

Estudio del perfil profesional de Hotelería y Turismo en Bogotá

Rosmery Yolanda Alonso Patiño

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Hotelería y Turismo

Bogotá, D.C.

2017

Estudio del perfil profesional de Hotelería y Turismo en Bogotá

Rosmery Yolanda Alonso Patiño

Director

Andrés Paredes Murcia

Trabajo de grado para optar al título en Hotelería y Turismo

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Hotelería y Turismo

Bogotá, D.C.

2017

Dedicatoria

Se lo dedico especialmente a mis padres por su apoyo incondicional, a mi mamita que se encuentra en el cielo guiándome y que soñaba con verme graduada, a mis hermanos por ser mi ejemplo a seguir y por darme esos hermosos sobrinos tan hermosos y a Dios especialmente quien es que me ha bendecido con una familia unida.

Agradecimientos

Agradezco a la comunicada de la Universitaria Agustiniana, a los docentes quienes nos transmitieron sus conocimientos y tuvieron la paciencia suficiente para enseñarnos y formarnos como profesionales, hoy podemos decir que lo logramos.

Resumen

El Objetivo principal de este proyecto es estudiar el perfil profesional de Hotelería y Turismo debido a que se evidenció la falta de experiencia de los egresados del programa y se busca mejorar el perfil profesional y comparar los planes de estudio de las universidades de la ciudad de Bogotá donde se evidencia enfoque al sector turístico, además de que no enfocan en enseñar los sistemas GDS ya que son de vital importancia tener conocimiento para ingresar la vida laboral. Este estudio se realiza con ayuda del método de investigación descriptivo por medio de encuestas realizadas a los egresados y entrevistas a profesionales que trabajan en Hoteles y en Agencias de viajes quien hablan de la falta de experiencia y conocimiento del egresado, además se realiza una investigación de la perspectiva sociológica donde varios autores hablan y definen a un profesional como una persona con las capacidades y características necesarias para suplir las necesidades. Teniendo en cuenta todos estos puntos ayudan a establecer un perfil profesional adecuado a la oferta laboral que hay actualmente.

Palabras claves: perfil profesional, hotelería y turismo, perfil sociológico, oferta académica

Abstract

The main objective of this project is to study the professional profile of Hospitality and Tourism due to the lack of experience of the graduates of the program and to improve the professional profile and compare the study plans of the universities of the city of Bogotá. where evidence of the tourism sector is evident, in addition to not focusing on teaching the GDS systems since it is vitally important to have knowledge to enter working life. This study is carried out with the help of the descriptive research method by means of surveys carried out on graduates and interviews with professionals who work in Hotels and Travel Agencies who speak of the lack of experience and knowledge of the graduate. the sociological perspective where several authors speak and define a professional as a person with the capacities and characteristics necessary to meet the needs. Taking all these points into account, they help establish a professional profile appropriate to the current job offer.

Key words: professional profile, hospitality and tourism, sociological profile, academic offer

Tabla de contenidos

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| TEMA DE INVESTIGACIÓN | 12 |
| PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN | 13 |
| Planteamiento del problema | 13 |
| Formulación del problema | 13 |
| OBJETIVOS DEL PROYECTO..... | 14 |
| Generales..... | 14 |
| Específicos. | 14 |
| JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 15 |
| MARCO DE REFERENCIA | 16 |
| Antecedentes | 16 |
| Marco conceptual | 17 |
| Profesión..... | 17 |
| Mercado laboral..... | 20 |
| Perfil profesional. | 20 |
| Competencias. | 21 |
| Marco referencial | 22 |
| Normas de competencia laboral (Sena)..... | 22 |
| Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO). | 22 |
| METODOLOGÍA DEL PROYECTO | 23 |
| Tipo de investigación | 23 |
| Universo | 23 |
| Plan proceso de recolección | 24 |
| Encuesta. | 24 |
| Entrevistas. | 32 |
| CAPÍTULO 1: CARACTERIZAR AL PROFESIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO EN EL MARCO DE DESEMPEÑO Y ASPECTOS LABORALES | 35 |
| La profesión..... | 35 |
| Características del profesional. | 37 |
| El profesional de hotelería y turismo | 41 |

| | |
|--|----|
| El Profesional de hotelería y turismo en el sector hotelero en Bogotá, Colombia..... | 44 |
| Cargos en el sector de hotelería y turismo. | 44 |
| Normas de competencia laboral SENA en cargos de supervisión | 60 |
| Estudio de campo en el sector hotelería y turismo..... | 62 |
| Resultados de la encuesta..... | 62 |
| Resultado de entrevista..... | 70 |
| CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE LA OFERTA ACADÉMICA EXISTENTE EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ | 73 |
| La formación académica del Profesional en Hotelería y Turismo | 73 |
| La oferta académica en Bogotá. | 73 |
| CAPÍTULO 3: ESTABLECER EL PERFIL PROFESIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO FRENTE A LAS NECESIDADES Y CONDICIONES DEL SECTOR..... | 80 |
| Establecer el perfil profesional de hotelería y turismo agustiniano en cargos de supervisión del sector | 80 |
| Modelos para la creación de perfil profesional. | 80 |
| CONCLUSIONES | 94 |
| REFERENCIAS | 95 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Matriz de encuesta, fuente propia. | 25 |
| Tabla 2. Matriz Entrevista. | 32 |
| Tabla 3. Matriz comparativa. | 41 |
| Tabla 4. Funciones Dirección y Gerencia | 49 |
| Tabla 5. Funciones Dirección y Gerencia | 50 |
| Tabla 6. Funciones Dirección y Gerencia | 52 |
| Tabla 7. Funciones Dirección y Gerencia | 54 |
| Tabla 8. Funciones Supervisores de Agencia de viajes. | 59 |
| Tabla 9. Normas de competencia laboral para el sector de Hotelería y turismo. | 60 |
| Tabla 10. Oferta Académica..... | 73 |
| Tabla 11. Perfil profesional Los libertadores. | 74 |
| Tabla 12. Perfil profesional Universitaria CAFAM..... | 75 |
| Tabla 13. Perfil Profesional de la CUN..... | 76 |
| Tabla 14. Perfil Profesional Universidad Externado..... | 76 |
| Tabla 15. Perfil profesional Universitaria Agustiniana..... | 78 |
| Tabla 16. Matriz de asignaturas por universidad. | 79 |
| Tabla 17. Producción del perfil profesional de Hotelería y turismo. | 83 |
| Tabla 18. Construcción de perfil profesional. | 85 |
| Tabla 19. Necesidades del profesional. | 88 |
| Tabla 20. Habilidades, conocimientos para la elaboración del perfil profesional. | 88 |
| Tabla 21. Hotelería - operativa..... | 89 |
| Tabla 22. Hotelería - Financiera y administrativa / Turismo. | 91 |
| Tabla 23. Asignaturas..... | 92 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Cálculo del tamaño de muestra conociendo el tamaño de la población | 23 |
| Figura 2. Estructura Organizacional del Hotel Estelar S.A..... | 45 |
| Figura 3. Estructura Organizacional del Hotel Dann Carlton Medellín..... | 46 |
| Figura 4. Estructura Organizacional de un Hoteles Crowne Plaza Tequendama..... | 46 |
| Figura 5. Estructura Organizacional de la Agencia de viajes minorista. | 57 |
| Figura 6. Estructura Organizacional Agencia de viajes Mayorista..... | 58 |
| Figura 7. Sector en el que se encuentra laborando..... | 62 |
| Figura 8. El ingreso actual de un egresado de hotelería y turismo..... | 62 |
| Figura 9. Refuerzo de competencias. | 63 |
| Figura 10. Aspecto a profundizar en el proceso de formación..... | 63 |
| Figura 11. Conocimiento adquirido. | 64 |
| Figura 12. El profesional de hotelería y turismo puede tomar decisiones. | 64 |
| Figura 13. El profesional puede detectar innovadoramente oportunidades locales y globales..... | 65 |
| Figura 14. El profesional puede gerenciar. | 65 |
| Figura 15. El profesional puede enfrentar retos empresariales. | 66 |
| Figura 16. El profesional puede comprender y actuar en el entorno turístico. | 66 |
| Figura 17. El profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de supervisar y coordinar. | 67 |
| Figura 18. El profesional de hotelería y turismo es capaz de investigar y desarrollar planes..... | 67 |
| Figura 19. Profesional de hotelería y turismo puede incorporar nuevas tecnologías..... | 68 |
| Figura 20. El profesional de hotelería y turismo tiene la capacidad de entender el rol. | 68 |
| Figura 21. El profesional de hotelería y turismo tiene la capacidad de comprender la realidad.... | 69 |
| Figura 22. Universidades en Bogotá. | 73 |
| Figura 23. Asignaturas por universidad. | 79 |
| Figura 24. Modelo general del proceso de diseño..... | 80 |
| Figura 25. Representación genérica de un perfil profesional..... | 82 |
| Figura 26. Modelo general del proceso de diseño..... | 87 |

Introducción

A través de los años nuestra sociedad siempre se ha encontrado dividida en jerarquías dependiendo de sus estudios, experiencias laborales, etc. Pero los requisitos para lograr posicionarse en un puesto de trabajo adecuado es cumplir un nivel académico superior, como por ejemplo tener un título ya sea técnico, tecnólogo o profesional.

