


Perfil de competencias y empleabilidad desde la perspectiva del egresado en turismo

Profile of competencies and employability from the perspective of the graduate in tourism

 Milady Carbajulca-Milla

miladyjesus1224@gmail.com 

Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Ancash, Perú

Recibido: 20/08/2022

Revisado: 08/09/2022

Aceptado: 28/10/2022

Publicado: 06/01/2023

RESUMEN

El entorno globalizado, cada vez más exigente, de cambios vertiginosos, de un constante avance de la tecnología y un mercado laboral altamente competitivo, nos obliga hoy; a un permanente desarrollo y adecuación de las competencias, a las necesidades y cambios del entorno. El desarrollo de competencias está vinculado al nivel de empleabilidad de las personas en el mercado laboral, ya que una persona mejor capacitada y con adecuadas competencias puede tener un mejor desempeño en su puesto de trabajo. El presente artículo está basado en una investigación orientada a determinar de qué manera se relacionan el perfil de competencias con la empleabilidad del egresado en turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM), con la finalidad de dar a conocer las competencias para mejorar el nivel de empleabilidad, y promover el desarrollo y revaloración del profesional de este sector. Los hallazgos de la investigación muestra que el perfil de competencias es poco adecuado a las necesidades del mercado laboral del turismo y que el egresado tiene dificultades para su empleabilidad debido a la formación general que recibe, exenta de una especialización adecuada, poca experiencia práctica por falta de talleres implementados que permitirían un acercamiento a las herramientas, técnicas y metodologías propias de las áreas del turismo, un deficiente manejo de las tecnologías de la información aplicadas al turismo y el desconocimiento de los requerimientos de los empleadores que fundamenten las necesidades formativas y promuevan la inserción laboral y la competitividad profesional.

Palabras claves: Formación, egresado, inserción laboral, turismo.

ABSTRACT

The globalized environment, increasingly demanding, with dizzying changes, a constant advance in technology and a highly competitive labor market, forces us today to a permanent development and adaptation of competencies to the needs and changes of the environment. The development of competencies is linked to the level of employability of people in the labor market, since a better trained person with adequate competencies can have a better performance in his or her job. This article is based on research aimed at determining how the competency profile is



related to the employability of the tourism graduate of the University National Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM), with the purpose of making known the competencies to improve the level of employability, and to promote the development and revaluation of the professional in this sector. The findings of the research show that the profile of competencies is poorly suited to the needs of the tourism labor market and that graduates have difficulties in their employability due to the general training they receive, lacking adequate specialization, little practical experience due to the lack of workshops implemented that would allow an approach to the tools, techniques and methodologies of the areas of tourism, poor management of information technologies applied to tourism and lack of knowledge of the requirements of employers to support training needs and promote labor market insertion and professional competitiveness.

Keywords: Training, graduate, job insertion, tourism.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el mercado laboral se presenta altamente competitivo y exigente respecto a la capacidad de las personas para un desempeño exitoso en una determinada área de trabajo. La problemática de la inserción laboral es un problema que aqueja a diversos países en el mundo como Estados Unidos y España. Lo que lleva a preguntarse ¿dónde están las fallas?, ¿Qué dificultades se tiene para conseguir un empleo? Según diversos especialistas, el problema se encuentra justamente en que no hay un, mismo propósito entre la formación profesional y las exigencias de las empresas.

La directora de servicios profesionales de la agencia de colocación Adecco, Susana Sosa, manifiesta que la diferencia entre las personas que buscan empleo no está precisamente en sus conocimientos técnicos, sino más bien en los factores competenciales, eso significa que existen limitaciones cuando se requiere trabajar en equipo, liderar, comunicar y analizar (competencias blandas, en este caso). Asegura que los factores mencionados se pueden desarrollar en la etapa laboral, pero ayudaría mucho si estas competencias se desarrollaran en la etapa formativa, desde el claustro universitario". (Tejedor y Barreira, 2013, p.30).

