactas de aquellas que se crean en las 24 regiones del país. Lo preocupante de este panorama, tal como se menciona en el informe, es el incremento del número de vacantes y las facilidades para ingresar a una universidad, lo cual va en contra de la calidad y de la formación profesional de los futuros egresados.

En el informe de McLauchlan de Arregui (1994: 65), se muestra que:

En 1992 existían 52 universidades, que en conjunto abarcaban más de 600 programas en 117 especialidades diferentes. Esta información se refiere únicamente al pregrado, por lo cual cabría preguntarse: ¿hasta qué punto está diversificación es real y responde a alternativas reales de desempeño ocupacional? o si se trata más bien de estrategias de mercadeo para reclutar estudiantes, sin diferenciar el contenido y orientación de la carrera: hay un gran número de especialidades que aparecen como simples desdoblamientos de carreras previamente existentes, incluso por su nomenclatura. Algunos expertos opinan que la mayor parte de la diversificación curricular no es más que un simple maquillaje de programas bastante tradicionales...

Desde otra óptica, McLauchlan de Arregui (1994) explica que existen quienes afirman que la calidad de la educación superior debe ser supervisada y evaluada constantemente. En especial, todo lo relacionado con la eficiencia interna, por medio del análisis comparativo; por ejemplo, la relación entre el número anual de egresados y el número total de egresados en ese mismo año y su desenvolvimiento profesional en el mercado, como una manera de medir los resultados concretos de la educación impartida.

En cuanto a los principales problemas de calidad y eficiencia de la educación superior, McLauchlan de Arregui (1994) explica una arista del tema.

En primer lugar resulta claro que la política adoptada en las últimas décadas de ampliar el acceso y la cobertura a la educación, animada por un legítimo anhelo democratizador y de ampliación a un mayor número de ciudadanos, ha llevado a que se ponga más énfasis en la cantidad antes que en la calidad de la

educación. A juzgar por la situación del país, los resultados han estado muy alejados de lo esperado en lo que se refiere a la generación de capital humano capaz de sostener un proceso económico que revierta, con la urgencia que las circunstancias políticas y sociales del país lo demandan, en una mejor calidad de vida para todos los peruanos (McLauchlan de Arregui, 1994: 68).

Otro de los principales problemas que aquejan a la educación superior en el Perú es el concepto trasnochado de autonomía universitaria, tras el cual se escudan temores a procesos de evaluación de cualquier tipo. Por ello, poco se puede decir respecto de su calidad, que no esté basado en impresiones subjetivas o indicadores muy parciales. Sin embargo, alguna de estas impresiones son muy reveladoras: creación de programas e instituciones sin dotación mínima de recursos humanos, financieros y de infraestructura; inexistencia de mecanismos de acreditación y evaluación académica; currículos obsoletos o simplemente inexistentes; insuficiencia de docentes con títulos académicos avanzados... (McLauchlan de Arregui, 1994: 80).

Hasta hoy:

... existe un consenso respecto del deterioro de la educación universitaria, pero si bien, como ya se ha mencionado antes, tiene mayor aceptación que en el pasado, la posibilidad de introducir mecanismos de evaluación, no existe un acuerdo mínimo sobre si lo que hay que evaluar son los resultados o los procesos (McLauchlan de Arregui, 1994: 81).

De acuerdo con esta autora, nadie ha sugerido aún que la evaluación tome como referente el punto de partida de cada programa o institución y mida el progreso logrado en función de los objetivos trazados para un periodo determinado. Concordamos con la autora en que se suele invocar al mercado de trabajo como el último evaluador. En otras palabras, tácitamente se está dejando que las empresas evalúen la calidad de la educación recibida por el profesional que ocupa un puesto de trabajo.

Para la investigadora McLauchlan de Arregui (1994), es difícil controlar todo el sistema, en especial los factores extraeducativos que inciden en la adjudicación de un puesto de trabajo a un egresado de una u otra institución.

... no existe información que permita evaluar o comparar resultados de distintas rutas educativas. Los resultados de los escasos estudios de seguimiento de egresados que realizan algunas universidades e institutos privados no son de dominio público y no se conocen evaluaciones sistemáticas en ese sentido realizadas por los empleadores (McLauchlan de Arregui, 1994: 81).

Por otro lado, los mecanismos de autoevaluación y acreditación de las universidades también constituyen un tema álgido. A pesar de que es un reclamo de las autoridades universitarias o algunos sectores vinculados, se toma con pinzas porque puede afectar algunos intereses y suscitar reacciones defensivas o negativas de distintos grupos de actores e instituciones universitarias.

## **1.6. Relación empresa-universidad**

La relación entre empresa e instituciones y universidad se constituye en otro elemento clave para entender la educación superior en turismo, pues permitiría elaborar una estrategia de trabajo para definir qué necesidades de recursos humanos existen en el Perú, ya sea por regiones, por sectores económicos o por especialidades. Sin embargo, en el país esta relación es casi nula, no existe una política de comunicación que permita conocer las necesidades de la empresa turística y las instituciones públicas y privadas ligadas al sector. Mientras no se fortalezca esta relación, no habrá una fuerza laboral idónea y realmente útil. El Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo (SNV) realizó un estudio sobre la oferta educativa de los institutos tecnológicos y la demanda laboral en Ayacucho (SNV, 2007), en el que resalta el hecho de la percepción de la problemática antes descrita desde la demanda laboral. Es decir, brinda información sobre las competencias demandadas y la manera cómo las empresas buscan a su personal. Entre los resultados que llamaron la atención se tuvo la poca valoración que el sector empresarial da a la formación técnica y los desafíos que plantea la tendencia a la creación de autoempleo. Asimismo, se menciona la opinión de Patricia Salas, miembro del Consejo Nacional de la Educación, quien enfatiza la necesidad de profundizar en los aspectos pedagógicos e institucionales de la educación superior que impiden la puesta en marcha de las políticas recogidas en el Proyecto Educativo Nacional (PEN) y el Proyecto Educativo Regional (PER).

Todos identificamos la universidad como una institución de educación superior del más alto nivel, donde se cursan estudios que conducen a la obtención de grados y títulos profesionales. Sin embargo, también en ella se realiza investigación científica y se promueve la acción social y cultural entre sus miembros, proyectando hacia la comunidad sus logros y servicios. Como institución social, la universidad es la concreción de la propia dinámica de la sociedad humana, de los seres sociales y de la búsqueda de respuestas a sus necesidades. De manera general, hay consenso en admitir que las funciones que debe cumplir la universidad son: docencia o enseñanza profesional; investigación, que debe ser científica, creadora, que debe transmitir cultura; pero aún no existe un avance en cuanto a la mejora de las relaciones universidad-empresa. Es cierto que la participación del sector generador de empleo en la educación superior permite crear un mecanismo de articulación entre educación y mercado ocupacional, que asegure pertinencia curricular, un mejor ajuste entre la oferta y la demanda de matrícula. Lamentablemente, esta articulación no se está produciendo (Educared, 2003).

Según el artículo de Educared (2003), en el Perú se observa una débil articulación entre los centros de educación superior y el desarrollo nacional. Exceptuando a muy pocas instituciones de este nivel de enseñanza, hay una escasa cultura de trabajo conjunto, lo que se refleja en diversos indicadores:

- Exceso de oferta de egresados en varias profesiones.
- Desvinculación entre los planes de desarrollo formativo y los planes de crecimiento empresarial.

- Formación excesivamente académica.

Una afirmación interesante de la Red Educa y que está relacionada con el sector turismo es que la mayoría de las carreras ofertadas y que tienen mayor demanda son las vinculadas a servicios. Esto quiere decir que son los jóvenes, y no tanto los empleadores, los que tienen más influencia en la estructura de la oferta de formación. No se están preparando profesionales que las empresas o los sectores económicos del país necesitan realmente:

En la actualidad muchas de las empresas que integran el sector más dinámico del empleo en el Perú –las de telecomunicaciones– están siendo obligadas a crear sus propios centros de formación o a invertir grandes cantidades de dinero en capacitación en el exterior ante la falta de oferta nacional para formar personal calificado (Educared, 2003).

Esto abre otro tema de discusión y análisis: ¿cómo es posible que habiendo tantas universidades e institutos superiores exista una carencia de profesionales calificados para los puestos de trabajo? Esto nos lleva a pensar que no es un problema de falta de puestos de trabajo, sino de profesionales capacitados para los puestos.

Por otro lado, en una información de la ANR (2006) se muestra que las ciencias naturales, la ingeniería y la agricultura no figuran entre las cinco carreras más ofertadas. Con este panorama, la tendencia en el largo plazo es que las empresas en el Perú tomen la batuta en la preparación de los profesionales que necesitan, prescindiendo de las universidades porque estas no cubren las necesidades de fuerza laboral, y rezagando o dejando de lado la coordinación interinstitucional entre las empresas y las instituciones públicas y privadas, por un lado, y los centros de educación superior, por el otro. Es decir, adoptarían la actitud de “cada uno por su lado”. Si bien es difícil afirmar cuántas empresas en nuestro medio actúan de esa manera en lo que a capacitación se refiere, pues se constituye en una alternativa rápida y eficaz para ellas, es un hecho que ello dejaría al descubierto las debilidades de la educación superior y, por consiguiente, de las carreras universitarias.

Una experiencia que puede ilustrar mejor el tema de la necesidad de fortalecer la relación empresa e instituciones públicas y universidad, es la experiencia chilena de acercar la formación al empleo. Hace pocos años, el Gobierno de Chile entregó la administración de sus institutos tecnológicos a los gremios empresariales, lo que permitió que en el corto plazo cambiara sustancialmente la concepción y el desarrollo de la formación. No solo la oferta de egresados se ha ajustado más a las necesidades de empleo, sino que hay un uso más eficiente de los recursos: menos superávit de egresados que no encuentran trabajo, una formación muy ligada a la práctica y una alta vinculación al mundo de la empresa durante el proceso formativo (Educared, 2003).

En el Perú, algunas universidades cuentan con consejos consultivos integrados por académicos, investigadores y, en ciertos casos, por empresarios. Sin embargo, aún estamos en una etapa incipiente en lo relacionado con la

comunicación empresa-universidad. A pesar de ello, algunas universidades han empezado a reaccionar y están ofreciendo carreras adaptadas al mercado, lo cual no ocurre con el sector turismo. Por ejemplo, la Universidad del Pacífico inauguró en el año 2007 dos carreras: Derecho empresarial e Ingeniería empresarial; la Universidad de Lima, Marketing y Negocios internacionales; y la Universidad Católica, Telecomunicaciones, Mecatrónica y Ciencias Políticas (Vega y Oshiro, 2007).

En un artículo de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú, ComexPerú (2008), publicado en el Diario *Gestión*, se explica que las distorsiones en el mercado laboral causadas por la legislación, no solo impiden la generación de más puestos de trabajo formales sino que, además, ignoran otro aspecto fundamental para el aumento de la competitividad y la productividad: la capacitación laboral.

Según este artículo, en el Perú se han creado 900 mil puestos de trabajo durante el actual Gobierno, pero las remuneraciones de los niveles no gerenciales o especializados no han aumentado porque hay mucho subempleo y baja productividad de los entrantes.

La capacitación laboral puede intentar subsanar algunas de las deficiencias de la educación pública, focalizándose en impartir conocimientos y habilidades necesarios para la empresa o el puesto de trabajo específico. Esta afirmación no hace más que afianzar, aun más, la propuesta de muchos estudiosos sobre el tema: la creación de centros de capacitación específicos para cada sector económico, como es el caso del turismo.

En el caso de las empresas, explica el artículo, la capacitación laboral permite reducir sus costos; aumentar su competitividad y sus posibilidades de innovar; incorporar nuevas tecnologías y desarrollar nuevos negocios.