Al momento de obtener un título profesional es importante preguntarse si está listo para desempeñar un cargo de supervisión o dirección. Y si se cuenta con la capacidad para ejercer dichas tareas, por ello se ha realizado este proyecto con el fin de evaluar el perfil profesional del egresado del programa de hotelería y turismo de las universidades de Bogotá.

Mediante una metodología de investigación descriptiva, se realiza un estudio sobre los perfiles profesionales de las distintas instituciones que ofrecen el programa de hotelería y turismo en la ciudad de Bogotá, además de un estudio de los egresados del programa y entrevista para conocer la perspectiva de los empleadores en el sector de hotelería y turismo.

En el primer capítulo se encontrara la investigación realizada sobre el profesional con perspectiva sociológica y los diferentes autores que han tratado el tema con definiciones y características principales para ser un profesional, en el segundo capítulo se realiza un análisis de la oferta académica que hay en la ciudad de Bogotá, además de una análisis de los planes de estudios de las principales universidades que ofrecen el programa de Hotelería y Turismo, también se realiza unificación de resultados obtenidos en el trabajo de campo (entrevistas y encuestas). En el tercer capítulo de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo se trata de establecer el perfil profesional adecuado para el programa de hotelería y turismo.

Tema de investigación

A través del tiempo el sector de hotelería y turismo está avanzado siendo una de las actividades económicas que está aportando en gran parte a la economía del país, por lo cual es importante contar con personas capacitadas para laborar en el sector, para ello se presenta el proyecto con el que se busca realizar un estudio del profesional en Hotelería y turismo en la ciudad de Bogotá.

Explorando el tema sobre el profesional, investigando su definición a través de la perspectiva de los autores de las diferentes escuelas sociológica y las características principales que debe tener una persona profesional, además evaluando al profesional de Hotelería y turismo en la ciudad de Bogotá, de acuerdo a las características planteadas por los autores y posteriormente lograr la creación de un perfil profesional adecuado para el programa de Hotelería y Turismo.

Problemas de investigación

Planteamiento del problema

En los últimos años se ha visto que el sector Hotelero y turístico está creciendo favorablemente y de acuerdo a esto se necesita más personas que tengan experiencia en el sector y que tenga formación específicamente en este sector, pero no siempre se encuentran personas que tengan estas características o puede que tenga varios años de experiencia en el sector, pero la formación no la tiene o si tiene la formación está dirigido a otro sector que no está relacionado con la Hotelería y el turismo. Pero aquellos que cuenta con la formación, pero no cuentan con la experiencia ¿Están preparados para ocupar un cargo en el sector de Hotelería y Turismo? Pero de no estar preparados para ocupar un cargo en el sector ¿Se puede establecer un perfil profesional según las necesidades del sector?

De acuerdo a esto se busca dentro de esta investigación conocer las características principales que se deben tener para ser un profesional de Hotelería y turismo, analizar la oferta académica existente en la ciudad de Bogotá y establecer un perfil profesional de Hotelería y turismo según las necesidades y condiciones del sector.

Con esta investigación se busca que los resultados guíen a la creación de un perfil profesional idóneo para una persona que quiera acceder a obtener un título profesional del programa de Hotelería y turismo de la Universitaria Agustiniana.

Formulación del problema

¿Cuáles son los requisitos para establecer un perfil profesional de un Hotelero y turístico según las necesidades del sector?

Objetivos del proyecto

Generales

Realizar un estudio del perfil profesional de Hotelería y turismo de la ciudad de Bogotá.

Específicos.

Caracterizar al profesional de hotelería y turismo en el marco de desempeño y aspectos laborales.

Analizar la oferta académica existente en la ciudad Bogotá.

Establecer el perfil del profesional de Hotelería y turismo frente a las necesidades y condiciones del sector.

Justificación de la investigación

Esta investigación busca establecer un perfil profesional de un Hotelero y turístico, debido al crecimiento del sector y la necesidad de un personal capacitado, pero que al momento de entrar a validar los requerimientos que solicitan las empresas los postulados no cumplen con los estándares que exige el mercado laboral.

Entonces de acuerdo con los objetivos que se tiene establecidos se busca conocer si todas las ofertas académicas existentes para obtener el título en Hotelería y Turismo cumple con la necesidad del sector, porque es importante poder ofrecer a una persona que busca un título profesional desarrollar las capacidades y competencias de acuerdo a las necesidades del sector y así mismo sea mucho más fácil como egresado poder entrar en el campo laboral preparado, además no solo será un beneficio para las personas que quieran entrar en el sector Hotelero y turístico sino también un beneficio para las empresas porque podrán contratar personas que serán capaces de ocupar un cargo y además que aportaran al sector.

Marco de referencia

Antecedentes

A continuación, se podrá encontrar diferentes estudios realizados al perfil profesional de diferentes facultades, lastimosamente no se han realizado estudios enfocados al programa de Hotelería y turismo, pero si estudios realizados a diferentes facultades de algunas universidades en Colombia que ayudaran como guía y referencia para este proyecto.

Los primeros estudios que se han realizado es el estudio de perfiles profesionales del año 2000 publicado por la REVISTA de la Universidad EAFIT en Colombia quienes realizan un estudio sobre el perfil socioeconómico y laboral de sus egresados donde describen las características, como parte del mejoramiento continuo del programa de Negocios internacionales, mediante una metodología de estudio de análisis y selección de la población definida por criterios cualitativos.

Pero para el año 2012 la Revista Facultad Nacional pública en Colombia pública la tesis sobre el perfil socio-laboral de los profesionales en administración en salud busca caracterizar el perfil socio-laboral de los profesionales egresados del programa Administración en salud de la universidad de Antioquia, mediante una metodología de estudio descriptiva basado en información primaria. Por otro lado, se encuentran investigaciones realizadas a algunas facultades de universidades en España, México, Argentina y Perú.

También otro estudio que encontró es el estudio sobre el perfil profesional del docente en el área de matemáticas realizada en la universidad autónoma de nuevo león en la ciudad de México publicado en el año 2003 quienes tiene como objetivo conocer el perfil del docente para implementar programas de capacitación y actualización con el fin de incrementar el aprovechamiento de los alumnos. Otro estudio realizado en el año 2003 en España sobre el Perfil profesional busca analizar las salidas profesionales de un psicopedagogo con la finalidad de obtener la relación de los puestos de trabajo apropiados y verificar la relación de las ocupaciones con la especialidad cursadas, a partir de una metodología descriptiva y comprensiva estructurado en tres fases.

Además, en el año 2006 se publicó el Estudio del perfil profesional y académico en la titulación de educación social por la Revista Interuniversitaria en España que busca explorar la relación de las competencias que son escasas para crear una nueva propuesta en el plan de estudios.

También en el año 2012 se realizó un Estudio exploratorio de los perfiles profesionales de las carreras de análisis clínico en los países miembros del MERCOSUR en Argentina publicada por la revista RAES (Revista Argentina de Educación Superior) que evidencian el caso de las profesiones relacionadas a la práctica de Análisis Clínicos en América Latina este aspecto no ha sido abordado integralmente desde el momento en que no existe un registro centralizado de los títulos y programas que respaldan esta competencia. Dicha situación compromete la eficacia de los mecanismos de reconocimiento de títulos y grados a pesar de la existencia de reglamentaciones regionales vigentes y dificulta el tránsito de los profesionales entre los países. En esta comunicación se vuelcan los resultados de una investigación exploratoria sobre los perfiles profesionales de las carreras de Análisis Clínicos en los países miembros del Mercado Común del Sur.