Perfil del egresado

Huerta (2014) manifiesta que el proceso de elaboración de perfiles desde el enfoque estructural comprende: Investigar los conocimientos, técnicas y procedimientos disciplinares, para cuyo propósito se analizan las áreas de disciplina y se determinan las técnicas, métodos y procedimientos a emplearse en el campo de acción. Además, Investigar las áreas donde va a intervenir el profesional, un análisis de las tareas potenciales del profesional, determinar los niveles de acción y poblaciones donde podría intervenir el profesional. Asimismo, elaborar las competencias del egresado requiere de una previa investigación, análisis y discusión; de manera que permita planificar los proyectos formativos de la universidad y elevar la calidad del servicio educativo. Por lo tanto, el perfil de egresado en turismo se requiere identificar las competencias principales basadas en la naturaleza de la profesión. Feijóo (2016), afirma respecto al sector hotelero, que hoy por hoy; la industria fuertemente desarrollada, tiene en claro las habilidades y competencias que definen el perfil de la persona ideal para desarrollar su actividad en hotelería. Lo importante de este perfil es que, viene a ser el resultado de años de historia y evolución de la industria hotelera. Las competencias son: clara orientación al servicio, facilidad para

desarrollar relaciones interpersonales, disposición para el vínculo intercultural, capacidad para el trabajo en equipo, capacidad de creatividad e innovación. Básicamente, la rutina en estas empresas es entender que todo cambia y cada cliente es un individuo con necesidades, que merecen un tratamiento particular. Es así que en las diversas áreas del sector se requiere determinadas competencias para un desempeño exitoso y mayores posibilidades de empleabilidad. Eso significa, que el profesional en turismo debe contar con un perfil que le permita dirigir, manejar, operar y controlar una organización turística y una adecuada vinculación, concertación, comunicación con el turista potencial y real (Ramírez, 2009, p.7).

Competencias

Desde las distintas conceptualizaciones de competencia podemos inferir que el concepto de competencia ha ido evolucionando, de un análisis de capacidades y actitudes, luego como un saber eficiente, y después como un consolidado de conocimientos, habilidades y destrezas posibles de aplicarse en diferentes contextos (Huerta, 2014).

Es importante destacar que en su concepción el término competencia ha evolucionado también desde un enfoque funcionalista hasta un enfoque complejo. Tal es así que, Tobón (2008), lo conceptualiza como procesos complejos en un desempeño idóneo en contextos específicos, donde se integran distintos saberes, es decir; contempla el saber ser, saber hacer, saber conocer y saber convivir (p. 8).

Pereda et al. (2014), para profundizar en el concepto explican que lo primero que un trabajador necesita para obtener buenos resultados en su actividad laboral, son los conocimientos que exige su trabajo, es decir un

saber, pero esto no asegura que todos los que cuenten con el conocimiento lleven a cabo su trabajo con la misma efectividad si no que necesitan además saber aplicar dichos conocimientos a las situaciones diarias; por lo tanto, se requiere que la persona cuente con las habilidades y destrezas que exige su trabajo; es decir, saber hacer. También, es preciso que asimile la cultura y normas de la organización, aspecto que está vinculado a las actitudes, los valores y propósitos que se muestran en el saber estar. Además, para que el individuo asuma ciertos comportamientos que le exige su trabajo, es necesario que se encuentre adecuadamente motivado; es decir, responda al querer hacer, condición importante para realizar de manera voluntaria diversas iniciativas y comportamientos. Un aspecto final que no forma parte de las competencias, pero si necesario para desarrollar su labor, son los medios y recursos que se necesitan para llevar a cabo la actividad, esto se refiere al poder hacer.

Empleabilidad

Respecto a la empleabilidad Alles (2009) nos dice que “La empleabilidad es la capacidad de obtener un empleo. Las personas pueden ser más o menos empleables, tener una empleabilidad alta o baja, la misma que podrá medirse en meses o en una distinta unidad de tiempo” (p.45). Además, agrega que la empleabilidad se sustenta sobre cuatro pilares importantes, tres de ellos modificables por las personas como los conocimientos; que se pueden adquirir, las competencias que se pueden desarrollar y la actitud para buscar empleo. El elemento número cuatro es el mercado en el que no se puede actuar en forma aislada. La clave es sostenerse interesante frente al empleador y eso implica una constante actualización de las capacidades y la disponibilidad para el trabajo (*Alles, 2009*).

Al respecto Zehrer y Mossenlechner 2009 (como se citó en Ching-Yi, 2013) plantean que es un gran reto para las instituciones educativas transmitir y promover no solo habilidades profesionales, sino también habilidades sociales y personales orientadas a la actividad de un campo profesional específico de manera sostenible para garantizar un programa de alta calidad y buenas oportunidades de empleo para graduados.

