

Análisis de las competencias formativas del egresado de hostelería y turismo en Santiago de los Caballeros, República Dominicana

Development of professional competencies through Emotional Intelligence in high school students at Colegio Ciudad Real

¹Yaquelyn Reyes

²Zoila Esther Morales

¹Universidad Abierta para Adultos, UAPA, yaquelynreyes@uapa.edu.do

²Universidad Abierta para Adultos, UAPA, zoilamoraes@uapa.edu.do

Autor para correspondencia: Yaquelyn Reyes, email: yaquelynreyes@uapa.edu.do

Recibido: 27/8/2024; **Aprobado:** 7/10/2024

Resumen

El presente artículo tiene el propósito de describir las competencias académicas de los egresados de las escuelas de hostelería y turismo de Santiago de los Caballeros para el periodo 2023. Se confeccionó un instrumento de tres dimensiones referentes al perfil profesional de los egresados de las carreras de hostelería y turismo, a las estrategias de inserción laboral y sobre las competencias genéricas de acuerdo al perfil de la carrera de hostelería y turismo establecidas en el Marco Nacional de Cualificaciones de la República Dominicana. Se totaliza-

Abstract

The purpose of this article is to describe the academic skills of the graduates of the hospitality and tourism schools of Santiago de los Caballeros for the period 2023. A three-dimensional instrument was created referring to the professional profile of the graduates of the hospitality careers, and tourism, to job insertion strategies and to generic skills according to the profile of the hospitality and tourism career established in the National Qualifications Framework of the Dominican Republic. There were a total of 43 items with an ordinal measurement

ron 43 ítems con un nivel de medición ordinal, aplicado a una muestra de 42 docentes de las cuatro Universidades locales que conducen a una titulación de grado en la especialidad turismo. El criterio de selección fue no probabilístico con una estrategia voluntaria. A través de distribuciones de frecuencia simple, se encontró que los menores niveles de competencias, de acuerdo con la evaluación de los docentes están en las áreas de idiomas ($\mu=2.10$), investigación ($\mu=2.05$), dominio de historia y cultura ($\mu=2.00$) y tecnología ($\mu=1.95$). Por su parte, las competencias mejor evaluadas fueron ética de trabajo ($\mu=1.57$), eficacia, honestidad y responsabilidad ($\mu=1.62$, respectivamente). Se concluye que el perfil de las competencias académicas de los egresados de las carreras de hostelería y turismo en Santiago de los Caballeros presenta debilidades en las competencias duras. Esto significa que las bases formativas y cognitivas, propias de la especialidad, no están siendo satisfechas por el sistema educativo universitario. Por el contrario, las competencias blandas, es decir, habilidades complementarias para el ejercicio profesional está de una u otra manera definiendo el perfil del egresado sujeto a insertarse en la economía nacional de la mano del sector turismo.

Palabras clave: egresados, competencias, turismo, formación, cualificación.

level, applied to a sample of 42 teachers from the four local universities that lead to a degree in the tourism specialty. The selection criterion was non-probabilistic with a voluntary strategy. Through simple frequency distributions, it was found that the lowest levels of competencies according to the teachers' evaluation are in the areas of languages ($\mu=2.10$), research ($\mu=2.05$), mastery of history and culture ($\mu=2.00$) and technology ($\mu=1.95$). For their part, the best evaluated competencies were work ethic ($\mu=1.57$), effectiveness, honesty and responsibility ($\mu=1.62$, respectively). It is concluded that the profile of academic skills of graduates of hospitality and tourism courses in Santiago de los Caballeros presents weaknesses in hard skills. This means that the training and cognitive bases, typical of the specialty, are not being satisfied by the university educational system. On the contrary, soft skills, that is, complementary skills for professional practice, are in one way or another defining the profile of the graduate subject to inserting themselves into the national economy through the tourism sector.

Keywords: graduates, skills, tourism, training, qualification.



Esta obra está bajo licencia [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) por Yaquelyn Reyes y Zoila Esther Morales

1. Introducción

Las competencias académicas-formativas de los egresados de las carreras de hostelería y turismo se adentran en una amplia discusión sobre inserción laboral como valor productivo dentro del motor económico nacional. Partimos de la tesis clásica de capital humano de Smith (1998) y Becker (1964), quienes sostienen que la acumulación de conocimiento individual incrementa las capacidades productivas de la fuerza de trabajo, lo que impacta significativamente en el crecimiento económico de una región.