Otra tesis que se ha realizado es sobre el Perfil profesional y la satisfacción de la profesión elegida en estudiantes de la facultad de Arquitectura de la universidad Ricardo Palma en Perú publicado en el año 2014 donde el presente estudio se fundamenta en el hecho de que el proceso de globalización en el cual se encuentra inmerso, exige profesionales con una formación acorde a los cambios continuos que se van dando en el ámbito laboral. Pero uno de los mayores obstáculos para la inserción laboral es la formación del egresado, la cual, en muchos casos, no tiene relación con la demanda laboral; esto porque no ha desarrollado de manera suficiente las habilidades y destrezas que exige el mundo laboral actual. Es una investigación no experimental con enfoque cuantitativo basada en análisis de datos cuya muestra son los alumnos que finalizan el décimo ciclo de la facultad de arquitectura.

A partir de estas investigaciones realizadas todas quieren poder mejorar los perfiles profesionales y laborales de un profesional con el fin de mejorar las habilidades de una persona y poder cumplir con los requisitos del sector laboral, teniendo en cuenta estos estudios realizados sobre el perfil profesional es necesario conocer los conceptos y sus principios con el fin de tener una investigación profunda y completa.

Marco conceptual

Lo más importante dentro de la investigación es conocer los conceptos básicos que se manejarán en este proyecto de investigación.

Profesión.

A partir de esto es importante conocer un poco de la historia del profesional por medio de (Spencer, 1880) donde cuenta que en la Edad Media nacen los profesionales liberales que

inicialmente se dividían en categorías como la profesión de médico, derecho y sacerdocio las cuales se han mantenido, luego se creó un modelo clásico en la cual existía una reducida división de trabajo de tal forma que se podía abarcar fácilmente el conjunto de la profesión como un todo.

A partir de la historia que tuvo el profesional se busca conocer el concepto del “profesional” entrando a la parte etimológica que viene del *latín profiteri* que significa “hacer” y que en el siglo XVII nace la definición de la profesión como “una ocupación que se ejerce profesionalmente”. Seguido de esto las primeras investigaciones sobre el profesional que fueron realizadas por (Carr-Saunders & Wilson, 1933) Quien aporta que “la profesión de una actividad laboral permanente y publica, requiere de un título y que sirve como medio de vida y que además determina el ingreso en un grupo profesional determinado”. Desde entonces según (Rodríguez, 1992) sostiene que “los profesionales juegan un doble papel de amortiguar las relaciones entre el estado y el individuo, aportando conocimiento al poder y son centrales en el proceso de racionalización de facilitar formas de organización y dominación a través del conocimiento”, pero por otra parte está (Evetts, 2003) quien habla sobre que “las profesiones son consideradas como un grupo genérico de ocupaciones basadas en el conocimiento tanto técnico como táctico. Sin embargo, no se intenta trazar una línea de separación entre las profesiones y otros grupos ocupacionales, optando en su lugar por enfatizar las características compartidas y los procesos comunes. Las profesiones son fundamentalmente la categoría de ocupaciones basadas en el conocimiento que habitualmente aparecen tras un periodo de educación y formación post secundaria y cierto tiempo de experiencia práctica.”

Pero para ser un poco más directo frente a la definición del “profesional” se tiene el concepto de (Popkewitz, 1985) quien dice que “la palabra profesional se usa para referirse a grupos de personas con una elevada preparación, competencia y especialización que prestan un servicio público”. También encontramos el concepto que nos da (Diagonal Santillana, 1983) “La profesión es una ocupación que conlleva normalmente una preparación relativamente larga y especializada a nivel de educación superior y que se rige por su propio código ético”

Otros autores buscan profundizar el concepto de profesional a partir de unos elementos como lo hace (Corrigan & Haberman, 1990) quien nos lo dividen en “la primera es que los profesional debe tener conocimiento y destrezas, segundo la evaluación sobre los procesos e instrumentos para garantizar que cumplan con los conocimientos y destrezas requeridas , tercero sus recursos (salarios, equipamientos y facilidades), cuarto y no menos importante elementos que completen la eficacia del profesional.”

También esta (Almaraz & Carabaña, 1984) Hablan como “la profesión integra de mejor manera la connotación de actividad laboral especializada y la connotación que considera códigos morales y que por tanto refiere a la dimensión ética del ejercicio y deber profesionales”.

A partir de los conceptos que anteriormente cada uno de estos autores fueron muy puntuales en cuanto al concepto del profesional ya que cuentan que como requisito principal deben tener un largo tiempo de formación para lograr ser un profesional y no solo eso buscan que tenga una práctica sobre lo aprendido en su proceso de formación con el fin de garantizar lo aprendido en este tiempo.

Pero es importante conocer más opiniones y aportes que dan otros autores sobre este término como el libro de (Ballesteros Leiner, 2007) quien habla de varios autores que han realizado estudios sobre la sociología de las profesiones como en este caso Max Weber habla de la definición de *BERUF* palabra alemana que se traduce como “profesión” y que la define como “una tarea impuesta por Dios, por lo que hace un recorrido histórico por sus distintas acepciones hasta encontrarse con la idea moderna de profesión, la cual acentúa el matiz ético y aumenta la prima religiosa concedida al trabajo en el mundo, racionalizado como *profesión*”, como también nos habla de que “las profesiones aportan conocimiento al poder, y es una forma de dominación a través del conocimiento del poder”. A partir de unos estudios realizados por Max Weber establece una definición sobre el profesional fuera del contexto religioso y lo define de la siguiente manera “La profesión se entiende como la peculiar especificación, especialización y coordinación que muestran los servicios prestados por una persona, fundamento para la misma de una probabilidad duradera de subsistencia y ganancias”. A demás encontramos la opinión de (Collins, 1975) quien dice que “las profesiones son ocupaciones con formas altamente autoconscientes y auto reguladas al interior de grupos de colegas”

Pero hay un autor que aportara gran parte de la investigación como lo es (Parson, 1939) nos habla de que “el profesional debe tener relación directa con el saber, el público, debe ser parte de una institución “. Además, también aporta nuevamente (Parsons, 1954) quien opina que “las profesiones se distinguen por su orientación hacia la colectividad”. Por otra parte esta (Carr-Saunders & Wilson, 1933) hablaba de que “las profesiones eran fuente de estabilidad social”, también encontramos un aporte de parte de (Marshall, 1939) quien sugiere que “el profesional se distingue de otras ocupaciones por su altruismo que se expresa en la orientación al servicio”.

Mercado laboral.

Este segundo concepto lo aporta (Santomé, 2004) quien habla que “El mercado laboral es el entorno en el que se interrelacionan las ofertas de trabajo y las demandas de empleo. Por tanto, constituye el ámbito en el que se define y desarrolla todo lo relacionado con las ocupaciones: empresas, personas que buscan empleo, contratos instituciones, etc.”

También se encuentra a (Fontana, 2003) “El mercado laboral se define como aquel mercado específico que se compone de dos variables fundamentales: la oferta del mercado laboral y la demanda del mercado laboral.”

Otra opinión importante la da (Chourrout, Diego Agustin, 2007) Los trabajadores son algo más que factores productivos; de hecho, toda economía debe atender a dos grandes sectores; los consumidores y los trabajadores. Por esta razón a todos les preocupa el puesto de trabajo que una sociedad genera y como se fijan los salarios. Así mismo, resulta interesante analizar el papel de los sindicatos. El mercado laboral está dividido entre la oferta laboral, la demanda laboral y los sindicatos. En el actúan la oferta la demanda para intentar encontrar el salario del equilibrio. Esta situación es poco frecuente, en general se encuentra que:

- ✓ La oferta de trabajo es mayor a la demanda de trabajo lo que se llama situación de desempleo o paro.
- ✓ La oferta de trabajo es menor a la demanda de trabajo, lo que se denomina falta de trabajadores.

Perfil profesional.