Asimismo, Dhiman (2012) afirma que existe una necesidad de abordar las brechas entre las expectativas de los empleadores y los resultados de la educación turística; esto tiene que ver en gran medida con más estudios sobre las percepciones de los graduados en turismo que ya están empleados en la industria y en los cuerpos académicos y profesionales que desempeñan un papel enorme y muy importante en la producción del currículo para ayudar a desarrollar estas habilidades en futuros profesionales del turismo de manera que la comunidad académica de turismo puede tener que debatir en qué medida es deber de las instituciones de turismo fomentar el aprendizaje de habilidades de empleabilidad y otras competencias que los reclutadores de turismo consideran importantes.

Es necesario que el crecimiento del turismo sea sostenido, de manera que la calidad en el servicio un objetivo esencial de las empresas y destinos turísticos de éxito se asegure a través de la mejora permanente de sus procesos y su talento humano valorando y promoviendo la incorporación de competencias y la preparación de los profesionales en turismo. De modo que sean ellos los protagonistas del cambio en la gestión turística de las empresas y el sector público. No podemos medir el éxito de un destino turístico sólo con la cantidad de arribos sino también con la cali-

dad de sus servicios y el profesionalismo de la gente que trabaja para el bienestar de los visitantes asegurando su seguridad, disfrute y satisfacción. Por ello su preparación y formación resulta de vital interés para las instituciones formativas y los gobiernos de turno.

MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de la investigación es no experimental Transeccional y de alcance descriptivo y correlacional. El tipo de investigación es aplicada de enfoque cuantitativo. La población lo conforman 86 egresados de la carrera de turismo de los años 2014 al 2018 y para la determinación de la muestra se aplicó los criterios de inclusión y exclusión aplicando un cuestionario tipo escala de Likert a un total de 70 egresados. El estudio presento algunas limitaciones como la ubicación en su totalidad de los egresados dentro del ámbito de la jurisdicción de la zona.

Tabla 1. Egresados de la Escuela de Turismo de la UNASAM

Año	Turismo
2014	09
2015	23
2016	16
2017	27
2018	11
Total	86

Nota. Datos tomados de la Oficina General de Estudios de la UNASAM (2019).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de UNASAM, la empleabilidad es un problema latente que los afecta de manera significativa, algunos se encuentran laborando en diferentes establecimientos de servicio turístico de la zona y en áreas de turismo del sector público; otros han emigrado a distintas ciudades; unos pocos han emprendido negocios en el rubro y algunos trabajan en otros sectores distintos al turismo.

Los resultados nos muestran que el perfil de competencias del egresado en turismo de la UNASAM es inadecuado, ya que para un 27,1 % es de nivel no adecuado, para un 48,6 % medianamente adecuado y para un 24,3 % de nivel adecuado. Al observar que en la segunda columna no se cubren las expectativas de un perfil adecuado se puede inferir sumando las dos primeras columnas que para una mayoría de 75,7 % el perfil es inadecuado.

Considerando que para Alles (2008), competencia involucra las características de personalidad y habilidades idóneas, para un adecuado desempeño en un puesto de trabajo, un profesional en turismo debe contar con un perfil de competencias que le permita ubicarse en el puesto en el este mejor preparado en conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; así como tener los medios y recursos necesarios para realizar de manera efectiva sus labores. En el presente estudio vemos que el egresado ha contrastado las necesidades del campo laboral frente a una formación profesional con limitaciones en distintos aspectos vinculados a su desempeño y que el perfil de competencias no se ajusta a la realidad de la demanda laboral. Considerando que la formación profesional está

estrechamente vinculado a un currículo de estudios que le proporciona una sólida base científica y humanística y la posibilidad de afianzar las competencias pertinentes para su desempeño en el campo profesional, un significativo 64,3 % de los egresados manifestó que el currículo de estudios es poco adecuado para las necesidades del mercado laboral.