La literatura económica señala que existen imperfecciones en los mercados de capacitación y laboral que desincentivan a las empresas y trabajadores a invertir individualmente por este concepto, perjudicando a la sociedad en su conjunto: derechos de propiedad incompletos: quien invierte en capacitación no se puede apropiar completamente de los beneficios de este empleado capacitado pues si este trabajador deja la empresa traslada este beneficio a otro empleador. Esto desincentiva a las empresas a realizar inversiones en capacitación y podría incentivar la adopción de estrategias para aprovecharse de las capacitaciones realizadas por otros (ComexPerú, 2008: 25).

## **2. Marco internacional: la educación superior en turismo**

---

En el ámbito internacional existe más producción de material bibliográfico –ya sea investigaciones, publicaciones, estudios, análisis, artículos académicos– sobre la educación superior en turismo y el mercado laboral. En ese sentido podemos citar los casos de Reino Unido, Australia y Canadá, países que han estudiado la educación en turismo y las necesidades reales de profesionales para este sector. A pesar de ser realidades totalmente distintas, en el Reino Unido se pueden encontrar problemas similares al Perú en cuanto a la preparación de profesionales en turismo se refiere. En el caso de Latinoamérica, México, Chile y Ecuador han identificado desbalances en las necesidades de personal capacitado para ciertas actividades que requiere la industria. Es decir, existe un vacío de profesionales. Sin embargo, una problemática común en casi todos los países del mundo es la dificultad para realizar el nexo entre universidades-empresa o universidad-mercado laboral.

### **2.1. El caso del Reino Unido<sup>1</sup>**

Amoah y Baum (1997) discuten y analizan el entorno que rodea a los recursos humanos en turismo en el nivel de política estratégica, especialmente en el área de la gestión de la educación superior. Analizan la educación en turismo y proponen, mediante un marco conceptual, que esta puede desarrollarse y entenderse de una manera consistente con la dinámica del turismo y el entorno educacional que la rodea. Es decir, crear un entorno estable, que pueda atraer y mantener una fuerza laboral de buena calidad en el sector. Describen, además, un marco teórico que podría utilizarse para realizar las consultas entre los responsables del sector turismo y las políticas de educación superior en el ámbito nacional. El marco que proponen recomienda el desarrollo e implementación de una política específica de educación turística que vaya de la mano con las políticas nacionales de turismo.

Algunos aspectos, lineamientos y propuestas interesantes de este documento derivan en un modelo marco para obtener una política en la educación turística, el cual puede ser aplicado en el Perú. Esta propuesta parte de una composición entre el análisis de las políticas en educación turística y el entorno turístico –TEP-TEI–; explora las posibilidades de desarrollar un marco conceptual ad hoc que formule e implemente una gestión de la educación turística en el nivel superior y, por supuesto, ofrezca una formulación de estrategias que principalmente proponga un puente entre la industria-educación, así como la creación de un buen camino para cubrir el vacío que existe entre el entorno del turismo y la educación en el mundo.

Amoah y Baum (1997) mencionan que si bien la industria turística en el Reino Unido tiene una pobre imagen como empleador, muchos de los problemas que esto acarrea están siendo rectificadas, como la alta rotación o las recompensas

---

<sup>1</sup> Todas las citas textuales que se mencionan en este caso han sido traducidas del inglés por los autores (Regalado y Oré) para facilitar la lectura.

o beneficios. En el caso de este país, los programas educativos, en general, emergen en función de las necesidades de recursos humanos de una sociedad en un entorno difícil; sin embargo, no se definen prioridades en los niveles nacional, regional o local. En ese sentido, según los autores, es importante identificar enlaces entre la educación turística y el entorno económico, social y político. Algunos elementos claves por considerar y que pueden ser evaluados para definir políticas responsables para la educación turística pueden ser:

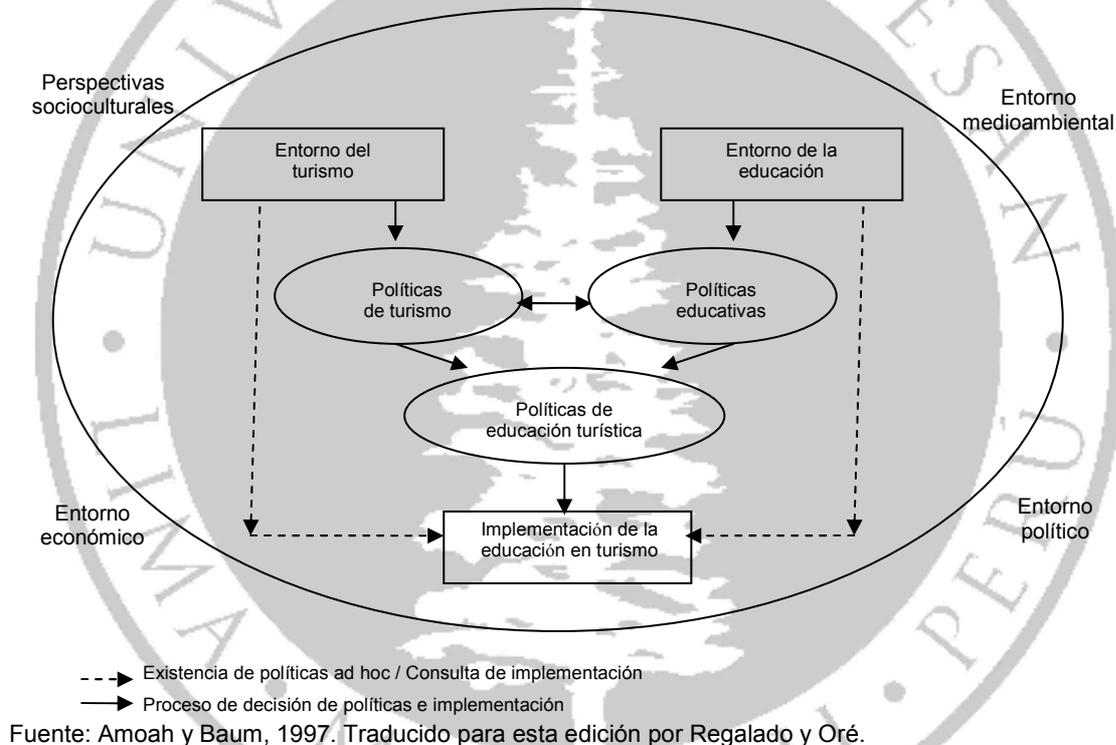
- El entorno del turismo
- Turismo y mercado laboral
- Turismo en la comunidad
- Turismo y educación
- Desarrollo de los recursos humanos en la industria turística.

En este contexto, según los autores, aún existen profesionales y estudiosos que siguen debatiendo sobre si el turismo es una disciplina o no, si es una ciencia o no (como el derecho, la ingeniería, etcétera). Como consecuencia, en el Reino Unido y en muchos otros países, el turismo no es reconocido por los gobiernos y las universidades como importante ni legitimado en el campo de los estudios. Por ejemplo, la educación en turismo en el Reino Unido ha sido acusada de preparar personas con conocimientos generales y que el aprendizaje incluye contenidos de otras disciplinas (economía, antropología, geografía, etcétera); mientras que las empresas turísticas tienden a buscar al recurso humano que no necesariamente cuenta con conocimientos, sino con más experiencia laboral o con entrenamiento específico (*tickets, counter*, el sistema de reservas de viajes Amadeus). Por otro lado, Amoah y Baum (1997), citando a Barron y Maxwell, encuentran una diferencia entre la percepción que tienen los estudiantes sobre el turismo y la experiencia de trabajo en la industria. Es decir, algunas escuelas proyectan una idea ilusoria de lo que es un hotel; por ejemplo, lo califican como un ambiente de mucho *glamour* para influenciar a los alumnos, lo cual no se puede afirmar con certeza de que esto también ocurra en el caso peruano. Es necesaria la búsqueda de socios en la industria del turismo y los educadores para el reclutamiento de graduados. Por ejemplo, se pueden crear Comités Externos de Evaluación de Currículo, experiencia que ya ha sido aplicada a países como Canadá y Turquía, donde se evalúa previamente al profesional que ingresa al sector.

Luego de este panorama, Amoah y Baum (1997) definen cómo debería ser una política en educación turística y su implementación, que no necesariamente debe ser definida por el Estado. Muchas veces las políticas de un sector no consideran el desarrollo de los recursos humanos y su gestión porque se piensa que será más difícil para los países implementarlas. En todo caso, para elaborar las políticas es necesario la colaboración y la participación de los entes público y privado. Los autores, citando a Safari y Ritchie y Vildavsky, explican que para iniciar el arduo trabajo de definición de una política educativa en turismo es clave preguntarse: ¿Cuál es la principal característica de la educación turística de hoy? ¿Es la educación rígida o tradicional?, ¿cuál es la

meta de los estudios en turismo? ¿Cuáles son los contenidos significativos y cuáles los dominantes? ¿Qué conocimientos tienen más valor?

A partir de este diagnóstico, Amoah y Baum (1997) proponen un modelo propio para la definición de una política de educación turística, la cual se basa en las convergencias entre el turismo y la educación en el ámbito nacional o provincial. Para entender la propuesta, los autores explican que ambos sectores –el mundo del turismo y el de la educación– son dinámicos y están influenciados por un gran entorno social-político-económico y un entorno climático. Esto quiere decir que las políticas nacionales en educación turística deben ser desarrolladas previa consulta a las partes vinculadas: el entorno turístico y el entorno que rodea a la educación. De hecho, estas políticas propiciarán una educación turística acorde con las políticas nacionales de turismo.



*Figura 5*  
*Modelo de implementación de políticas de educación turística*

Este modelo ha sido aplicado por Canadá e Irlanda, países que se constituyen en dos buenos ejemplos de que este marco puede funcionar. En el caso de Canadá, se creó el Consejo Canadiense de Recursos Humanos en Turismo, que está conformado por profesionales de los sectores de turismo y educación, y es responsable de planificar, ejecutar, desarrollar y entrenar recursos humanos para el sector turismo. Este organismo cuenta con una certificación y promueve también carreras en la industria. Por otro lado, actúa como un asesor

en temas de recursos humanos, justamente para mantener el enlace entre el entorno turístico y el entorno educativo.

En Irlanda también se ha logrado una coordinación muy cercana entre ambos ámbitos, liderada por una organización oficial del Estado, formalmente responsable del reclutamiento y entrenamiento del personal para todos los niveles (hoteles, *catering*, entre otros) y toda la industria del turismo. Este modelo irlandés es único en Europa, porque coordina y provee acercamientos entre el sector educación y el sector turismo constantemente, con el fin de identificar las necesidades macro y micro de la industria. Entre las principales actividades de esta organización, se puede mencionar las siguientes:

- Identificar personal con necesidades de entrenamiento, y desarrollar estructuras y programas nacionales de entrenamiento.
- Reclutamiento, capacitación y educación formal de jóvenes escolares que se están preparando para ingresar a la industria del turismo.

Amoah y Baum (1997) concluyen afirmando que las políticas referidas a la educación turística pueden ayudar definitivamente a focalizar y direccionar el presente y el futuro de la educación en turismo. Este marco requiere de fuertes pruebas y evaluaciones. El inicio de una investigación sobre el tema implica la realización de las siguientes preguntas claves:

- ¿Cuál es la naturaleza y el papel que desempeñan las políticas en educación turística?
- ¿Cuál es la importancia de las políticas nacionales de educación turística y capacitación?
- ¿Cuál es el papel que desempeña el Estado en la implementación de estas políticas?
- ¿Cómo los gobiernos pueden facilitar la consulta entre los diferentes organismos que engloban e influyen en la industria del turismo nacional y el entorno educativo?
- ¿Cuál es la función y la responsabilidad de los educadores? (Amoah y Baum, 1997: 11).