Debido a que este proyecto de investigación busca establecer un perfil profesional del Hotelero y turístico es importante conocer el concepto de ¿qué es perfil profesional? Por eso se acude al concepto de (Arnaz, 1981) quien define el perfil profesional como una descripción de las características que se requiere de un profesional para abarcar y solucionar las necesidades sociales. Donde este profesional se formará después de haber participado en el sistema de instrucciones.

También se encuentra (Barbier, 1996) define el perfil profesional como el subconjunto de capacidades específicamente producidas en el ámbito de las experiencias profesionales o de las trayectorias profesionales.

Otra opinión se encuentra de parte de (Hawes & Corvalán, Contrucción de un perfil profesional, 2005) quienes definen “el perfil profesional es un conjunto de rasgos y capacidades que certificadas apropiadamente por quien tiene la competencia jurídica para ello, permite alguien sea reconocido

por la sociedad como un profesional, pudiéndosele encargar tareas para la que se le supone capacitado y competente”

Por otra parte, está la conceptualización de (Esdices, 1985) Define el perfil profesional, como “el conjunto de roles, de conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes y valores necesarios que poseen un recurso humano determinado para el desempeño de una profesión conforme a las condiciones geo-socio-económico-cultural del contexto donde interactúa”

También está (Hernández, 2007) quien opina que El Perfil profesional se puede definir como el conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión. Características: Los perfiles profesionales evolucionan y cambian según la demanda ocupacional y el mercado de trabajo, por tanto, son dinámicos. Deben considerar la demanda social, es decir, las necesidades sociales de los grupos que son objeto de la intervención. Son analíticos, pues posibilitan orientar y promover el comportamiento futuro e identifican espacios y condiciones disponibles para desarrollar determinadas estrategias y acciones, y obedecen a la racionalidad esbozada por el currículo del plan de estudios.

Otros autores son (Hawes & Corvalan, Construcción de un Perfil Profesional, 2005) hablan del concepto como la declaración institucional acerca de los rasgos que caracterizan a sus egresados, expresados en términos de competencia en diferentes dominios de la acción profesional, las que pueden serle demandadas legítimamente por la sociedad en cuanto miembro acreditado de tal o cual profesión.

Competencias.

Se puede definir como “lo adquirido durante la formación”, es decir los conocimientos, las capacidades, y las aptitudes de los alumnos han aprendido al término de la profesión, pero que no significa que seas competente según (Guy, 1993) ya que la competencia es “Saber transferir” a su debido tiempo unas capacidades, conocimientos o actitudes que se han adquirido (aunque no necesariamente) en formación. Para ser competente no basta con poseer estos conocimientos o capacidades. Hay que saber ponerlas en práctica cuando hace falta y en las circunstancias apropiadas.

(Martin & Valverde, 2001) Definen la competencia como “la capacidad aprendida que permite implementar y transferir conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes y motivaciones innatas o

subyacentes, que facilitan a la persona el desempeño de una ocupación eficazmente, de acuerdo con los objetivos y cultura de la organización”. Esto los lleva a diferenciar entre:

- ✓ Competencias Técnicas: conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes requeridas para cada puesto de trabajo
- ✓ Competencias Organizativas: conjunto de destrezas de procesamiento de la información y comunicación que supone una actitud constante de aprendizaje en el sujeto, que permiten aplicar el procedimiento a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, permitiendo transferir adecuadamente la experiencia adquirida a nuevos problemas en el trabajo.
- ✓ Competencias Sociales: conjunto de capacidades inherentes a la persona que se ponen de manifiesto o/y dependen de la interacción de los sujetos.

Marco referencial

Normas de competencia laboral (Sena).

Son normas que buscan describir las competencias laborales de cada función y también busca comparar patrones y es un instrumento de jurídico de cumplimiento obligatorio.

Las normas de competencia laboral es un facilitador frente a los que intervienen en el proceso de formación y capacitación de una empresa, que va definiendo un desempeño además de detectar las áreas de competencia que requieren la mejora para que se pueda considerar competente.

Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO).

Es un sistema de organización de datos e informaciones sobre las ocupaciones que facilita un marco para el análisis, la agregación y la descripción de los contenidos del trabajo, constituyéndose en un elemento de armonización e infraestructura estadística; se puede considerar un instrumento técnico indicativo que describe la estructura ocupacional del país con base en una selección de aquellos puestos de trabajo con tareas y características similares para conformar las ocupaciones más representativas.

Metodología del proyecto

Tipo de investigación

Esta propuesta se realizará bajo la metodología de un Estudio de descripción, según Méndez (2003), indica que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información. Así, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

Continuando otra definición importante de un Estudio de investigación según Arias (2006), los estudios descriptivos permiten medir de forma independiente las variables, aun cuando no se formule hipótesis alguna, pues éstas aparecen enunciadas en los objetivos de la investigación, de allí que el tipo de investigación esté referido a escudriñar con cuanta profundidad se abordará el objeto, sujeto o fenómeno a estudiar.

Universo

La Universitaria Agustiniense ubicada en la localidad de Kennedy que cuenta con aproximadamente 15 programas entre tecnólogos y profesionales, entre ellas está el programa de Hotelería y turismo la cual según registro del 2015 cuenta con 586 estudiantes y que al día de hoy cuenta con 18 estudiantes graduados. El cual han sido seleccionados para realizar las encuestas, para obtener información sobre el estudio que se está llevando a cabo se acude a la ayuda a la fórmula para calcular la muestra que se requiere para el trabajo de campo.

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Figura 1. Cálculo del tamaño de muestra conociendo el tamaño de la población (Asesoría Económica & Marketing, 2009)

Entonces de acuerdo con la formula se establece que el tamaño de muestra es de 17, se establece con la ayuda de la calculadora de muestra teniendo en cuenta que el margen de error es de 5%, el nivel de confianza es 90% y el tamaño de población es de 18.

Plan proceso de recolección

Los instrumentos para el desarrollo de este estudio son los siguientes:

Encuesta.

Se realizaron encuestas a los 17 egresados del programa de hotelería y turismo de la Universitaria Agustiniana donde se diseñó una encuesta que se puede observar a continuación, igualmente aprobado por asesor de proyecto y se busca conocer las experiencias que están teniendo los egresados en el campo laboral, y así mismo nos ayude a establecer el perfil profesional idóneo para el programa de Hotelería y turismo, dentro de la encuesta se trabajaran las siguientes variables

Tabla 1.

Matriz de encuesta, fuente propia.

| Variable | Objetivo | Pregunta | Respuestas |
|----------------------------|--|--|---|
| Ocupación | Conocer en qué sector se está desempeñando el egresado | Actualmente en que sector se encuentra laborando | a. Hotelería b. Turismo c. Gastronomía d. Otro. ¿Cuál? |
| | | Su ingreso actual es de: | a. Menos de 1 SMLV b. 1 A 3 SMLV c. 4 SMLV o superior |
| Formación Académica | Buscar cómo se siente frente al proceso de formación | Considera que dentro del proceso de formación que tuvo, faltó reforzar competencias que hoy en día utiliza en su cargo. | a. si b. no |
| | | Si la respuesta anterior fue positiva, en que aspecto de la formación considera pertinente este tipo de profundización (escoja máximo 2) | a. Hotelería desde la visión operativa b. Hotelería desde la visión financiera y administrativa. C. Turismo d. Agencias de viajes e. Gastronomía d. Otro. ¿Cuál? |
| | | ¿Considera que el conocimiento adquirido durante el proceso de formación se está empleando en su ocupación actual? | a. si b. no |

| | | | |
|---------------------------|--|--|-----------------------|
| Perfil Profesional | | <i>Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede tomar decisiones y resolver los problemas mediante un planteamiento estratégico, táctico y operativo</i> | Grado de Aceptación: |
| | | | Totalmente de Acuerdo |
| | | | De acuerdo |
| | | | Desacuerdo |
| | | <i>Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede detectar innovadoramente oportunidades locales y globales para emprender nuevos negocios y/o desarrollar nuevos productos y servicios con calidad</i> | Totalmente Desacuerdo |
| | | | No sabe |
| | | | Grado de Aceptación: |
| | | | Totalmente de Acuerdo |
| | <i>Conocer si el egresado está de acuerdo con las competencias que puede contener su perfil profesional</i> | <i>Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede gerencia empresas y organizaciones turísticas con enfoque de competitividad, sustentabilidad e innovación</i> | De acuerdo |
| | | | Desacuerdo |
| | | | Totalmente Desacuerdo |
| | | | No sabe |
| | | <i>Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede enfrentar retos empresariales y organizacionales con actitud emprendedora</i> | Grado de Aceptación: |
| | | | Totalmente de Acuerdo |
| | | | De acuerdo |
| | | | Desacuerdo |
| | <i>Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede enfrentar retos empresariales y organizacionales con actitud emprendedora</i> | Totalmente Desacuerdo | |
| | | No sabe | |
| | | Grado de Aceptación: | |
| | | Totalmente de Acuerdo | |