Bajo esta premisa, el turismo en la República Dominicana es uno de los principales pilares de estabilidad macroeconómica. Su comportamiento en los últimos años evidencia su peso en el crecimiento nacional. El Banco Central de la República, (2022) expuso que los ingresos por turismo entre enero-junio del 2022 fue de 4,121.5 millones de dólares, una cuantía mayor que el mismo período del 2018, antes de la pandemia (3,953 millones de dólares). “De acuerdo con datos del Banco central, el renglón “hoteles, bares y restaurantes” movilizó RD\$14,838 millones en 2023, lo que representa un aumento del 13.86% respecto al año anterior” (Diario Libre, 15 de mayo de 2023, PA3).

Estos datos revelan la importancia del sector turismo para el país, lo que inherentemente nos exige mirar hacia la formación académica que se está desarrollando en la República en el sector más

rentable de Inversión Directa e ingreso de divisas. Por ejemplo, la encuesta de opinión, actitud y motivación a extranjeros no residentes (Banco Central de la República, 2022) señaló un 39 % de opinión “excelente” en los servicios del hotel, 41% “excelente” en el servicio de alojamiento, 45% “excelente” en el servicio de comida, 43% “excelente” en la calidad de la comida, 39% “excelente” en la calidad del entretenimiento. El promedio de la categoría “excelente” para todos los indicadores de servicio y facilidades es 41.5 %.

Aunque los resultados sobre satisfacción del turista no residente sobre los servicios turísticos están por debajo del 50%, considerando como referencia la excelencia, es interesante apreciar cifras sobre el recurso humano que ha gestado este trabajo sujeto a valoración del extranjero. Un informe general del MESCyT (2016) reveló que, en los años 2013, 2014 y 2015, egresaron de las carreras hotelería y turismo, a nivel nacional, 1.470, 1.478 y 1.341 estudiantes respectivamente. Un informe histórico más reciente, presenta una matriculación para el 2019 de 9.438 estudiantes activos de las carreras de hotelería y turismo (Ministerio de Educación Superior Ciencias y Tecnologías [MESCyT], 2020).

Aunque las cifras presentadas anteriormente son nacionales, el presente trabajo se circunscribe en Santiago de los caballeros, la segunda ciudad más importante desde el punto de vista económico y educativo del país. Dentro de sus planes para

el crecimiento económico se encuentra el impulso turístico. Es la primera ciudad de la República y una de las pocas de Iberoamérica con Agenda de Cultura para el Desarrollo, con 25 proyectos consensuados. La Ordenanza 3127-16 del Concejo de Regidores oficializa esta iniciativa. Acumula unas 10.400 industrias o empresas culturales por donde circulan tres mil millones de pesos anuales. Las más frecuentes son las de organización de eventos; producción artesanal, calzados y accesorios; microempresas de diseño arquitectónico; galerías de exposiciones; también restaurantes y centros de expendio de alimentos y catering.

Es esta panorámica, Santiago de los Caballeros cuenta con cuatro (4) Universidades que imparten nueve (9) carreras del perfil turístico, especializadas en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, con menciones en alimentos, bebidas y lenguas modernas. Del total de carreras, ocho (8) corresponden a la Administración en el sector, lo que representa 88.9%. Para evaluar las competencias del recurso humano especializado (formación universitaria) en el sector turismo que ha egresado de estas universidades, lo que consecuentemente resulta una base capital para las ambiciones de crecimiento turístico de Santiago, nos hemos propuesto describir las competencias académicas de los egresados de las Escuelas de Hostelería y Turismo de Santiago de los Caballeros para el periodo 2023.

2. Revisión de la literatura

En un mundo cada vez más digital y globalizado, donde las fronteras no representan limitaciones para las actividades económicas, la demanda de mejores habilidades y destrezas académicas individuales representa un desafío para las instituciones formativas del capital humano cualificado. En principio, este criterio competitivo se relaciona transversalmente con las demandas del mercado laboral en un contexto de impulso de la economía nacional como vía al desarrollo. La revisión de literatura, por lo tanto, se centra en las competencias de egresados en el marco de la inserción laboral o demanda laboral del mercado de trabajo.