Estas interrogantes también podrían ser aplicadas al entorno vinculado a la educación turística en el Perú, y podrían dar algunas luces sobre la situación actual de la educación superior en este campo.

Los autores citan a Jenkins, quien también ha realizado algunas investigaciones sobre el tema, en especial con relación al análisis de los sílabos o los contenidos de los cursos que conforman la carrera de turismo de cualquier institución educativa. Llegaron a la conclusión que estos no reflejan la tradición académica ni han sido elaborados por grupos experimentados e interesados en el tema, por lo menos en el Reino Unido. En ese sentido, plantean una solución que puede presentarles dificultades: intentar uniformizar los currículos y ser más creativos en su elaboración.

De manera complementaria, Baum, Amoah y Spivack (1997: 221) desarrollan el concepto de que la administración de recursos humanos debe ser percibida como una estrategia central y operacional dentro de la industria de la hospitalidad y el turismo, con implicaciones para la calidad y el posicionamiento en el mercado local, regional y nacional. Este documento sugiere que todos los *stakeholders*, del sector público, privado, visitantes y anfitriones de la comunidad, se beneficiarán de la integración de los recursos humanos, el mercado laboral y las políticas educativas.

De otro lado, los mismos autores (1997) se detienen a analizar la evaluación de los recursos humanos demandados por la industria de la hospitalidad y el turismo, para lo cual realizan un acercamiento a la calidad del servicio versus la educación y la capacitación en turismo. Asimismo, citan la investigación cualitativa de Spivack (1997: 224), cuyo objetivo es buscar un modelo de consenso entre el rendimiento de la educación y las actuales-futuras necesidades de los empleadores. A partir de este trabajo, se detectó que no existe relación entre el rendimiento de los sistemas de educación y la entrega de un servicio de calidad, razón por la cual proponen priorizar el entrenamiento de personal. Entre los lineamientos menciona los siguientes:

- Los gerentes necesitarán desarrollar más habilidades en cuanto a la gestión de los recursos humanos, especialmente en conocer cómo construir una fuerza laboral motivada.
- Los supervisores necesitarán aprender más sobre gerenciar temas de alto nivel, tales como previsión y planeamiento estratégico.
- Las organizaciones educativas de turismo y hospitalidad necesitarán fortalecer sus currículos, de tal manera de proporcionar más habilidades en cuanto a administración del negocio.
- El continuo desarrollo tecnológico hace necesario buscar alternativas de capacitación y educación (Baum, Amoah y Spivack, 1997: 224).

Por su parte, Gough y Scott (1999) analizan el entorno educativo y la gestión de la educación en turismo. En otras palabras, ellos parten del hecho de que primero hay que explorar y analizar el entorno para luego proponer estrategias. ¿Quién quiere aprender qué? ¿De quién? ¿Cómo? ¿Qué se necesita en materia de educación turística, en el nivel regional?, ¿en el nivel local? ¿Existirán diferentes expectativas sobre qué tipo de educación se desea ofrecer? ¿El entorno de educadores y entrenadores tienen ideas preconcebidas relativas al turismo y al desarrollo de la actividad?

Según Gough y Scott (1999), la gestión de la educación debe realizarse en un contexto de desarrollo de país, en sus regiones y luego en el ámbito local. De este planteamiento rescatamos lo siguiente: a) La necesidad de conocer las expectativas de los jóvenes en el desarrollo del país y de aquel que se enrola a estudiar turismo; b) es necesario investigar, analizar y explorar el entorno de los conocimientos locales y los requerimientos de los clientes –empresas o instituciones–; c) se deben realizar *focus group* de enseñanza y aprendizaje con alumnos; y d) usar conceptos para facilitar la investigación y el desarrollo de un currículo en educación para el turismo sustentable.

Continuando con la revisión de literatura, Baum y Nickson (1998) realizan un análisis de la enseñanza y la preparación de recursos humanos para la industria de la hospitalidad y el turismo. Como profesores de la carrera de turismo de la Universidad de Strathclyde en el Reino Unido, comentan que es necesario definir con cautela los contenidos que se imparten a los alumnos e intentar simplificar conceptos y presentar información sobre el sector. Para ellos, los contenidos deben tener una cuota de análisis y crítica de la situación actual del sector, situación real, no maquillada, y prepararlos para adaptarse a cualquier escenario de trabajo que se presente en las organizaciones turísticas. Los autores, apoyados en la obra de O'Connor del año 1996, argumentan que una educación práctica necesita estudiantes para dos temas: para el empleo y para hacer frente al mundo real, lo cual es muy cierto.

Esta visión no está exactamente plasmada en los contenidos curriculares de turismo en el Perú. "Es importante acercar al estudiante a la realidad y a lo que sucede en ella. Es, por ejemplo, introducir a los estudiantes a que el servicio turístico estándar responde a diferentes situaciones..." (Baum y Nickson, 1998: 78). Para ellos, existe una colisión entre la gestión de servicios y la gestión de los recursos humanos. La gestión del servicio está basada, principalmente, en el respeto individual del cliente; mientras que la gestión de los recursos humanos necesita reconocer, en la realidad, el entorno sectorial. En otras palabras, existe una disociación entre la gestión de servicios y el recurso humano que requiere este sector, que además no observa el entorno, para proponer necesidades exactas. No es solo capacitar para brindar luego un servicio turístico, es necesario seleccionar personas con vocación.

Según Baum y Nickson (1998), esta colisión crea serios dilemas con aquellos estudiantes que se quiere captar en las escuelas. Entre ellos, se pueden mencionar:

- La calidad del servicio requiere un personal especializado y bien entrenado.
- El entrenamiento y el desarrollo en los empleados es una inversión costosa.
- Las características del turismo y la hospitalidad en los mercados internos son propicios para una alta rotación de personal, especialmente en zonas donde existe movimiento de clientes.
- El entrenamiento y el desarrollo son fuertes motivadores y pueden contribuir a la reducción de las renunciaciones en este sector.
- Incentivar el orgullo por su empleo e impulsar el *empowerment* puede derivar en una excelente calidad del servicio al cliente (Baum y Nickson, 1998: 76).

En otra parte de sus planteamientos sobre la enseñanza de la gestión de recursos humanos dentro de la hospitalidad y los programas de turismo en el Reino Unido, Baum y Nickson (1998) mencionan que en las aulas, básicamente, se les dota a los estudiantes con las herramientas necesarias para la gestión eficaz de personas dentro de la industria.

Baum y Nickson, (1998: 75) se centran principalmente en presentar aspectos de la gestión de los recursos humanos relacionados con el manejo adecuado del personal subordinado, pero el énfasis debe estar en la preparación de

profesionales que sean capaces de trabajar dentro de la realidad de la industria. Los estudiantes deben conocer el contexto del turismo y las razones por las cuales este sector tiene varias caras y problemas. Es dar a los estudiantes lo más esencial, la realidad pura. Según Baum y Nickson (1998), para muchos autores –especialmente del ámbito europeo– es claro que los estudiantes requieren de un entendimiento profundo de la industria del turismo, y que conozcan las necesidades de recursos humanos y sus puntos débiles, dentro de un marco teórico y conceptual.

En conclusión, Baum y Nickson (1998) abogan por el hecho de que la experiencia del aprendizaje con el que se enfrentan los estudiantes en el área de gestión de los recursos humanos de la hospitalidad tenga una fuerte base pedagógica.

El punto de partida debe ser la creación de una comprensión de por qué existen ciertas situaciones en el sector (bajos salarios, alta rotación laboral, la mala percepción de los trabajos en la zona, y en el caso del Perú en particular podríamos añadir falta de calidad en el servicio, y a partir de allí plantear estrategias y soluciones). Si los graduados toman la decisión de aceptar el entorno en el que están operando se convertirán en agentes de cambio, lo harán sobre la base de la comprensión y no como perpetuadores críticos del statu quo (Baum y Nickson, 1998).

Un planteamiento interesante y que se puede aplicar en el Perú es que la enseñanza en la gestión de recursos humanos necesita ser aproximativa (es la palabra que rescatamos). Es decir, acercarse desde la perspectiva educacional y preparar estudiantes con el necesario factor crítico para contribuir al cambio en el turismo y la industria de la hospitalidad.

## **2.2. Casos de América y España**

Desde otros ámbitos internacionales, existen estudios y análisis que se han realizado en Latinoamérica y que han sido aplicados por México, Costa Rica, Chile, Ecuador y Panamá, y han sido elaborados por instituciones públicas y privadas preocupadas por la calidad de la fuerza laboral que está ocupando cargos diversos en el sector turismo. Por otro lado, también existen instituciones universitarias y empresas que están aplicando medidas más concretas para obtener una fuerza laboral propia y adaptada a sus propias necesidades. En Europa, por ejemplo, existen universidades que tienen observatorios laborales, para ver por dónde se mueve el mercado y cuáles son las demandas de las empresas. En Chile incluso existe el llamado Futuro Laboral, una entidad del Ministerio de Educación que evalúa estas tendencias y las difunde (Vega y Oshiro, 2007).

Sin embargo, existen países, especialmente europeos, donde cada vez toman más fuerza las universidades corporativas: centros de estudios creados por las propias corporaciones para formar profesionales a su medida (Universidad Telefónica, Universidades Motorola, Schell y Ford en los Estados Unidos). En el Perú, este sistema ya se está empezando a aplicar; es el caso de la Cadena

de Hoteles Libertador y la Asociación de Exportadores (ADEX), que planea crear una universidad para exportadores. Sobre este sistema cabría preguntarse: ¿En qué posición quedan las universidades tradicionales? ¿Será que la tendencia a futuro es preparar jóvenes con habilidades específicas para labores específicas, para una empresa específica? (Vega y Oshiro, 2007).

### **2.2.1. El caso de Panamá**

En este país, el sector turismo es consciente de que su crecimiento sostenido durante diez años ha demandado la incorporación de mano de obra calificada, especialmente en áreas técnicas, con una combinación de competencias: desde habilidades propias de cada cargo, fluidez de idiomas hasta una destacada actitud al servicio. Sin embargo, la realidad ha demostrado que la industria panameña carece, en gran medida, de dicha oferta. Esta carencia ha sido enfrentada por el sector privado, que ha creado sus propios centros de formación y de capacitación con programas a la medida de sus requerimientos (Colombia, Ministerio de Educación Nacional, 2006). Contrastando este panorama con el caso peruano, pensamos que en el Perú hay más bien una sobreoferta de técnicos en hotelería y gastronomía, y que posiblemente estén cubriendo las necesidades de esas empresas. Sin embargo, lo que realmente necesita el sector son gestores, personas que tengan conocimientos en gestión y planificación turística, tema que tendrá que ser resuelto no solamente en las universidades sino por el sector público y sus organizaciones educativas.

En el caso panameño, el esfuerzo de la empresa privada es costoso e insuficiente. El crecimiento del sector y, en especial, la apertura de nuevas empresas continúan generando el conocido “canibalismo” en el momento de la contratación del recurso humano. Ante esta situación, el sector turismo panameño ha propuesto el diseño conjunto –Ministerio de Educación, Ministerio de Turismo y todas las instituciones públicas y privadas dedicadas a la formación y capacitación de las diferentes ramas y especialidades del turismo– de una estrategia educativa específica para la industria, la cual estará enmarcada dentro del Plan Nacional del Turismo al 2020, así como una reforma sustancial de los programas educativos de turismo actuales. Esta medida también debería ser aplicada en el Perú.