| | |
|---|---------------------------|
| | <i>De acuerdo</i> |
| | <i>Desacuerdo</i> |
| | <i>Totalmente</i> |
| | <i>Desacuerdo</i> |
| | <i>No sabe</i> |
| <i>Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede comprender y actuar en el entorno turístico nacional e internacional, de manera asertiva, creativa, proactiva e innovadora, con responsabilidad social y ética</i> | <i>Grado de</i> |
| | <i>Aceptación:</i> |
| | <i>Totalmente de</i> |
| | <i>Acuerdo</i> |
| | <i>De acuerdo</i> |
| | <i>Desacuerdo</i> |
| | <i>Totalmente</i> |
| | <i>Desacuerdo</i> |
| | <i>No sabe</i> |
| <i>Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de supervisar y coordinar servicios hoteleros en las áreas de habitaciones, alimentos y bebidas, recursos humanos y administrativos</i> | <i>Grado de</i> |
| | <i>Aceptación:</i> |
| | <i>Totalmente de</i> |
| | <i>Acuerdo</i> |
| | <i>De acuerdo</i> |
| | <i>Desacuerdo</i> |
| | <i>Totalmente</i> |
| | <i>Desacuerdo</i> |
| | <i>No sabe</i> |
| <i>Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de investigar y desarrollar planes, programas y proyectos turísticos sostenibles, además de la promoción y desarrollo de productos turísticos en empresas privadas y/o públicas.</i> | <i>Grado de</i> |
| | <i>Aceptación:</i> |
| | <i>Totalmente de</i> |
| | <i>Acuerdo</i> |
| | <i>De acuerdo</i> |
| | <i>Desacuerdo</i> |
| | <i>Totalmente</i> |
| | <i>Desacuerdo</i> |

| | |
|---|-----------------------------|
| | No sabe |
| <p><i>Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede incorporar nuevas tecnologías aplicadas y contribuyendo a la optimización de los recursos del sector de las aerolíneas, agencias de viajes y turismo en general, además de prestar asesoría de empresas del sector del transporte de pasajeros, agencias de viajes y mercado turístico general.</i></p> | Grado de Aceptación: |
| | Totalmente de Acuerdo |
| | De acuerdo |
| | Desacuerdo |
| | Totalmente Desacuerdo |
| | No sabe |
| <p><i>Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo tiene la capacidad de entender el rol que juegan los alimentos en la sociedad pasada, presente y futura, desde la perspectiva de la producción y el consumo.</i></p> | Grado de Aceptación: |
| | Totalmente de Acuerdo |
| | De acuerdo |
| | Desacuerdo |
| | Totalmente Desacuerdo |
| | No sabe |
| <p><i>Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo tiene la Capacidad para comprender objetivamente la realidad humana y social del medio en que desarrolla su actividad profesional</i></p> | Grado de Aceptación: |
| | Totalmente de Acuerdo |
| | De acuerdo |
| | Desacuerdo |
| | Totalmente Desacuerdo |
| | No sabe |

Nota. Fuente propia

Diseño encuesta.

**UNIVERSITARIA AGUSTINIANA UNIAGUSTINIANA
FACULTAD DE ARTE, COMUNICACIÓN Y CULTURA
PROGRAMA DE HOTELERIA Y TURISMO**

ESTUDIO DEL PERFIL PROFESIONAL DE HOTELERIA Y TURISMO EN LA CIUDAD
DE BOGOTA

ENCUESTA A EGRESADOS

OBJETIVO: Recolectar información significativa que permite establecer un Perfil profesional del Hotelero y turístico que se requiere en el sector de la ciudad de Bogotá.

Nombre:

Empresa donde labora:

Cargo:

A continuación, encontrar una serie de preguntas cerradas la cual responderá de acuerdo a su experiencia:

1. Actualmente en que sector se encuentra laborando:
 - a. Hotelería
 - b. Turismo
 - c. Gastronomía
 - d. Otro.

¿Cuál? _____

2. Su ingreso actual es de:

- a. 1 SMLV
 - b. 2 a 3 SMLV
 - c. 4 SMLV o superior
3. ¿Considera que dentro del proceso de formación que tuvo, faltó reforzar competencias que hoy en día utiliza en su cargo?
- a. Si
 - b. No
4. Si la respuesta anterior fue positiva, en que aspecto de la formación considera pertinente este tipo de profundización (escoja máximo 2)
- a. Hotelería desde la visión operativa
 - b. Hotelería desde la visión financiera y administrativa.
 - c. Turismo
 - d. Agencias de viajes
 - e. Gastronomía
 - f. Otro.

¿Cuál? _____

5. ¿Considera que el conocimiento adquirido durante el proceso de formación se está empleando en su ocupación actual?
- a. Si
 - b. No

De acuerdo con el conocimiento adquirido durante su proceso de formación a continuación se presenta un conjunto de preguntas para ser valoradas de acuerdo con la propia experiencia y teniendo en cuenta la siguiente escala:

TD: Totalmente De acuerdo. **D:** De acuerdo. **DS:** Desacuerdo. **TDS:** Totalmente Desacuerdo.

NS: No sabe

| | | | | | |
|--|-----------|----------|-----------|------------|-----------|
| El profesional de Hotelería y Turismo: | TD | D | DS | TDS | NS |
|--|-----------|----------|-----------|------------|-----------|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede tomar decisiones y resolver los problemas mediante un planteamiento estratégico, táctico y operativo | | | | | |
| Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede detectar innovadoramente oportunidades locales y globales para emprender nuevos negocios y/o desarrollar nuevos productos y servicios con calidad | | | | | |
| Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede gerenciar empresas y organizaciones turísticas con enfoque de competitividad, sustentabilidad e innovación | | | | | |
| Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede enfrentar retos empresariales y organizacionales con actitud emprendedora | | | | | |
| Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede comprender y actuar en el entorno turístico nacional e internacional, de manera asertiva, creativa, proactiva e innovadora, con responsabilidad social y ética | | | | | |
| Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de supervisar y coordinar servicios hoteleros en las áreas de habitaciones, alimentos y bebidas, recursos humanos y administrativos | | | | | |
| Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de investigar y desarrollar planes, programas y proyectos turísticos sostenibles, además de la promoción y desarrollo de productos turísticos en empresas privadas y/o públicas. | | | | | |
| Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede incorporar nuevas tecnologías aplicadas y contribuyendo a la optimización de los recursos del sector de las aerolíneas, agencias de viajes y turismo en general, además de prestar asesoría de | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| empresas del sector del transporte de pasajeros, agencias de viajes y mercado turístico general. | | | | | |
| Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo tiene la capacidad de entender el rol que juegan los alimentos en la sociedad pasada, presente y futura, desde la perspectiva de la producción y el consumo. | | | | | |
| Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo tiene la Capacidad para comprender objetivamente la realidad humana y social del medio en que desarrolla su actividad profesional | | | | | |

Entrevistas.

Las entrevistas serán aplicadas a diferentes profesionales que conocen las funciones de cada una de las áreas en el sector de Hotelería y turismo, a través de esta entrevista se busca obtener información de las necesidades que tiene el sector Hotelero y turístico en el campo laboral y así mismo poder trabajar con esta información para la establecer el perfil profesional al final de la investigación.

Se creó el diseño de entrevista que podrá ver en los Anexos, esta entrevista se realizara a una persona profesional que este en el sector turismo y otra persona profesional del sector hotelero donde el formato que se diseñó para la entrevista cuanta con el aval asesor del proyecto y posteriormente se creó una matriz donde se manejaran las siguientes variables:

Tabla 2.