Rivas et al. (2019) se propusieron conocer la opinión de cinco titulares de organismos, instituciones y asociaciones oficiales que regulan la actividad turística en México, con el fin de proponer un esquema de las competencias que un profesional del sector turismo debería adquirir y desarrollar en las instituciones de educación superior. Como procedimiento, se recurrió a las entrevistas semiestructuradas con base en cinco planteamientos que tomaron en cuenta las notas metodológicas de la base de datos de estadísticas de la Organización Mundial de Turismo (2017). Los temas sobre los cuales se indagó fueron los siguientes: aptitudes, valores, competencias y actitudes del desempeño profesional de los profesionales en turismo. Sus resultados exponen que las competencias, características y aptitudes requeridas en

la industria del turismo en México son heterogéneas en las categorías del “saber” (cognitivas, disciplinares y conceptuales) y del “saber hacer” (procedimentales e instrumentales), pues cada una de estas dependen de la industria turística en la que se labora. Aun así, se pudieron determinar ciertas coincidencias en diversos aspectos cognitivos (p. ej., dominar otra lengua, desenvolverse en el área de mercadotecnia, etc.), actitudinales (p. ej., empatía, trabajo en equipo, etc.) e incluso en determinados valores (p. ej., honestidad, ética, etc.).

Dos años más tarde, Rivas et al. (2022) realizaron otra investigación con el objetivo de valorar la formación de las competencias profesionales de los egresados de la licenciatura en turismo del Instituto Politécnico Nacional. Se empleó una metodología cuantitativa con un alcance descriptivo. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario basado en una escala Likert y la muestra estuvo constituida por 142 participantes. Los resultados muestran que los egresados tienen un nivel de logro consolidado en los procedimientos administrativos, marketing, resolución de problemas y toma de decisiones, planeación turística, principios del turismo, gestión financiera, trabajo en equipo, patrimonio cultural y natural, así como orientación hacia el cliente. En Perú, Castaglona et al. (2021) realizaron una investigación con el objetivo de estudiar el perfil de los egresados de carreras del sector turístico y su relación con las competencias de los profesionales para su inmersión en el mercado laboral.

Su método fue el cuantitativo con un diseño correlacional en una muestra de 150 egresados de la carrera profesional de administración en turismo y hotelería de una universidad privada de Lima. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y un cuestionario. El instrumento fue validado por juicio de expertos y obtuvo un nivel alto de confiabilidad. Los resultados determinaron que el perfil profesional y las competencias laborales se relacionan directa ($Rho=0.731$) y significativamente ($p=0.000$). Los autores resaltan que el éxito del egresado en su labor profesional recae en actualizarse constantemente y hacer frente a los desafíos que trazan las constantes actualizaciones globales en la realidad laboral. De igual manera, la universidad debe brindar a los alumnos cursos actuales, teórico/prácticos y hacer uso de las nuevas tecnologías y tendencias, de manera que cuente con las herramientas necesarias para un óptimo quehacer laboral en el sector turismo y otros.

En España, García y Pérez (2008) analizaron el marco competencial de los estudios turísticos recogidos en el Libro Blanco de los estudios de Grado en Turismo con una doble finalidad: 1) determinar qué bloques competenciales de carácter específico existen dentro del marco competencial de los estudios turísticos, para posteriormente analizar cómo se desarrollan las competencias de carácter lingüístico, las específicas por ámbito sectorial (alojamiento, restauración e intermediación) y las TIC. Entre los hallazgos se señala la necesidad de

atender el desarrollo de competencias de planificación y gestión de la empresa turística en coordinación con el desarrollo de competencias lingüísticas, TIC y las específicas en cada ámbito de especialidad. Las competencias de planificación y gestión son las que mayor número de interrelaciones con otros bloques competenciales, y por ello, se plantea la cuestión de cómo deben ser abordadas dentro de los nuevos planes de estudio. Advierten los autores que el aprendizaje de la materia de planificación y gestión no debe realizarse aisladamente del inglés, las TIC y la gestión de alojamientos, restauración e intermediación.

Por otro lado, Preciado et al. (2012) analizaron el proceso de acreditación internacional del Centro Universitario de la Costa Sur (CUCSUR) de la Universidad de Guadalajara, México, realizado por la agencia europea AQU Catalunya (AQU). Allí se establecieron los indicadores de calidad bajo parámetros internacionales y se constituyó un Plan de Mejora para el aseguramiento de la calidad, estableciendo como prioridad el seguimiento de egresados y su retroalimentación en los procesos de innovación curricular, así como el estudio de opinión de empleadores. A través de una encuesta cerrada y análisis estadísticos en una muestra de egresados de turismo y empleadores de la industria, se arrojó como resultados que, para el caso de la importancia para el mercado laboral, las percepciones de los egresados y los empleadores coinciden en 8 capacidades: Capacidad para comunicarse con un segundo idioma, capacidad

de pensamiento analítico, para redactar documentos, para adquirir con rapidez nuevos conocimientos, para negociar de forma eficaz, para trabajar bajo presión, cuestionar ideas propias o ajenas y capacidad para la presentación en público de productos, ideas o informes.