En el mencionado documento (Colombia, Ministerio de Educación Nacional, 2006) se afirma que es imprescindible realizar un giro radical en el enfoque de la educación turística, que genere talento humano que la industria necesita y que brinde a los panameños de escasos recursos la oportunidad de que se incorporen a laborar en este sector económico. Rescatamos la claridad de la propuesta; así como, la consideración de la inclusión social dentro de la actividad turística.

Por otro lado, Condo, Inman y Turner (2001) muestran un breve panorama de la capacitación para el sector turismo de Panamá. Mencionan que los sectores directamente involucrados en el turismo, como hoteles y agencias de turismo, tienen problemas para conseguir personal entrenado, lo que les crea la necesidad de invertir en programas de capacitación interna, lo cual pareciera

que se está convirtiendo en una costumbre, en un procedimiento natural o en una consecuencia de la escasez de personal idóneo. En el Perú, aún no podemos atrevernos a decir que este también es el panorama actual de la educación turística, porque existe poca información que nos indique el descontento o el análisis del empresario turístico peruano sobre el recurso humano que llega a sus empresas o las instituciones vinculadas al sector. En Panamá, las mayores deficiencias que los empresarios encuentran en la preparación del recurso humano son: el dominio de idiomas, el sentido de hospitalidad y servicio al cliente, y la poca experiencia práctica del profesional recién graduado. En este país hay nueve universidades que dictan carreras de turismo –una estatal y ocho privadas–, graduándose aproximadamente unos 400 profesionales del turismo por año. Según los autores, en Panamá, las carreras de turismo no cubren todas las necesidades del sector, pues solo se enfocan en la parte administrativa de las empresas.

En cuanto a la capacitación en turismo, la investigación de Condo, Inman y Turner (2001) concluye mencionando que pocos de los esfuerzos de capacitación conjunta identificados involucran la participación de las universidades privadas. Esto constituye una debilidad para el sector, porque se está desaprovechando un recurso valioso. La experiencia y especialidad en la administración de la docencia y sus recursos convierten a las universidades y los centros de estudio en instituciones claves para solventar las deficiencias en entrenamiento del sector turismo.

### **2.2.2. El caso de Ecuador**

Este es otro caso interesante, que fue analizado por Levi (s. f.) y que se tradujo en un documento sobre la educación turística en ese país. En primer lugar, en este documento se hace la aclaración de que competitividad no implica un desarrollo equilibrado del sector turismo o un proceso de mejora de la calidad, sino la realización de un esfuerzo de inversión en la formación del recurso humano, con lo cual estamos de acuerdo. Según el autor, la formación y la capacitación en turismo en el Ecuador carecen de sólidos fundamentos, quizá porque el turismo suele tener un crecimiento espontáneo, la mayoría de las empresas –medianas y pequeñas– se basan en la explotación familiar, o los gobiernos prestan escasa atención a esta actividad. Las empresas privadas ecuatorianas han elaborado un documento de políticas que establece que uno de los principales problemas en la formación turística es la falta de práctica que tienen los estudiantes (Levi, s. f.). Sin embargo, cuando ellos solicitan a las empresas realizar prácticas preprofesionales, la respuesta suele ser negativa o se les considera como mano de obra gratuita. Aun más, se les desmotiva diciéndole que lo más importante en turismo es abrir una empresa y crecer con ella.

Según Levi (s. f.), la formación profesional en turismo ha mejorado durante los últimos años en el Ecuador. Los centros académicos tienen cada vez mayor conciencia de la necesidad de formar cuadros técnicos y gerenciales. La queja habitual de los institutos y universidades consiste en que no se les considera como parte integrante del sector ni se les pide ayuda en áreas de investigación,

análisis estadístico, supervisión de la calidad, etcétera. Otro reclamo del área académica del Ecuador es que el Estado no ha emprendido un estudio para establecer las necesidades del mercado laboral en materia de turismo, por lo que continúa formando rutinariamente profesionales y técnicos que no encuentran ubicación en empresas o que no se desempeñan adecuadamente en las áreas donde se les necesita. Sin embargo, para el autor, este reclamo es discutible, pues esa es una función que deben cumplir las academias en beneficio propio.

Señala Levi que el Acuerdo de Competitividad Turística del Ecuador –aunque no tenemos conocimiento si está vigente–, se constituyó para propiciar una estrecha colaboración entre la empresa y los centros de formación, particularmente en los siguientes aspectos:

- Cooperación en investigación y estudios turísticos.
- Compromiso de contratación de personal con mayor calificación.
- Con el aporte de la empresa privada, mejorar los programas de estudio.
- Con el aporte de la academia, propiciar un intercambio de información para establecer las necesidades profesionales de la empresa.
- Buscar una mayor experiencia preprofesional del estudiante.
- Vincular a las entidades académicas en la formación y promoción de *clusters*, para el manejo de fondos mixtos, gerencias regionales, etc. (Levi, s. f.: 1).

Es importante mencionar que el Ministerio de Turismo de Ecuador ya ha elaborado un estudio sobre las necesidades de desarrollo de recursos humanos de la actividad turística y hotelera en dos regiones del país, según información que se presenta en este informe, cuyos objetivos se centran en:

- Identificar las brechas existentes entre la demanda y la oferta de formación y capacitación de recursos humanos del sector turismo y hotelería en las provincias de Pichincha y Guayas.
- Formular recomendaciones sobre alternativas de intervención para el desarrollo de los recursos humanos del sector turismo en estas provincias.

El estudio permitió conocer el estado del sector educativo turístico desde la perspectiva de los actores y en el marco de los nuevos enfoques de gestión de recursos humanos y formación en turismo. Dentro de las prioridades de intervención del estudio se encuentran:

- El mercadeo interno de una nueva concepción de desarrollo de recursos humanos.
- Una mayor flexibilidad y diversificación de la oferta educativa: el currículo basado en competencias.
- El desarrollo de la educación técnica en el nivel operativo.
- La capacitación y la certificación de competencias laborales, donde se da un tratamiento específico a los empresarios turísticos de pequeñas y medianas empresas (Levi, s. f.: 3).

Los avances del Ecuador con respecto al análisis de la educación superior turística pueden servir al Perú como base para iniciar un estudio similar. En Ecuador, más de veinte universidades ofrecen carreras profesionales y técnicas en turismo, especialmente relacionadas con la administración o gestión de empresas turísticas (básicamente a la hotelería), y solo una universidad ofrece una carrera vinculada al desarrollo-planificación: la Universidad Técnica Equinoccial, que ofrece una carrera de Gestión turística y preservación.

### 2.2.3. El caso de Chile

En el caso de Chile también se han elaborado diversos documentos, especialmente vinculados a la reforma de la educación chilena, tanto básica como superior. Rojas (2003), en su tesis sobre la formación turística en la educación básica chilena, trata el tema de la formación de los niños y jóvenes en las escuelas chilenas, previo desarrollo de un marco teórico (antecedentes) relacionado con la reforma educacional y la actividad turística en dicho país. En este sentido, se menciona que en 1995 se reconoce en Chile la necesidad de una reestructuración desde los cimientos de la educación en cuatro ámbitos: programa de mejoramiento e innovación pedagógica, reforma curricular, desarrollo profesional de los docentes y jornada escolar completa.

Esta reforma requería en Chile un cambio profundo en contenidos, lo que se tradujo en una transformación pedagógica que pone énfasis en la innovación y el deseo de aprender a aprender, no limitarse a entes mecánicos, sino ser artífices de la educación e identidad chilena.

Por otro lado, en el año 1998, mediante el Decreto Supremo de Educación n.º 220, el Ministerio de Educación de Chile aprobó los objetivos fundamentales y contenidos mínimos obligatorios de la educación media, el cual fue modificado mediante Acuerdo n.º 080/2000 del Consejo Superior de Educación. En Chile, la educación media está dividida en tres: educación técnica profesional, enseñanza científico-humanista y enseñanza artística, cuya duración aproximada es de cuatro años. Dentro de cada especialidad, en donde se encuentran los servicios de turismo, se ha definido un conjunto de objetivos fundamentales terminales, bajo la forma de un perfil de egreso, que expresa lo mínimo y fundamental que debe aprender todo alumno o alumna del país que curse esa especialidad. No se trata, según el documento, de un perfil ocupacional, tal como se entiende en los procesos de capacitación (centrado en las tareas que se debe cumplir en un puesto de trabajo), sino de un delineamiento de competencias técnicas que preparan para una vida de trabajo y que se espera domine el egresado (Chile, Consejo Nacional de Educación, 2000; Chile, Ministerio de Educación, 1998).

Estos objetivos fundamentales terminales representan una base común de formación, nacionalmente consensuada entre los sistemas educacional y productivo, sobre la cual se harán precisiones regionales y se establecerán sellos propios del proyecto educativo de cada establecimiento. Como se puede apreciar, estos objetivos planteados son producto del análisis y el consenso del

sector educación y el sector productivo, pues es el único camino para lograr un balance en el mercado futuro. Un aspecto interesante es que no se ha considerado adecuado establecer contenidos mínimos obligatorios, ya que este tipo de formación diferenciada necesita, por un lado, responder a los requerimientos de la especificidad regional y local; y por el otro, estar abierto a una actualización permanente de sus contenidos, para adecuarse a los cambios acelerados que experimenta el mundo productivo. Es así que para el caso de los servicios de turismo (estudios que se encuentran dentro el sector administración), se presenta el siguiente delineamiento de competencias técnicas (Chile, Ministerio de Educación, 1998: 380).

1. *Campo laboral*: los servicios de turismo en Chile consideran como campo laboral a los procesos de información, operación y transporte turístico –tanto receptivo como emisor– y de atención de viajes.
2. *Los insumos que manejan estos técnicos son*: información turística clasificada en archivos y base de datos, información y guías internacionales de vuelo y transporte de pasajeros, guías nacionales de transporte y turismo, guías especializadas de turismo, información organizada sobre atracciones turísticas, formularios, planos descriptivos, mapas carreteros y turísticos.
3. *Procesos involucrados*: métodos y técnicas de organización, producción y coordinación de viajes y eventos, de comunicación, de acopio de información histórica, geográfica, cultural, social y turística del país, región y localidad, identificando sus atractivos naturales y culturales, de venta de pasajes y tramitación de documentos de viajes.
4. *Equipos, instrumentos y herramientas*: computadoras e impresoras, fax, equipos fotográficos, de filmación, de videos, teléfonos estacionarios y celulares, medios de comunicación (teleconferencias, correo electrónico).
5. *Productos resaltantes*: servicios de turismo y de atención de viajes nacionales e internacionales, garantizando la captación y satisfacción de las expectativas de los clientes (Chile, Ministerio de Educación, 1998: 380).

De acuerdo con el Ministerio de Educación (1998: 381), de Chile, al egresar de la educación media, el técnico-profesional habrá desarrollado la capacidad de:

1. Manejar y dominar las técnicas de funcionamiento de una agencia de viajes, aplicando las normativas de la Organización Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y de las compañías de viajes.
2. Manejar conocimientos históricos, geográficos, económicos y sociales, relativos a las manifestaciones culturales de la realidad nacional y local, sobre la base del testimonio material y cultural existente.
3. Manejar tecnología necesaria para trabajar con procesamiento de datos, obteniendo información administrativa y turística.
4. Interpretar elementos básicos de economía general aplicables al funcionamiento y promoción del turismo como actividad productiva de servicios.
5. Manejar las disposiciones legales vigentes que permiten desarrollar la actividad turística.
6. Conducir grupos en actividades recreacionales, haciendo uso de recursos convencionales y tecnológicos.
7. Aplicar técnicas de planificación, promoción y difusión de programas, eventos y actividades de ecoturismo y turismo de aventura.