Además, los resultados nos permiten inferir que los conocimientos teóricos, técnicos, así como en idiomas en la mayoría de los casos no han sido adecuados y suficientes, pocas veces se les ha brindado las condiciones necesarias para desarrollar sus habilidades gerenciales, tecnológicas y sociales para su desempeño adecuado en el campo profesional. Sobre todo, para cubrir la necesidad de liderar la gestión turística que se requiere hoy creatividad, capacidad de decisión y visión de futuro, para anticiparse a determinadas situaciones y escenarios no previstos. Del mismo modo, en muy pocos casos han tenido las condiciones para el uso de laboratorios especializados que hayan contribuido a su formación práctica, los centros de prácticas pre profesionales, solo en algunos casos tenían las condiciones necesarias para desarrollar competencias.

Respecto al perfil de competencias del egresado en turismo de la UNASAM el estudio encuentra que los egresados, no cuentan con las competencias principales requeridas para la empleabilidad. En el gráfico podemos ver que para un 30 % y un 41,4 % en ningún caso y en algunos casos respectivamente, el perfil de competencias del egresado, cuenta con las competencias principales requeridas para la empleabilidad. Es importante destacar de acuerdo a los resultados que del 100 % de encuestados solo el 28,6

% manifestó que el perfil de competencias del egresado si cuenta con las competencias principales requeridas. De lo cual deducimos que la mayoría considera no tener un perfil de competencias que asegure su empleabilidad en el mercado laboral del turismo.

Es importante considerar que, una manera de vincular a los futuros profesionales con el campo laboral es justamente conociendo las características del perfil profesional que los empleadores requieren, ya que las organizaciones se van adaptando a los cambios del entorno y sus exigencias, y esto afecta también a las personas que forman parte de ella. De manera que, se tiene que ir replanteando y analizando que nuevas características se deben ir incorporando en los recursos humanos para desarrollar su talento de manera permanente, y esto contribuya a promover la competitividad de las organizaciones.

Esta situación concuerda con lo manifestado por Castelo y Avolio (como se citó en Huerta, 2014), que el diseño curricular constituye un documento que se elabora a partir de la descripción del perfil profesional, considerando los desempeños que una persona tenga en una determinada ocupación para resolver diversas situaciones, asegurando de esta manera su empleabilidad.

Por otro lado, el estudio reflejó que el nivel de empleabilidad de los egresados en turismo de la UNASAM es bajo, ya que el 55,7% de los encuestados está trabajando en diferentes áreas del sector turismo como agencias de viaje, establecimientos de hospedaje, restaurantes y sector público, mientras que un significativo 44,3% trabaja en áreas distintas al turismo. Podemos inferir de

estos resultados que cerca de la mitad de los egresados no se han insertado al campo laboral del turismo, sino que se dedica a actividades ajenas a su profesión lo que indica que la empleabilidad del profesional en turismo no alcanza los niveles deseados.

Es importante mencionar que los conocimientos, competencias y actitudes desarrolladas en su formación para el 12 % de los encuestados casi siempre le han permitido ser un profesional empleable, mientras que para el 68,6% pocas veces y para un 17,1% muy pocas veces y según su experiencia una de las competencias más solicitadas ha sido el manejo de sistemas tecnológicos en turismo, sistemas hoteleros y de reservas, seguido de las habilidades interpersonales y dominio del idioma inglés.

Según el Ministerio de trabajo y promoción del empleo (MTPE, 2013), el reto es elevar la calificación de los trabajadores de modo tal que se pueda responder de mejor manera los requerimientos de la empresa. Asimismo, hay una permanente brecha insatisfecha por parte de las empresas para coberturar plazas de trabajo, pues menciona que: Alrededor de tres de cada diez empleadores (28,0%) tienen inconvenientes para cubrir una vacante, debido a la falta de talento disponible.

El Callejón de Huaylas es un destino eminentemente de naturaleza donde arriban turistas extranjeros para realizar turismo de aventura como trecking, y turismo de alta montaña de manera que el dominio de idiomas es indispensable en los trabajadores turísticos para poder atender este tipo de cliente, sin embargo, estas junto con las competencias digitales han sido poco

desarrolladas frente a lo que exige el mercado laboral. M. Alles (comunicación personal, 12 de junio, 2019) en su conferencia: “Las competencias digitales para el profesional de hoy”, como conclusión general manifestó que el mundo de hoy, altamente competitivo y globalizado requiere de seleccionar colaboradores (gerentes, profesionales y técnicos) con habilidades y competencias digitales, en todas las áreas de trabajo de las organizaciones y disciplinas profesionales. De tal manera que, corresponde a la formación profesional de las universidades, en los estudios de pregrado e incluso, en posgrado, desarrollar o perfeccionar dichas competencias digitales.