En lo referente al perfil formativo, las opiniones de los egresados y sus empleadores coinciden en 11 capacidades: Capacidad para comunicarse en un segundo idioma, pensamiento analítico, redacción de documentos, para adquirir con rapidez nuevos conocimientos, negociar de forma eficaz, trabajar en equipo, para movilizar las capacidades de otros, para hacer valer su autoridad, para encontrar nuevas ideas y soluciones, para cuestionar ideas propias o ajenas y capacidad para presentar en público productos, ideas o informes.

Por su parte, Benítez et al. (2014) exponen las nuevas competencias transversales y específicas que deben desarrollar los profesionales de turismo de la Universidad Técnica del Norte. La propuesta consiste en una tipología de competencias acorde a las necesidades del entorno, caracterizándose por su visión global y de futuro. Se trata de una revisión documental donde se visualizan competencias transversales de tipo instrumental como: metacognitivas, metodológicas, tecnológicas, lingüísticas e individuales; también de tipo inter e intrapersonal tales como: sociales, bio-psíquicas, ético-valorativas y ecológicas; además de las de tipo sistemática como: emprendi-

miento, organización y evaluación. Las competencias específicas se han declarado con base en la gestión administrativa, socio-cultural, socio-ambiental, prospectiva, operación turística, tecnologías aplicadas, lenguas extranjeras y ámbitos jurídicos; estos resultados han dado origen al rediseño curricular de la carrera, mismo que se implementará en marzo del 2015. Entre las competencias que no se habían asumido aún, se destaca la necesidad de desarrollar el pensamiento complejo (interdisciplinariedad, multidisciplinariedad y transdisciplinariedad) para la investigación como eje transversal, generación de conocimiento y producción científica, comunicación en al menos dos idiomas extranjeros, capacidad de emprendimiento, liderazgo.

Sobre el tema propio de las competencias del egresado universitario en otros sectores no turísticos, Guim y Marre-ro (2022) realizaron un trabajo con el objetivo examinar la relación entre las competencias laborales desarrolladas a través de las prácticas preprofesionales y la inserción laboral de estudiantes universitarios de carreras de negocios. Con un diseño cuantitativo, entrevistaron a 318 estudiantes de un total de 1.600 de las carreras de negocios de universidades en Ecuador. Los resultados indican que las competencias desarrolladas a través de las prácticas preprofesionales: visión interdisciplinaria, la creatividad e innovación, uso de tecnologías y el trabajo en equipo se relacionan positivamente con la inserción laboral. Sustentan con su investigación que las prácticas pre-

profesionales contribuyen a desarrollar competencias laborales para la inserción laboral.

En México, Ramos-Peña (2018) realizó una investigación con el fin de determinar si las competencias empleadas dentro de la licenciatura en Ciencia Política son las adecuadas en el marco de la inserción laboral. A través de un análisis descriptivo y correlacional, encontró que existe asociación entre las competencias de egreso con las competencias laborales que el trabajo exige en los tres principales aspectos de demanda laboral. En su conclusión, resalta la importancia de que los egresados puedan adaptarse a las demandas del empleo, y esto se logra con el cumplimiento y desarrollo de competencias que le permitan situarse en un contexto competitivo que exige calidad educativa y adaptación al cambio.

Sobre las competencias blandas, Varona y Ramos (2024) analizaron la pertinencia de las competencias laborales impartidas en la Universidad del Cauca, respecto a las exigidas en el mercado. La investigación fue mixta, administrando 3 encuestas dirigidas a 1054 egresados, 77 representantes de empresas y 36 coordinadores de programas de pregrado de la institución, desde tres componentes: oferta laboral, espacios de desempeño profesional y necesidades de formación de competencias laborales. Los resultados reflejan que las competencias como la autoconfianza, la toma de decisiones y el liderazgo se desarrollan mayoritariamente al egresar de la Universidad, en tanto que

la creatividad, la empatía y los valores se adquieren durante la formación. Por su parte, las competencias más solicitadas por las empresas son: trabajo en equipo, comunicación asertiva e iniciativa. Para los programas académicos las competencias más relevantes son liderazgo, trabajo en equipo e iniciativa. Los autores concluyen que la poca articulación entre la universidad y el sector productivo afecta la formación de competencias laborales blandas, dificultando en gran medida la vinculación laboral y la capacidad de dar respuesta a las necesidades y expectativas sociales.