Matriz Entrevista.

| <i>Variable</i> | <i>Objetivo</i> | <i>Pregunta</i> | <i>Respuesta</i> |
|--|--|--|------------------|
| Validación profesional del entrevistado | <i>Establecer el perfil profesional del entrevistado desde el aspecto de formación académica</i> | <i>¿Dónde estudio?</i> | <i>Abierta</i> |
| | | <i>¿Lo aprendido en el proceso de formación lo utiliza completamente en su ocupación actual?</i> | <i>Abierta</i> |
| | <i>Conocer sobre su experiencia como</i> | <i>¿Cuántos años de experiencia tiene?</i> | <i>Abierta</i> |

| | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|
| | <i>profesional de hotelería y turismo en el sector.</i> | <i>¿Cómo ha sido el proceso de crecimiento laboral desde el momento en que finalizó su proceso de formación?</i> | <i>Abierta</i> |
| Perfil profesional académico | <i>Conocer su opinión sobre el profesional de hotelería y turismo que se encuentra laborando bajo su mando.</i> | <i>¿Qué opina usted sobre el papel laboral que está desempeñando el profesional de hotelería y turismo?</i> | <i>Abierta</i> |
| | | <i>Describa con tres competencias características del profesional de hotelería y turismo, ¿Por qué?</i> | <i>Abierta con énfasis en el momento de la pregunta de competencias académicas</i> |
| | | <i>¿Qué competencias cree usted que se debe reforzar en el proceso de formación de un profesional?</i> | <i>Abierta</i> |
| | | <i>¿Qué falencias ha encontrado al trabajar con un egresado de hotelería y turismo?</i> | <i>Abierta</i> |
| Perfil Profesional Laboral | <i>Conocer su opinión sobre el profesional de hotelería y turismo que se encuentra laborando bajo su mando.</i> | <i>¿En qué área opina que un profesional de hotelería y turismo se puede desempeñar?</i> | <i>Abierta</i> |
| | | <i>¿Qué salario puede tener el profesional de hotelería y turismo según su experiencia laboral?</i> | <i>Abierta</i> |

Nota. Fuente propia.

Diseño de Entrevista**UNIVERSITARIA AGUSTINIANA UNIAGUSTINIANA
FACULTAD DE ARTE, COMUNICACIÓN Y CULTURA
PROGRAMA DE HOTELERIA Y TURISMO****ESTUDIO DEL PERFIL PROFESIONAL DE HOTELERIA Y TURISMO EN LA CIUDAD
DE BOGOTA****ENTREVISTA EMPRESARIO O DELEGADO**

OBJETIVO: Recolectar información significativa que permite establecer un Perfil profesional del Hotelero y turístico que se requiere en el sector de la ciudad de Bogotá.

Nombre: _____

Empresa donde labora: _____

Cargo: _____

1. ¿Dónde estudio?
2. ¿Lo aprendido en el proceso de formación lo utiliza completamente en su ocupación actual?
3. ¿Cuántos años de experiencia tiene?
4. ¿Cómo ha sido el proceso de crecimiento laboral desde el momento en que finalizo su proceso de formación?
5. ¿Qué opina usted sobre el papel laboral que está desempeñando el profesional de hotelería y turismo?
6. Describa con tres competencias características del profesional de hotelería y turismo, ¿Por qué?
7. ¿Qué competencias cree usted que se debe reforzar en el proceso de formación de un profesional?
8. ¿Qué falencias ha encontrado al trabajar con un egresado de hotelería y turismo?
9. ¿En qué área opina que un profesional de hotelería y turismo se puede desempeñar?
10. ¿Qué salario puede tener el profesional de hotelería y turismo según su experiencia laboral?

Capítulo 1: Caracterizar al profesional de hotelería y turismo en el marco de desempeño y aspectos laborales

La profesión

En la actualidad se puede observar que el mercado laboral está exigiendo por lo menos que una persona sea profesional, tecnólogo, técnico y/o estudios adicionales como posgrado, diplomados, además que tengan conocimiento de un segundo idioma, etc. Por lo cual es de gran importancia ser profesional hoy en día, teniendo en cuenta que hay mayor facilidad para acceder a la educación superior debido a créditos estudiantiles, becas, etc., a las que se puede acceder.

A partir de esto es importante conocer un poco de la historia del profesional por medio de (Spencer, 1880) donde nos cuenta que en la Edad Media nacen los profesionales liberales que inicialmente se dividían en categorías como la profesión de médico, derecho y sacerdocio las cuales se han mantenido, luego se creó un modelo clásico en la cual existía una reducida división de trabajo de tal forma que se podía abarcar fácilmente el conjunto de la profesión como un todo.

A partir de la historia que tuvo el profesional se busca conocer el concepto del “profesional” entrando a la parte etimológica que viene del *latín profiteri* que significa “hacer” y que en el siglo XVII nace la definición de la profesión como “una ocupación que se ejerce profesionalmente”. Seguido de esto las primeras investigaciones sobre el profesional que fueron realizadas por (Carr-Saunders & Wilson, 1933) Quien aporta que “la profesión de una actividad laboral permanente y publica, requiere de un título y que sirve como medio de vida y que además determina el ingreso en un grupo profesional determinado”.

Desde entonces según (Rodriguez, 1992) sostiene que “los profesionales juegan un doble papel de amortiguar las relaciones entre el estado y el individuo, aportando conocimiento al poder y son centrales en el proceso de racionalización de facilitar formas de organización y dominación a través del conocimiento”, pero por otra parte está (Evetts, 2003) quien habla sobre que “las profesiones son consideradas como un grupo genérico de ocupaciones basadas en el conocimiento tanto técnico como táctico. Sin embargo, no se intenta trazar una línea de separación entre las profesiones y otros grupos ocupacionales, optando en su lugar por enfatizar las características compartidas y los procesos comunes.

Las profesiones son fundamentalmente la categoría de ocupaciones basadas en el conocimiento que habitualmente aparecen tras un periodo de educación y formación post secundaria y cierto tiempo de experiencia práctica.”

Pero para ser un poco más directo frente a la definición del “profesional” está el concepto de (Popkewitz, 1985) quien dice que “la palabra profesional se usa para referirse a grupos de personas con una elevada preparación, competencia y especialización que prestan un servicio público”. También encontramos el concepto que nos da (Diagonal Santillana, 1983) “La profesión es una ocupación que conlleva normalmente una preparación relativamente larga y especializada a nivel de educación superior y que se rige por su propio código ético”

Otros autores buscan profundizar el concepto de profesional a partir de unos elementos como lo hace (Corrigan & Haberman, 1990) quien nos lo dividen en “la primera es que los profesional debe tener conocimiento y destrezas, segundo la evaluación sobre los procesos e instrumentos para garantizar que cumplan con los conocimientos y destrezas requeridas , tercero sus recursos (salarios, equipamientos y facilidades), cuarto y no menos importante elementos que completen la eficacia del profesional.”

También esta (Almaraz & Carabaña, 1984) Hablan como “la profesión integra de mejor manera la connotación de actividad laboral especializada y la connotación que considera códigos morales y que por tanto refiere a la dimensión ética del ejercicio y deber profesionales”.

A partir de los conceptos que anteriormente cada uno de estos autores fueron muy puntuales en cuanto al concepto del profesional ya que cuentan que como requisito principal deben tener un largo tiempo de formación para lograr ser un profesional y no solo eso buscan que tenga una práctica sobre lo aprendido en su proceso de formación con el fin de garantizar lo aprendido en este tiempo.