8. Dominar al menos una lengua extranjera, que permita informar y comunicarse en forma efectiva con turistas.

Si bien hasta aquí se puede tener una visión de la educación turística en Chile, se ha podido comprobar que esta carrera es considerada básicamente como una carrera técnica, mas no como una profesional. Realizando una breve revisión en la red sobre la oferta de carreras en las universidades chilenas, se puede observar que el turismo no es una carrera de fuerza y presencia; a diferencia de las ingenierías y la administración de empresas que tienen mayor peso. A pesar de ello, existen cinco universidades que ofrecen la carrera de turismo bajo el término carrera operativa: la Universidad Tecnológica de Chile, que posee un Centro de Formación Técnica y un Instituto Profesional que brindan las carreras de Hotelería, Gastronomía y Turismo, Técnico en Turismo y Hotelería, Administración de Empresas Turísticas con mención en Agencias de viajes y Turismo, y Turismo de Aventura; la Universidad Pedro de Valdivia (con más de cinco sedes en todo el territorio chileno), que ofrece la carrera Ingeniería en Hotelería y Turismo, adscrita a la Facultad de Economía, Administración y Negocios, así como una carrera técnica-universitaria en turismo; y la Universidad Austral de Chile, que ofrece tres diplomados: en Gestión de Marketing turístico, Turismo rural y Administración de empresas turísticas.

En el nivel académico, la profesora L. Damm (1998), del Instituto de Turismo de la Universidad Austral de Chile, en su artículo "Educación profesional en Turismo", desarrolla diferentes temas relacionados con el binomio formación profesional-turismo. El estudio tiene como objetivo exponer los problemas que enfrenta la educación profesional en turismo, aportando herramientas generales respecto de la educación universitaria que sirvan como base para la propuesta de una solución global a dichos problemas.

Por otra parte, considera que la competencia dentro del mercado nacional, entre los distintos destinos domésticos de Chile y entre las diversas empresas que conforman la oferta turística, hacen imperante aumentar la productividad y la eficacia en las organizaciones del sector, lo que supone un aumento en la eficiencia de los trabajadores. Para ello, indudablemente, la educación de quienes se desempeñarán en el sector cumple un papel importante. En ese sentido, Damm (1988) considera que probablemente la respuesta para tener un personal de primera línea sea la educación. Cabe mencionar que en Chile han surgido numerosos centros de educación que imparten carreras relacionadas con el turismo, las cuales se caracterizan por ser muy operativas o profesionales (impartidas por las universidades).

Para la determinación de algunas herramientas claves que puedan brindar solución a la situación de la educación turística, Damm (1998) desarrolla cuatro temas: Universidad-Formación y Perfil profesional, Educación turística, Título profesional versus Campo ocupacional, y Multidisciplinariedad del turismo. Para efectos de nuestro estudio, el primer tema –Universidad-Formación y Perfil profesional– es importante. En el desarrollo de dicho tema analiza algunas definiciones, como el proceso de formación profesional, las universidades y sus

funciones, y realiza una explicación global respecto de que cada universidad puede tener sus propios objetivos, los cuales dependerán de las políticas y de la propia cultura del país en que se encuentran. Sin embargo, la autora sostiene que, probablemente, las tres funciones más bien universales de las universidades –investigación, extensión (interacción con el medio) y formación profesional– deberían contribuir fuertemente a la formación de profesionales competentes, cuya preparación concuerde con las necesidades del medio.

Desde otra perspectiva, Damm (1988), apoyada en autores como Gutiérrez, Pfeiffer y Cristoffanini, analiza algunas afirmaciones y llega a algunas propuestas de solución. Los autores mencionados explican que si bien la idea de la formación profesional debe permitir al estudiante encontrar un lugar de trabajo en el mundo laboral, que es cada día más cambiante, exigente y competitivo, esto no quiere decir que la universidad solo deba poner el énfasis en él, pues no puede dejar de lado ni ignorar lo que es su propia esencia: el desarrollo del pensamiento analítico, la percepción de la belleza, el pensamiento sintético, la confianza y la seguridad en la propia inventiva. Es decir, debe entregarse al alumno sólidos conocimientos respecto de su área de estudio, culturales; capacidad de discernimiento y profunda reflexión; capacidad creadora; valores y todo aquello que tienda a hacer de él no solo competente sino íntegro.

Por lo tanto, para Damm (1998), todo proceso de formación profesional debería tender a entregar las herramientas necesarias en virtud de un perfil previamente determinado. Esta podría constituirse en una preparación idónea de profesionales en turismo, inclusive para el caso peruano. La autora, citando a Cristoffanini, sostiene que un perfil profesional determina el marco de desempeño deseable y esperado del futuro profesional en su medio real; y constituye la línea orientadora para la planificación, desarrollo y evaluación de un plan de estudio y los programas del curso. Por su parte, citando a Pfeiffer, Damm aporta una nueva salida: la importancia de obtener información relevante respecto de las fortalezas y debilidades de la formación recibida por los alumnos. Este planteamiento considera que los egresados son una fuente de información clave para evaluar el plan de estudios y los programas curriculares.

Un dato muy interesante que presenta Damm (1998), pero que a la vez puede ser refutable, es que, académicamente hablando, la enseñanza del turismo empezó en la década de 1950, momento en que adquirió un acelerado crecimiento por la rápida expansión de la actividad. Esta demanda fue cubierta por un gran número de profesionales de diversas áreas que influían en el turismo, como geógrafos, economistas, sociólogos, arquitectos, entre otros. Este podría ser el punto de partida del carácter multidisciplinario de las carreras de turismo. Un panorama que también ocurre en el Perú. Según la reflexión de la autora, una vez que se aceptó al turismo como un negocio nació la necesidad de crear universidades especializadas en el área, que aportaran profesionales altamente capacitados para desempeñarse de manera eficiente.

En cuanto al tema del título profesional versus el campo ocupacional, se refiere primero a la diferencia entre institutos y universidades, añadiendo que en Chile la educación universitaria siempre ha sido considerada superior a la de los institutos. De estos centros, a menudo, en las empresas turísticas se prefieren administradores de empresas o personas que tengan conocimientos relacionados con el campo de los negocios o las finanzas, antes que personas que han estudiado específicamente la carrera de turismo. De este modo, se encasilla al especialista en turismo, en el sentido de que no se escoge este tipo de profesionales especializados en el tema y se quedan con el título en la mano. El hecho es que, muchas veces, los profesionales en turismo chilenos no son considerados en los procesos de selección para los niveles gerenciales. En todo caso, Damm (1998) lanza una interrogante clave: ¿Deberíamos acaso preguntarnos si el perfil profesional de nuestras carreras coincide o no con el perfil requerido por las empresas del sector? ¿El plan curricular de las carreras de turismo apunta efectivamente al perfil profesional que se espera que egresen de nuestras aulas?

Finalmente, el documento concluye presentando dos estrategias de acción para dar solución al panorama de la educación en turismo en Chile (Damm, 1998: 31, 32):

- Definición de un perfil profesional de la carrera de turismo, mediante la recolección de información y el análisis. Y en especial trabajar con fuentes externas como los egresados de la carrera.
- Definir un plan de estudios, conformado por todas aquellas asignaturas que sean necesarias para hacer coincidir la formación profesional entregada con el perfil previamente determinado.

#### **2.2.4. El caso de Costa Rica**

Desde otro ángulo, en el caso de Costa Rica, en marzo de 2007 se realizó el II Congreso Nacional de la Empresa Privada, organizado por la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada (UCCAEP), en el que se dieron cita los empresarios con el fin de exponer las necesidades de capacitación y formación laboral en el campo del turismo. En este gran encuentro de la empresa privada, la organización que los reúne presentó un documento (UCCAEP, 2007) en cuya sección inicial se incluyó: “Diez mandatos impostergables con visión de largo plazo para el futuro desarrollo el país”, mediante el cual el sector productivo empresarial expuso una serie de planteamientos con la finalidad de contribuir a forjar un mejor destino para todos los habitantes de Costa Rica. Entre los temas abordados en dicho decálogo, está precisamente la necesidad de mejorar la calidad de la educación y adecuarla a las necesidades del país.

Ahí mismo se realiza una autocrítica importante sobre la educación (UCCAEP, 2007: 1):

Costa Rica necesita impulsar una renovación de la educación, para potenciar sus fortalezas y corregir sus debilidades [...]. Para ello, la UCCAEP consideró

importante realizar un estudio piloto en campos específicos, que profundizara en las necesidades de capacitación y formación de los trabajadores que laboran en la empresa privada, con el propósito de promover los cambios necesarios en las políticas de gobierno para hacer coincidir los planes de estudio de las diversas instituciones, con los requerimientos del mercado laboral [...]. Como primer paso en la determinación de las necesidades puntuales de las empresas en materia de formación laboral se decidió concentrar los esfuerzos en identificar primordialmente los requerimientos a nivel de educación técnica, ya que los técnicos medios constituyen la categoría ocupacional más difícil de conseguir.

Asimismo, en este estudio piloto se identificaron las tres actividades productivas que presentan mayores dificultades en conseguir personal calificado: sector turismo, sector construcción y sector alimentación (UCCAEP, 2007).

Como marco de referencia, al inicio de este documento (UCCAEP, 2007) se menciona que en Costa Rica el sector privado empleó a 1 564 588 personas en el año 2006, lo que representa el 85,5% de la población ocupada del país.

Respecto de las necesidades específicas de cada uno de los sectores estudiados, en el caso del sector turismo se encontró saturación en el mercado de profesionales, pero al mismo tiempo, escasez y alta rotación de personal técnico; también que los programas no se diseñan de acuerdo con las necesidades del sector (UCCAEP, 2007), punto que no deja ser ajeno al Perú, basta solo con revisar los currículos.

El análisis que han hecho estos empresarios costarricenses puede convertirse también en una pauta para fijar los lineamientos de un estudio profundo sobre el tema en el Perú y lograr identificar, como primer paso, cuáles son los sectores económicos que carecen de profesionales idóneos.

### **2.2.5. El caso de España**

Sobre la educación superior en turismo en España existe alguna información relevante, mas no profunda, a pesar de ser uno de los principales destinos turísticos del mundo. El sistema de educación turística en España es muy complejo, porque existe un sinnúmero de carreras profesionales y técnicas, así como diversas especializaciones y diplomas.

Sánchez de la Nieta (2008) menciona que los cambios en el mercado turístico español han obligado a las escuelas y facultades a renovar sus planes de estudios para adaptarlos a la demanda. Sin embargo, como España es un mercado donde la oferta de servicios hoteleros ha crecido sin límite, es donde especialmente se detectan carencias y necesidades en cuanto a profesionales. Sin embargo, parece que las modificaciones en los programas universitarios todavía no preparan suficientemente profesionales para la dirección de los hoteles de cinco estrellas que tanto se necesita.

Los cerca de 32 000 alumnos que estudian en las 87 instituciones donde se imparte esta diplomatura (incluidas las escuelas especializadas), se licencian

para ocupar cargos intermedios en hoteles, agencias de viaje, patronatos de turismo y restaurantes. Sin embargo, existen otros profesionales y expertos en el tema que señalan que en general todos los jóvenes se capacitan para comenzar en un puesto operativo y alcanzar en poco tiempo cargos intermedios y directivos, y que nadie puede garantizar que todos los alumnos puedan ejercer cualquier puesto, ya que los niveles directivos exigen algo más que conocimientos (Sánchez de la Nieta, 2008).

Lo cierto es que las reformas de los planes han puesto más la carga en las materias de derecho, economía, comunicación, idiomas, asuntos técnicos y operativos, logística, transportes y nuevas tecnologías. A diferencia de escuelas como la de Dirección y Gestión Hotelera de Glion (Suiza), una de las más prestigiosas en el ámbito internacional, que incluye asignaturas sobre Administración y dirección de empresas, modelos de gestión y dirección hotelera desde el primer curso de carrera (Sánchez de la Nieta, 2008).