3. Métodos

Se trabajó una propuesta métrica de dos dimensiones: 1) competencias formativas, 2) estrategias por parte de las universidades para la inserción laboral. Se propusieron 14 indicadores sobre competencias generales vinculados al área de hostelería y turismo relacionadas con competencias duras y blandas. Adicionalmente, se presentaron 24 indicadores pertenecientes al Marco Nacional de Cualificaciones sobre el perfil de la carrera de turismo de la República Dominicana. Finalmente, se propusieron cinco (5) indicadores relacionados con estrategias de las universidades para la inserción laboral. En total, se administró un cuestionario digital cerrado (Google forms) de 43 ítems a escala de medición ordinal. Empleando un diseño de campo con un nivel de investigación descriptivo, se definió como fuente primaria a docentes

activos para el periodo correspondiente al último cuatrimestre del año 2023

3.1. Población y muestra

Se empleó un diseño de campo con un nivel de investigación descriptivo, para definir como fuente primaria a docentes activos para el periodo correspondiente al último cuatrimestre del año 2023.

El levantamiento de datos se aplicó en un solo momento (transversal). Se recurrió a una estrategia muestral no probabilística, de tipo voluntario, dejando abierta la posibilidad de participar a cualquier docente definido como población objetivo: docente activo para el último cuatrimestre del año 2023 en carreras de hotelería y turismo, adscrito en cualquiera de las cuatro universidades que ofrecen este programa en Santiago de los Caballeros (Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, PUCMM, Universidad Dominicana O&M, Universidad Tecnológica de Santiago, UTESA, y Universidad Abierta Para Adultos, UAPA). En total, se tabularon 42 respuestas válidas. Como estrategia analítica se utilizaron distribuciones de frecuencias para determinar el rango de valores (min. 1 / máx. 5), media aritmética y desviación estándar para referenciar las varianzas de las respuestas de los respectivos indicadores.

4. Resultados y discusión

La estrategia de inserción laboral para los egresados de la carrera de hostelería y turismo, representó el valor más rezagado (2.05), en nuestra escala de medición, lo que significa que las universidades analizadas aún no tienen un sistema expedito que permita garantizarles a los estudiantes que finalizan la formación una inserción satisfactoria laboralmente. Seguidamente, las universidades no tienen un mecanismo expedito que relacione los proyectos de grado directamente con las empresas del sector turismo (1.95). Este punto es relevante porque la universidad forma parte del engranaje entre el capital humano y los medios de producción. A partir de esta relación se da un proceso de retroalimentación sobre lo que necesita el mercado y sobre los criterios de competencias, herramientas y habilidades que se gestan en la universidad.

En cuanto a la promoción de actividades prácticas con los futuros egresados (1.86), las universidades demostraron tener un sistema de práctico satisfactorio que le permita al estudiante adentrarse en una realidad laboral de manera anticipada. Más cercano a la mayor evaluación se encuentra la realización de certificados y seminarios (1.71). La relevancia de este aspecto recae en todas las habilidades, competencias que fortalecen los programas formales de las carreras, atendiendo de una manera más expedita las estrategias formativas que se atienden sin necesidad de cambios en los programas. Finalmente, las universidades analizadas señalaron tener actividades de pasantía casi en su totalidad (1.52). Es importante destacar que las pasantías forman parte del sistema formal programático, por lo que su cumplimiento sería una obligación.