Pero es importante conocer más opiniones y aportes que dan otros autores sobre este término como según el libro (Ballesteros Leiner, 2007) quien habla de varios autores que han realizado estudios sobre la sociología de las profesiones como en este caso Max Weber habla de las definición de *BERUF* palabra alemana que se traduce como “profesión” y que la define como “una tarea impuesta por Dios, por lo que hace un recorrido histórico por sus distintas acepciones hasta encontrarse con la idea moderna de profesión, la cual acentúa el matiz ético y aumenta la prima religiosa concedida al trabajo en el mundo, racionalizado como *profesión*”, como también nos habla de que “las profesiones aportan conocimiento al poder, y es una forma de dominación a través del conocimiento del poder”. A partir de unos estudios realizados por Max Weber establece una definición sobre el profesional fuera del contexto religioso y lo define de la siguiente manera “La profesión se entiende como la peculiar especificación, especialización y coordinación que muestran

los servicios prestados por una persona, fundamento para la misma de una probabilidad duradera de subsistencia y ganancias”. A demás encontramos la opinión de (Collins, 1975) quien dice que “las profesiones son ocupaciones con formas altamente autoconscientes y auto reguladas al interior de grupos de colegas”

Pero hay un autor que aportara gran parte de la investigación como lo es (Parson, 1939) nos habla de que “el profesional debe tener relación directa con el saber, el público, debe ser parte de una institución “. Además, también aporta nuevamente (Parsons, 1954) quien opina que “las profesiones se distinguen por su orientación hacia la colectividad”. Por otra parte esta (Carr-Saunders & Wilson, 1933) hablaba de que “las profesiones eran fuente de estabilidad social”, también encontramos un aporte de parte de (Marshall, 1939) quien sugiere que “el profesional se distingue de otras ocupaciones por su altruismo que se expresa en la orientación al servicio”.

A partir de las definiciones plateadas del profesional es importante llegar a un concepto general, teniendo en cuenta los anteriores autores y sus definiciones. Teniendo en cuenta que todos los conceptos anteriormente expuestos hablan sobre un profesional es el que genera poder en la sociedad, además que el profesional es quien ejerce una actividad permanente y además tiene una elevada preparación.

Pero teniendo en cuenta toda esta información que se reunió es importante conocer que características pueden tener una persona para llegar a ser un profesional teniendo en cuenta que requiere de preparación y actitud para hacerlo, a continuación, profundizaremos en este tema de las características con el fin de conocer que opinan los autores.

Características del profesional.

Teniendo en cuenta los conceptos de algunos autores sobre los profesionales es importante determinar cuáles son sus características básicas para ser un profesional.

Dentro de las definiciones de estos autores se encontró que los estudios que se ha realizado sobre el profesional nos llevan a distintas épocas en la línea de tiempo y el cual está dividido en escuelas.

La primera escuela que podemos encontrar *ESCUELA DEFINIDORA* (Rodríguez Ávila, 2008) esta escuela surgió entre finales del siglo XIX y principios del siglo XX compuesta por autores como Spencer, Marshall, Carr-Saunders, Wilson, entre otros. Esta escuela expone que un profesional debe tener como requisitos mínimos los siguientes atributos:

- ✓ Posesión y transmisión de conocimientos altamente formalizados
- ✓ Ser un bien para la comunidad

- ✓ Realizar el control interno a través de los colegios profesionales donde se establezcan pautas, códigos y formas de actuación.
- ✓ Sistema de premios como símbolo de la mejora y superación.

Por otra parte, encontramos la *ESCUELA EVOLUTIVA* (Rodríguez Ávila, 2008) que está formado por autores por Parsons, Moore, Wilensky, Greenwood, Barber, Goode, Etzioni, entre otros. Todos estos autores sostienen que la profesión se puede caracterizar con atributos además de que la profesión es un proceso, a partir de esto dicen que hay dos atributos como el primero es el *ATRIBUTO ESTRUCTURAL* donde define al profesional como una ocupación de tiempo completo que nace como una actividad independiente y global, con esto nacen las escuelas de profesionales y la monopolización de las practicas profesional definida como proceso político. El segundo es el *ATRIBUTO IDEOLOGICO* que consta de cuatro elementos:

- ✓ El colectivo el cual es el elemento principal en el trabajo a nivel social
- ✓ La creencia en que es un servicio público para la comunidad
- ✓ La Autorregulación basada en el hecho de que los profesionales son los únicos que pueden controlar su propio trabajo.
- ✓ La idea de dedicación exclusiva
- ✓ La Autonomía es decir la creencia que tiene el profesional en la toma de decisiones sobre su trabajo y actividad.

Dentro de esta escuela se encuentra (Parson, 1939) quien habla sobre la existencia de tres aspectos que caracterizan al profesional “ Primero el profesional debe rendir servicio competitivos a sus clientes o pacientes, Segundo la autoridad profesional donde el cliente debe reducir su confianza a un dominio limitado a las competencias con las que cuenta el profesional, Tercero en tener una neutralidad una acción tradicional y carisma en la parte familia y religiosa”. Además de estas características que Parsons nos plantea también nos habla sobre unos criterios internos que debe tener el profesional como son:

- ✓ El requisito de la formación técnica en regla, acompañada de un procedimiento institucionalizado que de validez tanto a la adecuación de formación como a la competencia de los individuos formados.
- ✓ Además de dominarse la tradición cultural, en el sentido de haberla comprendido, es preciso adquirir la habilidad de utilizarla en alguna de sus formas de uso.

- ✓ Una profesión plenamente calificada y acreditada debe contar con algún medio institucional de garantizar que la citada competencia se va a dedicar a actividades socialmente responsables.

También podemos encontrar la *ESCUELA REVISIONISTA* integrada por autores como Ben David, Freidson, Hughes, Illich, Johson entre otros. Ellos consideran que los profesionales deben tener atributos para aumentar el poder en el mercado laboral. Según (Illich, 1981) Habla sobre los profesionales y dice lo siguiente “Observo como los expertos se apropian de ciertas áreas y adoptan unas conductas determinadas, de forma que con el ejercicio de sus profesiones se generan nuevos problemas que garanticen su existencia, y es entonces cuando se pasa de la aprobación a desaprobación de los profesionales. Esta escuela analiza las profesiones bajo el enfoque del sistema, y examina la dinámica o relaciones existentes entre ellas”.

También encontramos autores como (Hoyle, 1980) quien habla de 10 cualidades que debe tener un profesional:

- ✓ Una profesión es una ocupación que desempeña una función social.
- ✓ El ejercicio de esta función requiere de un considerable de destreza.
- ✓ Esta destreza se ejercita en situaciones que no son rutinarias, sino que en cada ocasión se han de abordar nuevos problemas en nuevas situaciones.
- ✓ Es necesario un cuerpo sistemático de conocimientos que no se adquieren a través de la experiencia.
- ✓ La adquisición de este cuerpo de conocimientos y el desarrollo de destrezas requiere un prolongado periodo de enseñanza superior.
- ✓ El periodo de formación y entrenamiento implica también la socialización de los candidatos en los valores y cultura de la profesión.
- ✓ Estos valores tienden a centrarse en el interés del cliente, y a veces se hacen públicos en el código ético.
- ✓ Es esencial que el profesional tenga libertad para poder juzgar y decidir en cada momento.
- ✓ Los componentes de la profesión se organizan como grupo frente a los poderes públicos.
- ✓ La duración de la formación del profesional, su responsabilidad y la dedicación al cliente se recompensa con el alto prestigio social y una elevada remuneración.

A partir del concepto que da (Diagonal Santillana, 1983) habla también sobre unas características que debe tener el profesional:

- ✓ Formación específica, dirigida y sancionada en su validez
- ✓ Seguimiento de determinadas reglas
- ✓ Aceptación y cumplimiento de un determinado código ético
- ✓ Cumplimiento de un servicio social
- ✓ Suele constituir la base económica de un individuo, aunque el prestigio, el éxito y la autoridad profesional no están necesariamente unidos al total de los ingresos obtenidos por el ejercicio de la profesión.

Adaptando las definiciones analizadas hasta el momento, se encuentra la esquematización realizada por (Riera, 1998) exponemos las características que definirían una profesión:

- ✓ Existencia de un cuerpo de conocimientos específicos que proviene de la investigación científica y de la elaboración teórica en el ámbito que abrace cada profesión (disciplina)
- ✓ La existencia de una comunidad que comparte una misma formación específica
- ✓ Desarrollo de unas funciones públicas y específicas con planteamientos comunes y técnicos de intervención profesional, con retribución económica reconocida por la tarea desarrollada y la asunción de un compromiso ético de la profesión hacia sus clientes o usuarios.
- ✓ La existencia de una normativa interna para el grupo profesional que permite el autocontrol de sus miembros por parte del colectivo profesional.