Considerando que en la ciudad de Huaraz y parte del Callejón de Huaylas la planta hotelera ha crecido en los últimos años y los gobiernos locales han puesto interés en difundir la cultura, tradiciones y atractivos turísticos de los pueblos del Callejón de Huaylas, como una alternativa de desarrollo para su comunidad, diversificando sus actividades económicas y mejorando su calidad de vida, es necesario empoderar al profesional en turismo, para que pueda dirigir y administrar éstos recursos turísticos, así como gerenciar empresas turísticas con eficiencia y eficacia. En los últimos años, también se reporta una conexión positiva entre la producción y el empleo en restaurantes y hoteles, de modo que en la medida que se incrementa la producción también aumenta el empleo y viceversa, esto es notorio sobre todo en aquellas empresas que cuentan con 50 y más trabajadores (MTPE, 2013).

Es importante rescatar la oportunidad que tienen los egresados de incorporarse a las instituciones públicas del sector turismo como las municipalidades donde algunos vienen laborando y justamente de la experiencia de

muchos de ellos, se ha recogido información relevante acerca de las carencias formativas que los egresados han identificado en el campo laboral. Algunos de ellos están estudiando maestrías vinculadas al sector público, ya que en Huaraz las universidades no cuentan con maestrías en turismo. Otro aspecto que afecta el turismo y también la empleabilidad, es la informalidad, ya que esta limita el empleo de profesionales en turismo y da lugar a la mano de obra barata y empírica en el sector. El turismo necesita más que nunca de profesionales capaces de promover la competitividad de los destinos turísticos y de las empresas de turismo, orientadas a un servicio de calidad y capaces de desarrollar proyectos de desarrollo turístico sostenibles.

Finalmente, algunos de los encuestados manifestaron de manera verbal que es necesaria la formación en temas de emprendimiento, ya que algunos habían iniciado sus emprendimientos con algunas dificultades y pocos conocimientos en planes de negocio y herramientas de gestión necesarias para una oportunidad de trabajo independiente.

Según el MTPE (2013), El siglo XXI ha traído muchos cambios y desafíos para las economías, las sociedades y las personas. Cumplir los objetivos de desarrollo, fomentar el crecimiento ecológico, la respuesta al cambio climático, el envejecimiento de las sociedades y la economía del conocimiento son temas importantes en el debate internacional, ya que nos ubican en contextos y situaciones desconocidas que nos exigen análisis y decisiones inmediatas y aplicar nuevas herramientas y métodos. Esto plantea también nuevos objetivos para los proveedores de educación en todo el mundo, teniendo entre sus principales prioridades,

fortalecer la calidad y la importancia del aprendizaje y la enseñanza, fomentar la empleabilidad de los graduados a lo largo de su vida laboral, proporcionar acceso permanente al aprendizaje para un cuerpo estudiantil diverso, desarrollar e implementar estrategias efectivas de internacionalización.

rismo, habilidades sociales, elaboración de proyectos y planes de desarrollo turístico. No existe relación entre el perfil de competencias y la empleabilidad del egresado debido a la falta de conocimiento de los requerimientos de los empleadores y los estudios de demanda social.

CONCLUSIONES

El perfil de competencias para un porcentaje significativo de los egresados es poco adecuado para las necesidades del mercado laboral actual del turismo.

Las competencias más requeridas en el mercado según la experiencia de los egresados son el dominio de idiomas, seguido del manejo de la tecnología digital en tu-

El enfoque de la formación del profesional del turismo no está marcadamente orientado a un mundo globalizado, tecnificado y competitivo.