Tabla 1: Distribución de frecuencia sobre estrategias de universidades de Santiago para la inserción laboral del egresado de carreras de hostelería y turismo.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Promedio	Std. Deviation
La Universidad aplica estrategias de inserción laboral para los egresados de la carrera de turismo	42	1	5	2,05	1,058
La Universidad promociona actividades prácticas con los futuros egresados	42	1	5	1,86	,952

La Universidad realiza actividades de pasantía	42	1	5	1,52	,969
La Universidad realiza certificaciones y seminarios con los futuros egresados	42	1	5	1,71	,944
La Universidad establece proyectos de grado vinculados con empresas del sector turismo	42	1	5	1,95	1,058

Dentro del análisis del perfil profesional de los egresados de Hostelería y Turismo se observa que la ética de trabajo (1.57) es el indicador mejor evaluado por el cuerpo docente de las universidades en cuestión, seguida de las relaciones humanas interpersonales (1.62), la honestidad (1.67), la responsabilidad (1.67) y la eficacia (1.67). En contraste, el dominio de idiomas (2.10), el dominio de historia y cultura (2.00) y la comunicación oral/escrita (1.95), representan los indicadores más alejados de un estado ideal. Es importante destacar que el manejo de idiomas y el manejo de historia y cultura representan áreas de competencias duras, siendo parte indispensables del programa formativo de las universidades sujetas de estudios. De ser materias obligatorias se deduce su importancia e impacto en el mercado laboral.

La perspectiva de Varona y Ramos (2024) sobre las competencias laborales blandas sugiere que las capacidades centradas en valores se desarrollan en la formación universitaria. En nuestro

caso, valores como la honestidad, responsabilidad o la eficiencia tuvieron altos niveles evaluativos. Esto sería un punto a favor de la formación académica. Sin embargo, aquellas competencias duras como el dominio histórico, de idiomas o comunicación, obligatoriamente desarrolladas en el proceso formativo, se encuentran como las de menor valoración. Importante destacar que, según Verona y Ramos (2024), las competencias más solicitadas por las empresas son: trabajo en equipo, comunicación asertiva e iniciativa, lo que llama a la reflexión en el proceso formativo de las universidades de Santiago, específicamente en las carreras de hostelería y turismo, ya que el indicador comunicación oral fue la tercera categoría más alejada del 1 según su media aritmética (1.95).

Rivas et al. (2019), por su parte, aceptan que hay competencias del egresado de turismo que son heterogéneas y depende del sector, pero entre los denominadores comunes se encuentran diversos aspectos cognitivos (p. ej., dominar otra lengua,

desenvolverse en el área de mercadotecnia, etc.). Sobre este aspecto, nuestros resultados colocan al manejo de idiomas como el indicador más alejado de 1 (2.10), lo que refleja una debilidad que

debe ser atendido con prontitud por parte de las universidades de Santiago, específicamente en su perfil formativo sobre hostelería y turismo.

Tabla 2: Distribución de frecuencia sobre competencias profesionales de egresados de las carreras de hostelería y turismo.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Promedio	Std. Deviation
Comunicación (oral y escrita)	42	1	4	1,95	,854
Relaciones humanas (interpersonales)	42	1	3	1,62	,582
Dominio de idiomas	42	1	4	2,10	,821
Dominio de historia y cultura	42	1	3	2,00	,698
Conocimiento de gastronomía nacional y regional	42	1	3	1,71	,708
Etiqueta y protocolo	42	1	4	1,57	,801
Apariencia personal (imagen)	42	1	4	1,71	,835
Disposición al servicio	42	1	4	1,81	,917
Solidaridad	42	1	4	1,81	,917
Empatía	42	1	4	1,81	,917
Eficaz	42	1	3	1,67	,650
Honestidad	42	1	5	1,67	,954
Responsabilidad	42	1	5	1,67	,954
Ética de trabajo	42	1	4	1,57	,737

Al observar las competencias genéricas de los perfiles de las carreras de hostelería y turismo, establecidas en el Marco Nacional de Cualificaciones, se aprecia que los siguientes indicativos obtuvieron una valoración cercana a la eficiencia (1.71), compromiso con la calidad, capacidad creativa, capacidad para actuar en nuevas situaciones, capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes, compromiso ético, compromiso con la preservación del medio ambiente, responsabilidad social y compromiso ciudadano, capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. En contraste, los indicadores más rezagados fueron: capacidad de investigación (2.05), capacidad para identificar, plantear y resolver problemas (1.95), habilidades en el uso de las TIC (1.95), y capacidad de comunicación en un segundo idioma (1.90).