Según Sánchez de la Nieta (2008), algunos estudiosos del tema piensan que lo que está ocurriendo en España es que hay muchas universidades que han enfocado la carrera como si solamente se tratara de estudios de empresa, sin enseñar nada de técnica turística. Por este motivo, sus alumnos desconocen el funcionamiento de empresas tan importantes para el turismo, como los hoteles o agencias.

De otro lado, Sarrión (2005), desde el punto de vista de empresa, expone algunas ideas y afirmaciones críticas sobre el recurso humano, y explica que el éxito del negocio depende en gran medida del éxito en la gestión de sus recursos humanos. Además, muestra su preocupación de cómo la empresa turística concede escasa relevancia a la gestión de personas y afirma que esto es consecuencia de una insuficiente profesionalización de la gestión, algo común por ejemplo en la empresa familiar turística. Esta última afirmación podría contrastarse con la realidad peruana, donde efectivamente los negocios familiares carecen de conocimientos sobre el sector y el negocio en sí y son reacios a capacitarse, produciendo una baja calidad de los servicios turísticos. Existe una carencia de profesionalización en este aspecto.

Sarrión (2005) también analiza cuatro aspectos de la gestión de personas: la atracción del talento, la retención del talento, las políticas de formación y el desarrollo del liderazgo.

Un dato interesante que menciona Sarrión (2005) es que el mercado laboral español llegará a una situación de pleno empleo en el año 2008; es decir, que ya está al tope. El déficit total en el año 2010 superará la cifra de 1 300 000 trabajadores. Según el autor, en el largo plazo no se resolverá el creciente desequilibrio entre oferta y demanda de empleo. Por lo tanto, la formación es una cuestión clave desde la perspectiva del negocio. La necesidad de dirigirse hacia modelos de creación de valor basados en la diferenciación y en el valor añadido, en la creación de experiencias únicas para el segmento de consumidores, la sofisticación e individualización del servicio, el papel de las

nuevas tecnologías, las respuestas comerciales ad hoc para responder a una demanda cambiante son estrategias que requieren personal profesionalizado.

Desde la perspectiva laboral, la competencia entre las empresas por un talento cada vez más escaso convierte su oferta de formación y desarrollo en un elemento clave de su imagen de empleador. Según Sarrión (2005), la sociedad española ha identificado tradicionalmente al turismo como un área de conocimientos “blandos”, que apenas requiere estudios y, por tanto, ha nutrido a su alumnado tradicionalmente con perfiles educativos medios-bajos. De igual forma, los profesionales o las carreras de turismo han sido poco valoradas. Según el análisis del autor sobre el recurso humano en el sector turístico español, este se caracteriza por la presencia frecuente y en todos los niveles de perfiles de autodidactas. Es decir, personas con un importante bagaje de experiencia práctica, posiblemente con mucha intuición y conocimientos del sector, pero con una carencia o un desarrollo imperfecto de determinadas habilidades y conocimientos específicos.

Estas carencias –en el nivel básico– suelen presentarse en habilidades básicas de comunicación, orientación al servicio, idiomas. En los niveles intermedios y directivos, las carencias se presentan en aspectos como las habilidades de gestión de personas y equipos, márketing, comercialización o tecnologías de la información. La valoración de la experiencia práctica por encima de los estudios y la formación es uno de los mitos más extendidos en el sector. Estos modelos requieren altos niveles de conocimiento de las tendencias del mercado y del comportamiento de la demanda, así como una alta profesionalización y especialización del servicio.

El resultado de esta crisis de profesionales en el sector turismo es la proliferación en el sector de perfiles directivos competentes en cuestiones operativas del negocio y la ausencia de perfiles de personas capaces de gestionar, planificar y desarrollar y más completos con habilidades de liderazgo, gestión de equipos, comunicación, así como habilidades estratégicas y comerciales (Sarrión, 2005: 60).

Con este panorama, Sarrión (2005: 59) propone siete líneas de acción:

- Alentar la revisión y mejora permanente de los contenidos y programas de formación turística.
- Reestructurar el FORCEM (Fundación para la formación continua) y que se adapte a las necesidades de las empresas.
- Equilibrar contenidos técnicos con la formación en habilidades y gestión.
- Revisar los contenidos y plazos de módulos actuales de formación profesional, adecuándolas a la realidad empresarial.
- Definir e implantar estándares de calidad de la oferta formativa (definir un plan de estudios estándar de profesión). Esta es una propuesta que puede ser una salida eficaz.
- Desarrollar planes de formación y asesoramiento dirigido a las pymes sobre los modelos que requiere el sector.
- Alentar a las empresas a crear sus propios centros de formación.

### 2.2.6. El caso de México

En el caso de México, una de las potencias turísticas actuales, en el año 2004 se realizó el Seminario de Profesión Turística: Formación, Capacitación, Profesionalización, Dignificación, que tuvo como objetivo, desarrollar, divulgar, promover, difundir acciones y programas que propicien la mejora continua de la profesión turística, coadyuvando a su dignificación (Conaet, 2004: 1).

La ponencia presentada por V. Navarrete se denominó: “Educación superior en turismo: ¿Qué requieren los empresarios?”, que forma parte de una investigación más extensa sobre el tema en México. El objetivo principal de este análisis es indagar sobre las convergencias y divergencias existentes entre los contenidos de la oferta de educación turística de nivel superior en México y los requerimientos de formación de personal de los empresarios del sector. Con relación a la justificación del tema, el documento menciona que en el año 2003, las autoridades mexicanas estimaron en casi 1 800 000 los empleos en el sector turístico con un crecimiento sostenido durante los últimos años. Este crecimiento implica la necesidad de contar con personal especializado en actividades cada vez más complejas y diversas para atender puestos de trabajo en regiones geográficas muy amplias (Navarrete, 2004).

En esta justificación también se hace mención al empleo turístico como un elemento que está ligado a la educación en turismo, el cual presenta las siguientes características: temporalidad, alta movilidad, transición del empleo en el sector primario al sector terciario sin una formación suficiente, falta de definición de competencias (habilidades, destrezas). Por otro lado, esta no es una investigación que propone un modelo para resolver el problema del diseño curricular para el turismo, simplemente presenta una propuesta metodológica para generar información sobre los requerimientos empresariales relacionados con la formación de personal (Navarrete, 2004).

En otra parte del documento, se desarrollan los antecedentes del contexto de la educación turística en México. Navarrete (2004) explica el panorama de la oferta de educación turística, tanto de licenciatura como de posgrado, mencionando, por ejemplo, que en el año 2001 egresaron casi cinco mil personas de las casi 200 instituciones educativas que ofrecen la carrera de turismo en México.

Otro aspecto interesante, y que podría estar sucediendo en el Perú, es la transformación del sector turismo en México: el sector ha pasado de estar en función de la oferta a un modelo en el que la planificación, la operación y la gestión de la actividad están basados en la demanda. El modelo convencional de los grandes centros turísticos ha sido gradualmente sustituido por una estructura más especializada, que atiende a demandas específicas, diferentes y cada vez más exigentes en la calidad de los servicios que reciben. Al ser el turismo un sistema complejo, multidisciplinar y multisectorial, su estudio también lo es. Por lo tanto, la educación turística superior está envuelta en un sinnúmero de elementos que requieren ser analizados en partes (Navarrete, 2004). Esto nos recuerda la propuesta de Amoah y Baum (1997), quienes

mencionan que el entorno de la educación turística debe ser analizado exhaustivamente.

Navarrete (2004: 7), apoyado por la Secretaría de Turismo de México, el Centro de Estudios Superiores en turismo, ha logrado identificar siete puntos críticos de la educación turística en México:

- Masificación de la educación turística y concentración de la oferta en grandes ciudades.
- Ineficiencia en las acciones coordinadas entre autoridades de educación, turismo e instituciones educativas a nivel estatal y regional.
- Escasa presencia del sector académico en el desarrollo de la actividad.
- Obsolescencia e ineficacia de los planes y programas de estudio.
- Limitada capacidad para producir y difundir conocimientos.
- Improvisación y falta de programas de desarrollo para la planta docente.
- Falta de un acercamiento sistemático, formal y evaluado entre instituciones educativas y empresarios turísticos.

Por otro lado, la autora plantea una pregunta clave para efectos de su investigación: ¿Son congruentes los contenidos de la oferta de la educación turística de nivel superior con los requerimientos de formación de personal de las empresas?

## Conclusiones

---

La educación turística superior en el Perú es un tema poco estudiado y analizado en el ámbito nacional, tanto por instituciones públicas como privadas vinculadas a los sectores turismo y educación. Por lo tanto, es una exploración pendiente y necesaria, en vista de que el sector turismo se ha convertido en una de las industrias que presenta un gran crecimiento, pero que no está siendo asistida por un recurso humano idóneo, que camine en coordinación con las necesidades reales del mercado turístico actual.

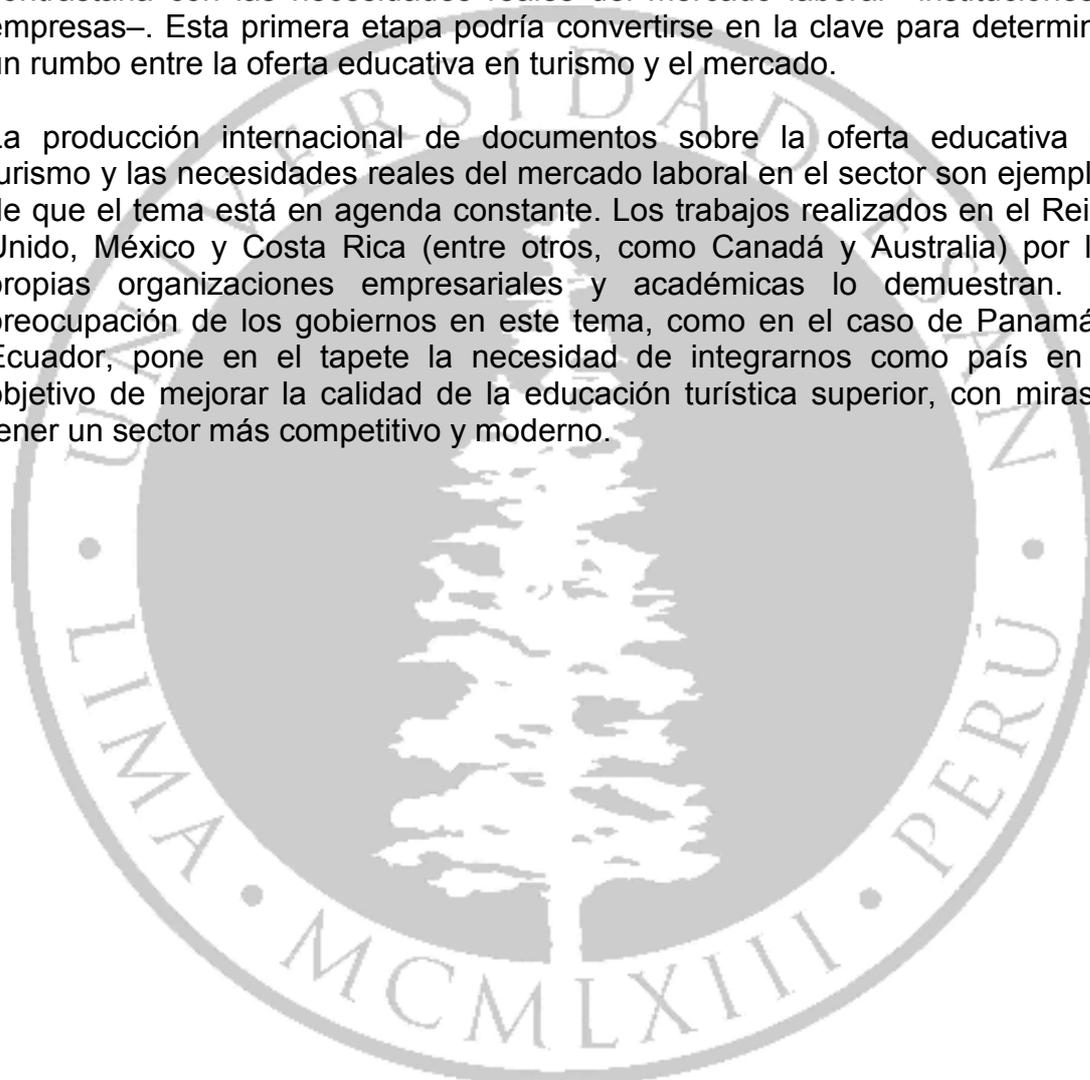
La necesidad de formar recursos humanos para el **desarrollo del turismo**, con conocimientos, destrezas y habilidades en temas como gestión, planificación, desarrollo de productos, planeamiento estratégico, ordenamiento territorial, sostenibilidad, entre otros temas, no son parte de las investigaciones y/o estudios generales sobre educación superior y turismo que se hayan desarrollado en los últimos diez años en el Perú. Sin embargo, sí se puede encontrar información sobre las necesidades de personal y los grandes vacíos existentes en las empresas turísticas.