El mercado laboral requiere personas no solo con conocimientos y experiencia sino también con habilidades y competencias, donde las instituciones educativas cumplen un rol decisivo en su promoción, desarrollo y perfeccionamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2008). *Desarrollo del talento humano. Basado en competencias* (2a ed.). Ediciones Granica.
- Alles, M. (2009). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de competencias. La trilogía: Las 60 competencias más utilizadas* (1a ed.). Ediciones Granica.
- Casanueva, C., García del Junco, J., y Caro, F. (2004). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Ediciones Pirámide.
- Carbajulca, M. (2019). *Perfil de competencias y empleabilidad del egresado en Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz 2014-2018* [Tesis de Doctorado, Universidad de San Martín de Porres de Lima]. Archivo digital. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5812>
- Casco, S. (2013). *Plan de profesionalización por competencias en el mercado laboral del sector turismo de aventura* [Tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK, Quito]. Archivo digital. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/764>

- Condori, E., y Matta, J. (2016). *Inserción Laboral de los Egresados de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín Arequipa 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3658>
- Dhiman, M. C. (2012). Employers' perceptions about tourism management employability skills. *Anatolia*, 23(3), 359-372. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13032917.2012.711249>
- De José Belzunce, M., Danvila del Valle, I., y Martínez-López, F. (2011). *Guía de competencias emocionales para directivos*. ESIC Editorial.
- Feijóo, J., Montarcé, J., Oubiña, G., Urbancic, M., Yacopi, R., y Frenández, J. (2016). *El Talento humano en hotelería y turismo*. UGERMAN Editor.
- García, A. (2011). *La formación turística y el mercado laboral en la Comunidad Valenciana: las expectativas de inserción laboral y de formación académica de los alumnos de turismo de la Universidad de Alicante*. En M. Tortosa, J. Álvarez, N. Pellín (Coords.), IX Jornades de xarxes d'investigació en docència universitària, 2830-2844. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/19885>
- Gómez de Lunar, V. (2009). *Desempeño Laboral del Licenciado en Turismo de la Universidad de Oriente, según la Opinión del Sector Empresarial Turístico Privado de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta* [Tesis Doctoral, Universidad de Oriente de Venezuela]. Archivo digital. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DialnetDesempenoLaboral-DelLicenciadoEnTurismoDeLaUniversi-3284367%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DialnetDesempenoLaboral-DelLicenciadoEnTurismoDeLaUniversi-3284367%20(1).pdf)
- Granados, M. (2013). *El desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Año 2013* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima]. Archivo digital. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3509>
- Huerta, M. (2014). *Formación por competencias a través del aprendizaje estratégico*. Editorial San Marcos.
- Jafari, J. (2005). *La científicación del turismo. Estudios y perspectivas en turismo*, 3(1), 7-36. <http://www.eumed.net/ce/2005/jafari.htm>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2018). *Movimiento Turístico en Ancash*. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoRegional/RTR_Ancash.pdf

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2013). *Principales Resultados de la Encuesta de Demanda Ocupacional en el Sector Turismo (restaurantes, hoteles y agencias de viajes)*. https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/publicacion/2013/resultados_edo_turismo_2013.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Alianza entre turismo y cultura en el Perú. Modelos de colaboración entre turismo, cultura y comunidad*. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417575>
- Organización Mundial del Turismo. (2017). *Código ético mundial para el turismo: por un turismo responsable*. <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobal-codees.pdf>
- Ortiz, J., Rendón, M., y Atehortúa, J. (2012). *Score de competencias. Como transformar el modelo de competencias en un sistema de scores asociado a los procesos clave de su negocio*. Edit. Los Consultores.
- Peralta, D. (2015). *Formación Profesional en Hotelería y Turismo e Inserción Laboral caso: Facultad de Ciencias Aplicadas-UNCP-TARMA* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Archivo digital. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/864>
- Pereda, S., Berrocal, F., y Alonso, M. (2014). *Bases de psicología del trabajo para gestión de los recursos humanos*. Editorial Síntesis.
- Ramírez, C. (2009). *Perfil del recurso humano en turismo*. Editorial Trillas.
- Tejedor, E., y Barreira, V. (2013). Con tener buenas notas ya no basta. *El País*, 30. <https://search.proquest.com/docview/1435652199?accountid=40736>
- Tirado, J. (2014). *La Inserción Laboral del Licenciado en Turismo en la Provincia de Trujillo: egresado de la Universidad Nacional de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Archivo digital. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2430>
- Tsai, Ching-Yi. (2013). *A study of employability between higher technical and vocational education and employer in tourism and hospitality: A stakeholder perspective*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(10), 344-357. http://hrmars.com/hrmars_papers/A_Study_of_Employability_between_Higher_Technical_and_Vocational_Education_and_Employer_in_Tourism_and_Hospitality_A_Stakeholder_perspective.pdf