Las mediciones sugieren la necesidad de desarrollar las capacidades para identificar, plantear y resolver problemas, investigar el manejo de las TIC y el manejo de un segundo idioma. García y Pérez, en su investigación, encontraron necesidades similares en España abiertas a competencias en el marco de la inserción laboral en el área turística. Señalaban específicamente el desarrollo de competencias de planificación y gestión de la empresa turística en coordinación con el desarrollo de competencias lingüísticas, TIC y las específicas en cada ámbito de especialidad. Esto nos permite entender que esas capacidades, como fundamentales en el proceso de globalización, están en un proceso de construcción y adaptación a

nivel mundial. Como lo sugieren Guim y Marrero (2022), las competencias de las prácticas preprofesionales, como la visión interdisciplinaria, la creatividad e innovación, uso de tecnologías y el trabajo en equipo se relacionan positivamente con la inserción laboral y la competitividad laboral del egresado.

Por otra parte, las competencias analizadas por Rivas et al. (2022) para valorar la formación de las competencias profesionales de los egresados de la licenciatura en turismo, reflejan un nivel consolidado en áreas como procedimientos administrativos, marketing, resolución de problemas y toma de decisiones, planeación turística, principios del turismo, gestión financiera, trabajo en equipo, patrimonio cultural y natural, así como orientación hacia el cliente. No destacan áreas como el dominio de idiomas, investigación o manejo de las TIC, lo que corrobora la hipótesis de que son competencias en constante actualización y en constante adaptación a las demandas de la industria turística y sus realidades.

Tabla 3: Distribución de frecuencia sobre competencias profesionales de egresados de las carreras de hostelería y turismo según el Marco Nacional de Cualificaciones de República Dominicana.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Promedio	Std. Deviation
Capacidad de abstracción, análisis y síntesis	42	1	3	1,86	,566
Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	42	1	3	1,81	,594
Conocimiento sobre el área de estudio y profesión	42	1	3	1,76	,617
Capacidad para identificar, planear y resolver problemas	42	1	3	1,95	,661
Capacidad de investigación	42	1	3	2,05	,731
Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedentes de diversas fuentes	42	1	3	1,86	,647
Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	42	1	3	1,71	,554
Compromiso con su medio sociocultural	42	1	3	1,76	,617
Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad	42	1	3	1,67	,570
Responsabilidad social y compromiso ciudadano	42	1	3	1,71	,554
Compromiso con la preservación del medioambiente	42	1	3	1,71	,554
Compromiso ético	42	1	3	1,71	,636
Capacidad de comunicación en un segundo idioma	42	1	4	1,90	,692
Habilidad para trabajar en contextos internacionales	42	1	3	1,86	,647
Habilidades en el uso de las TIC	42	1	3	1,95	,661
Habilidades interpersonales	42	1	3	1,67	,570
Capacidad para la toma de decisiones	42	1	3	1,67	,570
Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes	42	1	3	1,71	,636

Capacidad de trabajo en equipo	42	1	3	1,67	,570
Capacidad para actuar en nuevas situaciones	42	1	3	1,71	,554
Capacidad creativa	42	1	3	1,71	,554
Habilidad para trabajar en forma autónoma	42	1	3	1,76	,532
Capacidad para formular y gestionar proyectos	42	1	3	1,76	,532
Compromiso con la calidad	42	1	4	1,71	,708

Un punto que merece ser destacado en el marco de los análisis de competencia es el uso de las TIC. En medio de una globalización más dinámica que vence las barreras (incluso las de idiomas) es necesario el fortalecimiento de este indicador para un mayor impacto en el mercado de trabajo. Parte de las limitaciones investigativas, de hecho, puede deberse a las limitaciones informativas en el manejo de las tecnologías de información y comunicación, más allá de preparaciones metodológicas y protocolarias propias de la investigación.

5. Conclusiones

Las evidencias que maneja el presente trabajo sobre las competencias de egresados de las carreras de hostelería y turismo de las universidades de Santiago de los Caballeros no son desalentadoras, al contrario. Es importante destacar que, en promedio, las valoraciones sobre estrategias de las universidades para la inserción laboral como las valoraciones sobre las competencias formativas fueron sólidas. Sin embargo, como estrategia comparativa, el análisis se centró en des-

cribir las competencias más consolidadas y también las menos consolidadas como un punto estratégico de fortalecimiento académico.

En primer lugar, contamos con evidencias que demuestran niveles rezagados de manejo de idiomas, investigación y tecnología de las informaciones (TIC). En un país receptor de un turismo internacional, esto representa un punto débil que perfectamente puede fungir como un factor clave que aleja a los egresados de una eficiente inserción laboral. Por otro lado, el carácter investigativo representa una cualificación analítica para pensar las oportunidades y sinergias dentro del área turística, permitiendo entender parte del gran ecosistema que rodea la visita y goce de ciudadanos extranjeros y locales. Finalmente, las limitaciones o manejo expedito de las TIC representan limitaciones tecnológicas en un mundo cada vez más globalizado en la era digital.