En el Perú, resulta preocupante que aún se encuentre en agenda una reforma de la educación superior en su conjunto, una reforma que pase de las palabras y de los documentos a los hechos concretos. De acuerdo con la revisión de la literatura, innumerables instituciones y autores mencionan que la educación en el Perú está en crisis, que mientras no se mejore la educación desde las bases

–educación escolar–, no será posible conseguir profesionales ad hoc para los sectores económicos.

Los avances en cuanto a la evaluación y los planes de acción sobre la educación superior en turismo en el ámbito internacional es numerosa y minuciosa. A partir de los distintos planteamientos internacionales, sobre cómo trabajar una nueva estructura de la educación superior en turismo, se podría llegar a una propuesta peruana, cuyo primer paso sea la realización de una evaluación nacional de la oferta turística educativa existente, para luego contrastarla con las necesidades reales del mercado laboral –instituciones y empresas–. Esta primera etapa podría convertirse en la clave para determinar un rumbo entre la oferta educativa en turismo y el mercado.

La producción internacional de documentos sobre la oferta educativa en turismo y las necesidades reales del mercado laboral en el sector son ejemplos de que el tema está en agenda constante. Los trabajos realizados en el Reino Unido, México y Costa Rica (entre otros, como Canadá y Australia) por las propias organizaciones empresariales y académicas lo demuestran. La preocupación de los gobiernos en este tema, como en el caso de Panamá y Ecuador, pone en el tapete la necesidad de integrarnos como país en el objetivo de mejorar la calidad de la educación turística superior, con miras a tener un sector más competitivo y moderno.



## Referencias Bibliográficas

- Amoah, V., & Baum, T. (1997). Tourism education: Policy versus practice. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9, 1, 5-12.
- Asamblea Nacional de Rectores, ANR. (2002). *Distribución por año de matriculas entre los sectores de instituciones públicas y privadas*. Lima, Dirección de Estadística e Informática.
- Asamblea Nacional de Rectores, ANR. (2006a). *Resumen estadístico universitario*. Lima: ANR, Dirección de Estadística.
- Asamblea Nacional de Rectores, ANR. (2006b). *Tips al 31 de diciembre del 2006*. Lima: ANR, Dirección General de Planificación Universitaria, Dirección de Estadística.
- Asamblea Nacional de Rectores, ANR. (2008). *Principales atribuciones y funciones*. <[http://www.anr.edu.pe/index.php?option=com\\_content&task=view&id=14&Itemid=77](http://www.anr.edu.pe/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=77)>.
- Baum, T. & Nickson, D. (1998). Teaching human resource management in hospitality and tourism: A critique. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10, 2, 75-79.
- Baum, T., Amoah, V. & Spivack, S. (1997). Policy dimensions of human resource management in the tourism and hospitality industries. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9, 5-6, 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 P. Arregui et ál., *¿Es posible mejorar la educación peruana?: evidencias y posibilidades* (pp. 125-146). Lima: Grade.
- Brunner, J. (1993). *Chile: políticas de educación superior, 1990-1993*. Santiago de Chile: Flacso.
- Caro, D. (2003). La calidad de la educación en el Perú: ¿qué podemos hacer a la luz de lo que sabemos? *Punto de Equilibrio* (Lima, Universidad del Pacífico), 12, 83, 8-9.
- Colombia. Ministerio de Educación Nacional. (2006). *La educación en turismo exige cambio: Caso Panamá*. Bogotá: Centro Virtual de Noticias. <<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-107296.html>> (5 de setiembre de 2008).
- Condo, A., Inman, C. & Turner, R. (2001). *Diagnóstico del sector turismo en Panamá*. Nicaragua: Centro Latinoamericano de Competitividad y Desarrollo Sostenible (Clacds) del Incae-Business School. <<http://www.incae.edu/ES/clacds/nuestras-investigaciones/pdf/cen663.pdf>>.
- Conferencia Regional de Educación Superior 2008. (2008). *Declaración de la Conferencia Regional de la Educación Superior en América Latina y El Caribe*,

- CRES 2008. Cartagena de Indias, Colombia: Unesco, Iesalc. <<http://www.cres2008.org/es/index.php>>.
- Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística A.C., Conaet. (2004). *Conclusiones del Seminario de Profesión Turística: Formación, Capacitación, Profesionalización, Dignificación*. <[www.conaet.net/files/CONCLUSIONES1-04.doc](http://www.conaet.net/files/CONCLUSIONES1-04.doc)>.
- Consortio de Universidades. (2006). *Informe. La Educación superior en Iberoamérica 2006: Perú*. <[http://www.cinda.cl/download/informes\\_nacionales/peru.pdf](http://www.cinda.cl/download/informes_nacionales/peru.pdf)>.
- Chacaltana, J. (2000). El mercado laboral peruano: situación actual y opciones para los próximos años. *Socialismo y Participación* (Lima: Cedep), 87, 49-64.
- 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.
- Chile. Consejo Superior de Educación. (2000). *Acuerdo 080/2000. Aprobación de la propuesta de modificación al Decreto Supremo N.º 220 de 1998*. Santiago, Chile. <[http://www.cse.cl/public/Secciones/SeccionMundoEscolar/acuerdos/Acuerdo\\_CSE\\_080-2000.pdf](http://www.cse.cl/public/Secciones/SeccionMundoEscolar/acuerdos/Acuerdo_CSE_080-2000.pdf)>.
- Chile. Ministerio de Educación. 1998. *Currículum de la Educación Media. Objetivos fundamentales y contenidos mínimos obligatorios*. Santiago, Chile.
- Damm, L. (1998). Educación profesional en turismo. *Gestión turística (Valdivia)* (Valdivia: Universidad Austral de Chile), 3, 23-37.
- Educared (2003). Perspectivas de la educación superior y necesidades del mercado ocupacional. Lima. Artículo del portal de Fundación Telefónica. <<http://www.educared.edu.pe/directivos/articulo/183/perspectivas-de-la-educacion-superior-y-necesidades-del-mercado-ocupacional>>.
- García, J. (2000). *Educación para todos: evaluación en el año 2000. Informe nacional*. Santiago, Chile: Ministerio de Educación.
- Gamarra, L. (2009). Hablan los Jefes. Informe sobre la oferta y demanda laboral. *Suplemento Día-1*. (Lima, Diario *El Comercio*), 27 de abril, 10-12.
- Gough, S. & Scott, W. (1999). Education and training for sustainable tourism: Problems, possibilities and cautious first steps. *Canadian Journal of Environmental Education*, 4.
- González de la Cuba, J. (2004). *El financiamiento de la educación superior en el Perú*. Lima: Unesco/Iesalc, Asamblea Nacional de Rectores. Serie: Estudios sobre la Educación Universitaria Peruana 1.
- Instituto Internacional de la Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, Iesalc (2008). *Plan de acción de la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe, CRES, 2008*. Cartagena de Indias, Colombia: Unesco, Iesalc. <[www.iesalc.unesco.org.ve/docs/boletines/boletinro168/plandeaccion.pdf](http://www.iesalc.unesco.org.ve/docs/boletines/boletinro168/plandeaccion.pdf)>.

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. (1999). *Encuesta Nacional de Hogares 1999*. Lima: INEI, Dirección Nacional de Censos y Encuestas.

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. (2002). *Perú: Estimaciones y proyecciones de la población total urbana y rural por años calendario y edades simples, 1970-2025*. Boletín especial n.º 15. Lima: INEI, Dirección Técnica de Demografía.

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. (2008). *Resultados de los Censos Nacionales. Perú: resultados definitivos censos nacionales 2007* Lima: INEI, Dirección Nacional de Censos y Encuestas.

Mclauchlan de Arregui, P. (1994). Dinámica de la transformación del sistema educativo en el Perú. *Notas para el debate* (Lima: GRADE), 12, 53-98.

Levi, M. (s/f). *Capacitación del sector turismo en el Programa de Competitividad Turística del Ecuador*. Quito, Ecuador: Ministerio de Turismo <<http://bibemp2.us.es/turismo/turisonet1/economia%20del%20turismo/turismo%20y%20recursos%20humanos/capacitacion%20turismo%20en%20Ecuador.pdf>>.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Mincetur. (2009). Perú: Llegada mensual de turistas 2002-2008. <[http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/turismo/PERU\\_Lleg\\_Mens\\_Tur\\_2002\\_2008.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/turismo/PERU_Lleg_Mens_Tur_2002_2008.pdf)>.

Ministerio de Educación, Minedu (2001). *Propuesta para un acuerdo nacional por la educación*. Lima. Dirección Ejecutiva de la Consulta.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, MTPE. (2006a). *Encuesta de calificaciones de trabajadores y sus competencias*. Lima: Programa de Estadísticas y estudios Laborales (PEEL), Dirección de Formación Profesional y Desarrollo de los Recursos Humanos.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, MTPE. (2006b). *Encuesta sobre clasificación de los trabajadores y sus competencias laborales en el sector turismo 2006*. Lima: Dirección Nacional de Promoción del Empleo y Formación Profesional, Dirección Nacional de Formación Profesional y Desarrollo de los Recursos Humanos.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, MTPE. (2007). *Encuesta de Hogares especializada de niveles de empleo, 2007*. Lima: Programa de Estadísticas y Estudios Laborales (PEEL).

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, MTPE. (2008). *Boletín de estadísticas ocupacionales n.º 3. I trimestre 2008. Restaurantes y Hoteles-Lima Metropolitana*. Lima: Programa de Estadísticas y Estudios Laborales (PEEL). <[http://www.mintra.gob.pe/peel/publicaciones/beo/BEO2008-I\\_03.pdf](http://www.mintra.gob.pe/peel/publicaciones/beo/BEO2008-I_03.pdf)>.

Morales, J. (2008). *La universidad en el Perú. Parte I y II*. Lima: Portal de Universia Perú. <[http://www.universia.edu.pe/universidades/detalle\\_articulo.php?id=2964](http://www.universia.edu.pe/universidades/detalle_articulo.php?id=2964)> y <[http://www.universia.edu.pe/universidades/detalle\\_articulo.php?id=3011](http://www.universia.edu.pe/universidades/detalle_articulo.php?id=3011)>.