Por otro lado, las fortalezas evidenciadas en cuanto a competencias blandas, tales como la ética, relaciones humanas, habilidades interpersonales, trabajo en equipo, entre otras no menos importante,

forman parte de una armadura formativa que abre paso en el campo de trabajo. Sin embargo, por sí solas, es decir, aisladas de otras competencias duras como la investigación, idioma, historia, manejo de las TIC, etc., pierden su potencia competitiva a la hora de impactar en lo individual (valoración en el mercado laboral) y colectiva (desarrollo económico local con base en la cualificación del capital humano).

6. Referencias bibliográficas

- Banco Central de la República Dominicana (2022). Economía dominicana mantiene un crecimiento promedio superior a 5.0%. *Informes del Banco Central*. Consultados 14/9/202. <https://www.bancentral.gov.do/>
- Benítez Bastidas, N. M., Rosero Villafuerte, J. E., & Tapia González, A. G. (Eds.). (2014). Las Competencias Profesionales de la Carrera de Turismo de la Universidad Técnica del Norte, en *El Nuevo Contexto de Desarrollo de la Zona I Del Ecuador* (Vols. 7, No. 16). <https://dialnet.unirioja.es/>
- Becker, G. (1964). *Human Capital: a theory and empirical analysis*. Cambridge: National Bureau of Economic Research.
- Castaglona, A., Villón, R., Villón, C., & Panduro, J. (2021). Perfil del egresado del sector turístico y su inmersión al mercado laboral. *Universidad y Sociedad* vol.13 no.6 , 1-15.
- García, J., & Pérez, M. (2008). El grado en turismo: un análisis de las competencias profesionales. *Cuadernos de Turismo*, núm. 21, enero-junio, 67-83.
- Guim, P., & Marrero, Y. (2022). Desarrollo de competencias en prácticas pre-profesionales y la inserción laboral de egresados universitarios en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), vol. Esp. 28, núm. 6.
- MESCyT (2023). *Informe General sobre Estadística de Educación Superiores y Resumen histórico 2005-2019*.
- Preciado, C., Zepeda, C., Castañeda, A., & Ortega, A. (2012). El grado de competencias del egresado de la licenciatura en turismo versus las capacidades genéricas exigidas por el mercado laboral. *Global conference on business and finance p roceedings* (págs. 894-905). Honolulu: The Institute for Business and Finance Research.
- Ramos-Peña, L. G., (2018). Las Competencias de egreso y su relación con el mercado laboral en el área de las Ciencias Políticas. *Revista Política, Globalidad y Ciudadanía*, 4(8), 56-74. <https://doi.org/10.29105/pgc4.8-5>

Rivas, R., Cardoso, E., & Cortéz, J. (2022). Las Competencias Profesionales de los Egresados de la Licenciatura en Turismo. *Trayectorias* | Año 24 | Núm. 54, 55-77.

Rivas, R., Cardoso, E., & Cortéz, J. (2019). Propuesta de las competencias profesionales en turismo desde el enfoque del empleador. RIDE. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 195-214. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.418>

Varona, J., & Ramos, M. (2024). Competencias laborales blandas de alto impacto en egresados universitarios. Un estudio descriptivo. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, núm. 71, 245-275

10. Supervisión: Dra. Zoila Esther Morales Tabares.

11. Validación: Dra. Zoila Esther Morales Tabares.

12. Visualización: Dra. Zoila Esther Morales Tabares.

13. Redacción – borrador original: Yaquelyn Reyes.

14. Redacción – revisión y edición: Yaquelyn Reyes y Dra. Zoila Esther Morales Tabares.

Contribución de autoría

1. Conceptualización: Yaquelyn Reyes,
2. Curación de datos: Yaquelyn Reyes
3. Análisis formal: Yaquelyn Reyes.
4. Adquisición de fondos: Yaquelyn Reyes.
5. Investigación: Llevada a cabo por Yaquelyn Reyes con el seguimiento de la Dra. Zoila Esther Morales Tabares.
6. Metodología: Yaquelyn Reyes.
7. Administración del proyecto: Yaquelyn Reyes.
8. Recursos: Yaquelyn Reyes.
9. Software: Yaquelyn Reyes.