- Nageshwar Rao, R. P. D. (2002). Reorienting HRD Strategies for tourists' satisfaction. *Journal of Services Research*, 2, 1, 96-106.
- Navarrete, V. (2004). *Educación superior en turismo: ¿qué requieren los empresarios?* Documento presentado en el seminario de la Profesión Turística: Formación, Capacitación, Profesionalización, Dignificación. México.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Unesco. (1992). *Informe mundial sobre la educación 1991*. Madrid, España: Santillana, Unesco.
- Ortiz de Zevallos, G., Eyzaguirre, H., Palacios, R. & Pollarolo, P. (1999). *La economía política de las reformas institucionales en el Perú: los casos de educación, salud y pensiones*. Documento de trabajo R-348. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Pásara, L. (2004). La mercantilización. *Palestra. Portal de Asuntos Públicos de la PUCP* (Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú), noviembre. <<http://palestra.pucp.edu.pe/index.php?id=116>> <<http://palestra.pucp.edu.pe/portal/pdf/116.pdf>>
- Pearce, P. (2005). Professing tourism: Tourism academic as educators, researchers and change leaders. *Journal of Tourism Studies*, 16, 2, 21-33.
- Rivas Santos, Christian. (2007). *La demanda de la educación superior*. Tesis, Universidad San Martín de Porres, Facultad de Administración de empresas, Lima.
- Rivero, J. (2005). La educación peruana: crisis y posibilidades. *Pro-Posições* (Sao Paulo, Brasil: Facultad de Educación de la Universidad Estatal de Campinas), 16, 47.
- Rojas, V., S. (2003). *La formación turística en la educación básica chilena*. Tesis, Universidad Tecnológica Metropolitana, Facultad de Administración y Economía, Escuela de Ingeniería Comercial, Santiago, Chile.
- Saavedra, J. & Chacaltana, J. (2001). *Exclusión y oportunidad: jóvenes urbanos y su inserción en el mercado de trabajo y en el mercado de capacitación: la oferta de capacitación técnica en el Perú* (capítulo 2). Lima: GRADE.
- Saavedra, J. & Suárez, P. (2002). *El financiamiento de la educación pública en el Perú: el rol de las familias*. Documento de trabajo n.º 38. Lima: GRADE.
- Sánchez de la Nieta, G. (2008). La carrera de turismo no alcanza niveles directivos. Diario digital *La Gaceta de los Negocios* (España, 22 de setiembre) <[http://www.negocios.com/21-09-2008+carrera\\_turismo\\_no\\_alcanza\\_niveles\\_directivos,noticia\\_1img,11,11,32556](http://www.negocios.com/21-09-2008+carrera_turismo_no_alcanza_niveles_directivos,noticia_1img,11,11,32556)>.
- Sarrión, M. (2005). La gestión de personas en el sector turístico. *E-Deusto: conocimiento para ir por delante* (España: Universidad de Deusto), 43, 56- 61.
- Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo, SNV (2007). *Estudio de la oferta de la educación superior tecnológica pública y la demanda laboral de Ayacucho*. Lima: SASE.

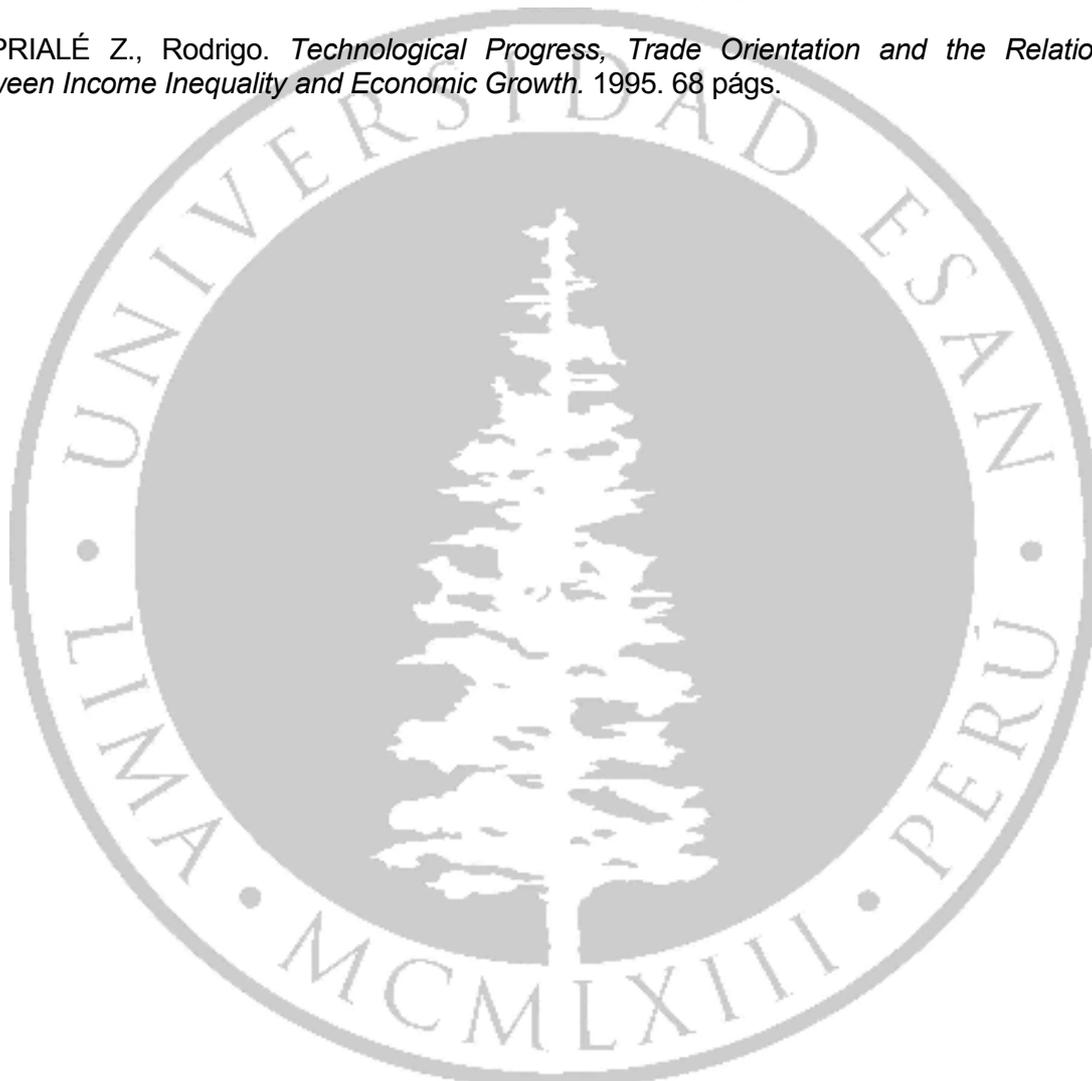
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú, ComexPerú. (2008). Actual legislación desfavorece la capacitación laboral. *Diario Gestión* (Lima: Prensa Popular SAC), 7 de mayo, 25.
- Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada, UCCAEP. (2007). *II Congreso Nacional de la Empresa Privada "Recurso Humano: Factor de éxito para el siglo XXI". Resultados del estudio sobre necesidades de capacitación y formación laboral*. San José, Costa Rica: UCCAEP.
- Vega, M. & Oshiro, A. (2007, 10 de diciembre). En carrera. Informe sobre universidades privadas. *Suplemento Día-1. El Comercio* (Lima), pp. 14-16.
- Valdivia, N. (2003, 31 de enero). Educación superior y mercado de trabajo en el Perú. *El Comercio* (Lima).
- Yamada, G. (2006). *Economía laboral en el Perú: avances recientes y agenda pendiente*. Documento de discusión (DD/04/01). Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.
- Yamada, G. (2007 a). *Retornos a la educación superior en el mercado laboral: ¿vale la pena el esfuerzo?* Documento de trabajo, n.º 78. Lima: Universidad del Pacífico, Centro de Investigación.
- Yamada, G. (2007b). Educación superior en el Perú: no siempre más estudio genera más cosecha. *Punto de Equilibrio* (Lima, Universidad del Pacífico), 16, 93, 30-31.



## TÍTULOS PUBLICADOS EN ESTA SERIE

22. OSTOS MARIÑO, Jhony. *Gestión de innovación: una revisión general de literatura*. 2009. 34 págs.
21. HINOJOSA, Sergio Alejandro. *Opciones reales en inversiones públicas: un eslabón que falta*. Revisión de literatura y enfoque conceptual. 2009. 78 págs.
20. WAKABAYASHI MUROYA, José Luis. *Los clientes estratégicos como derivación de la ventaja competitiva y del márketing: un modelo exploratorio de confluencia*. 2007. 95 págs.
19. MATOS REYES, Nancy. *Cómo surgen las características que distinguen a las organizaciones innovadoras: una propuesta metodológica*. 2007. 39 págs.
18. MATOS REYES, Nancy. *La piratería: ¿problema o solución?* 2006. 76 págs.
17. PERONI PYE, Renzo. *The asset management industry in EU zone*. 2006. 56 págs.
16. GABEL SHEMUELI, Rajeli. *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. 2005. 33 págs.
15. QUINTANILLA ACOSTA, Edwin. *Dotación institucional de un país y su relación con la autonomía de los organismos reguladores: revisión de literatura*. 2005. 48 págs.
14. QUINTANILLA ACOSTA, Edwin. *Autonomía institucional de los organismos reguladores: revisión de literatura*. 2004. 53 págs.
13. BRAVO ORELLANA, Sergio. *El costo de capital en sectores regulados y mercados emergentes: metodología y casos aplicativos*. 2004. 114 págs.
12. ROCA, Santiago y SIMABUKO, Luis. *Apertura comercial y especialización productiva: ¿es beneficiosa para América Latina?* 2004. 22 págs.
11. ROCA, Santiago y SIMABUKO, Luis. *El comercio y las inversiones entre la Unión Europea y América Latina: características y consecuencias sobre la especialización productiva*. 2003. 33 págs.
10. REGALADO PEZÚA, Otto y VIARDOT, Eric. *El futuro de la desintermediación en los servicios turísticos: ¿una evolución en las competencias?* 2002. 24 págs.
9. BERRÍOS, Rubén. *La transparencia en la privatización: una aproximación a partir de tres casos del proceso peruano*. 2001. 45 págs.
8. ROCA, Santiago y SIMABUKO, Luis. *Primarización y nivel de vida: el caso peruano 1950-1997*. 1998. 59 págs.
7. SANTANA, Martín; MARAKAS, George M. y HORNIK, Steven. *An Organizational Learning Perspective of Tactics for Information Systems Implementation: Linking Process with Strategy*. 1997. 27 págs.
6. SANTANA, Martín y SABHERWAL, Rajiv. *Developing Global Applications of Information Technology: An Examination of Problems and Implementation Tactics*. 1997. 28 págs.

5. DEL VALLE, Manuel. *The Transformation of Telecommunications in Peru: 1994-1996*. 1997. 43 págs.
4. BARDHAN, Pranab y PRIALÉ, Rodrigo. *Endogenous Growth Theory in a Vintage Capital Model*. 1996. 41 págs.
3. PRIALÉ Z., Rodrigo. *Agricultural Productivity, Trade Orientation and Economic Growth*. 1996. 78 págs.
2. DÍAZ, Carlos y MCLEAY, Stuart. *Provisiones por malas deudas y transferencias de información intraindustrial en el sector bancario*. 1996. 30 págs.
1. PRIALÉ Z., Rodrigo. *Technological Progress, Trade Orientation and the Relationship between Income Inequality and Economic Growth*. 1995. 68 págs.





Impresión

Impresión de carátula:  
Gráfica Técnica s.r.l.  
Los Talladores 184  
Urb. El Artesano, Ate

Impresión de interiores: Universidad ESAN  
Alonso de Molina 1652, Surco

LIMA-PERÚ  
Mayo de 2009