Con cada una de las características que asocia cada uno de los anteriores autores sobre el profesional, las escuelas sociológicas aunque son de autores de diferentes épocas todos concuerdan que para ser un profesional se debe tener un proceso de formación y además tener una función social en la comunicada, pero también se encuentra diferencias entre las escuelas donde por ejemplo en la escuela definidora habla de un sistema de premios como símbolo de mejora ¿existe este sistema de premios en profesión la profesión del hotelero y turístico?. Ahora bien ¿el profesional de hotelería está cumpliendo con las características que expones las escuelas sociológicas?, en el siguiente punto se entrara a validar si el profesional de hotelería y turismo cumple con los requisitos.

El profesional de hotelería y turismo

Es importante tener en cuenta que en la ciudad de Bogotá en los últimos años el sector de Hotelería y turismo ha sido gran benefactora de la economía en el país, cada vez la infraestructura hotelera ha crecido satisfactoriamente, donde acoge a gran cantidad de turistas nacionales e internacionales, teniendo en cuenta este crecimiento en el sector hotelero y turístico así mismo se necesita de personal en cada una de las áreas para atender a los turistas por ello se quiere conocer si el profesional de hotelería y turismo cumple con los requisitos que exponen las escuelas sociológicas a través de una Matriz comparativa (Tabla 3).

Tabla 3.

Matriz comparativa.

| <i>Variables</i> | <i>Escuela definidora</i> | <i>Escuela evolutiva</i> | <i>Escuela revisionista</i> |
|------------------------------|---|---|--|
| <i>Formación</i> | <i>Realizar el control interno a través de los colegios profesionales donde se establezcan pautas, códigos y formas de actuación.</i> | <i>El requisito de la formación técnica en regla, acompañada de un procedimiento institucionalizado que de validez tanto a la adecuación de formación como a la competencia de los individuos formados.</i> | <i>La adquisición de este cuerpo de conocimientos y el desarrollo de destrezas requiere un prolongado periodo de enseñanza superior.</i> |
| <i>Función social</i> | <i>Ser un bien para la comunidad.</i> | <i>La creencia en que es un servicio público para la comunidad e indispensable.</i> | <i>Una profesión es una ocupación que desempeña una función social.</i> |

| | | | |
|---------------------|---|--|--|
| Experiencia | <i>Posesión y transmisión de conocimientos altamente formalizados</i> | <i>La idea de dedicación exclusiva. Además de dominarse la tradición cultural, en el sentido de haberla comprendido, es preciso adquirir la habilidad de utilizarla en alguna de sus formas de uso.</i> | <i>Esta destreza se ejercita en situaciones que no son rutinarias, sino que en cada ocasión se han de abordar nuevos problemas en nuevas situaciones.</i> <i>Esta destreza se ejercita en situaciones que no son rutinarias, sino que en cada ocasión se han de abordar nuevos problemas en nuevas situaciones.</i> |
| Competencias | <i>La autonomía y control dentro de la profesión que permite la creación de un monopolio de conocimiento.</i> | <i>La Autorregulación basada en el hecho de que los profesionales son los únicos que pueden controlar su propio trabajo. La Autonomía es decir la creencia que tiene el profesional en la toma de decisiones sobre su trabajo y actividad.</i> | - |

| | | | |
|----------------------|---|---|--|
| Certificación | - | <i>Una profesión plenamente calificada y acreditada debe contar con algún medio institucional de garantizar que la citada competencia se va a dedicar a actividades socialmente responsables.</i> | - |
| Remuneración | <i>Sistema de premios como símbolo de la mejora y superación.</i> | - | <i>La duración de la formación del profesional, su responsabilidad y la dedicación al cliente se recompensa con el alto prestigio social y una elevada remuneración.</i> |

Nota. Autoría propia

Según lo visto anteriormente en la matriz comparativa (Tabla 3) se puede ver que está dividido por variables según la escuela sociológica ahora ¿el profesional de hotelería y turismo cumple con los requisitos?, al realizar la matriz comparativa el profesional de hotelería y turismo si cumple con cada uno de los requisitos expuestos tanto en la parte de formación, función social, certificación la cual se puede adquirir durante la etapa de formación y preparación. Pero qué hay de las de más variables como experiencia, competencia y remuneración, el profesional de hotelería y turismo cumple con los requisitos, pero solo después de la etapa de formación y con el tiempo va a reforzar estas tres variables para ser 100% profesional según las escuelas sociológicas. Teniendo en cuenta las características que tiene el profesional es importante conocer ¿qué cargos puede desempeñar el profesional de hotelería y turismo? A continuación, se entrará en el tema con el fin de profundizar en la investigación.

El Profesional de hotelería y turismo en el sector hotelero en Bogotá, Colombia

Cargos en el sector de hotelería y turismo.

En el sector de Hotelería y turismo cuenta con perfiles profesionales muy diferentes por tantos procesos y funciones que deben desempeñar en cada una de las actividades. Según CIUO (Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones) es un sistema de organización de datos sobre las ocupaciones, los criterios de clasificación utilizados son el empleo que es decir el tipo de trabajo que se realiza y la competencia que está dividida en el nivel y la especialización. En cuanto a los niveles son 4 según CINE (Clasificación Internacional Normalizada de la Enseñanza) es un sistema de referencia que permite presentar informes de manera estandarizada sobre diversas estadísticas educativas:

- ✓ Primer nivel de competencia corresponde a la categoría 0 y 1 referente a la educación primaria según CINE
- ✓ Segundo nivel de competencia corresponde a la categoría 2 y 3 referente a la educación secundaria según CINE
- ✓ Tercer nivel de competencia corresponde a la categoría 4 y 5 referente a la formación técnica y tecnológica según CINE
- ✓ Cuarto nivel de competencia corresponde a la categoría 6 y 7 referente a la formación universitaria en pregrado y posgrado según CINE

A partir de esto es importante tener en cuenta la estructura organizacional que hay en un hotel y una agencia de viajes, se debe conocer los cargos y funciones que puede desempeñar un profesional de hotelería y turismo.

Hotelería. En los hoteles se puede encontrar variedad de áreas y cargos que puede desempeñar una persona según su experiencia y título académico, pero teniendo en cuenta que el profesional de hotelería y turismo está apto para desempeñar cargos de supervisión se busca conocer que cargos existe para desempeñar específicamente en Hoteles de 4 estrellas.

Existen diferentes tipos de estructuras organizacionales según el tipo de hotel en este caso se está hablando de Hoteles 4 estrellas. A continuación, verán 3 ejemplos (Grafica 1, 2, 3) donde se puede observar un organigrama tipo departamental como su nombre lo indica está representado por áreas o departamentos:

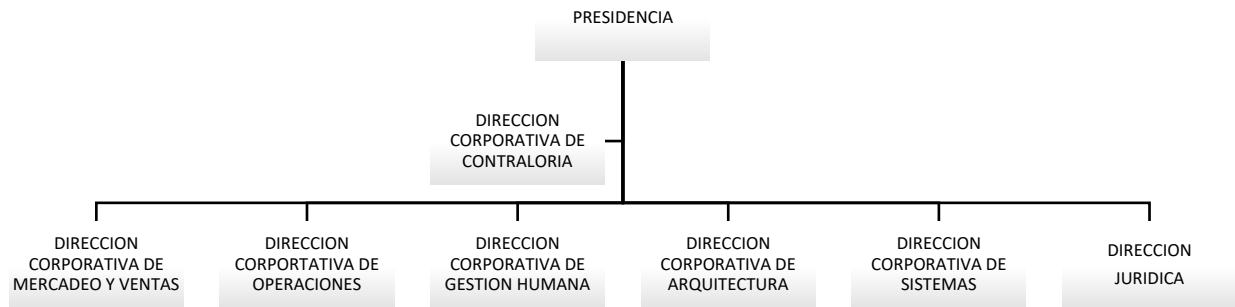


Figura 2. Estructura Organizacional del Hotel Estelar S.A. (Hotel Estelar s.a., 2010)

Por ejemplo, podemos encontrar similitud entre la Grafica 2 y 3 dentro de la estructura organizacional debido a que cuenta los niveles de administración (Alzate Rivera, 2010) muy parecidas los niveles de administración se dividen en:

- ✓ Alta gerencia (asamblea general, junta directiva y gerencia general)
- ✓ Nivel medio (gerencia administrativa)
- ✓ Primera línea (supervisores pero que en este caso no aplica en ninguna de las tres estructuras organizacionales)
- ✓ Operaciones (gerencia de operaciones)

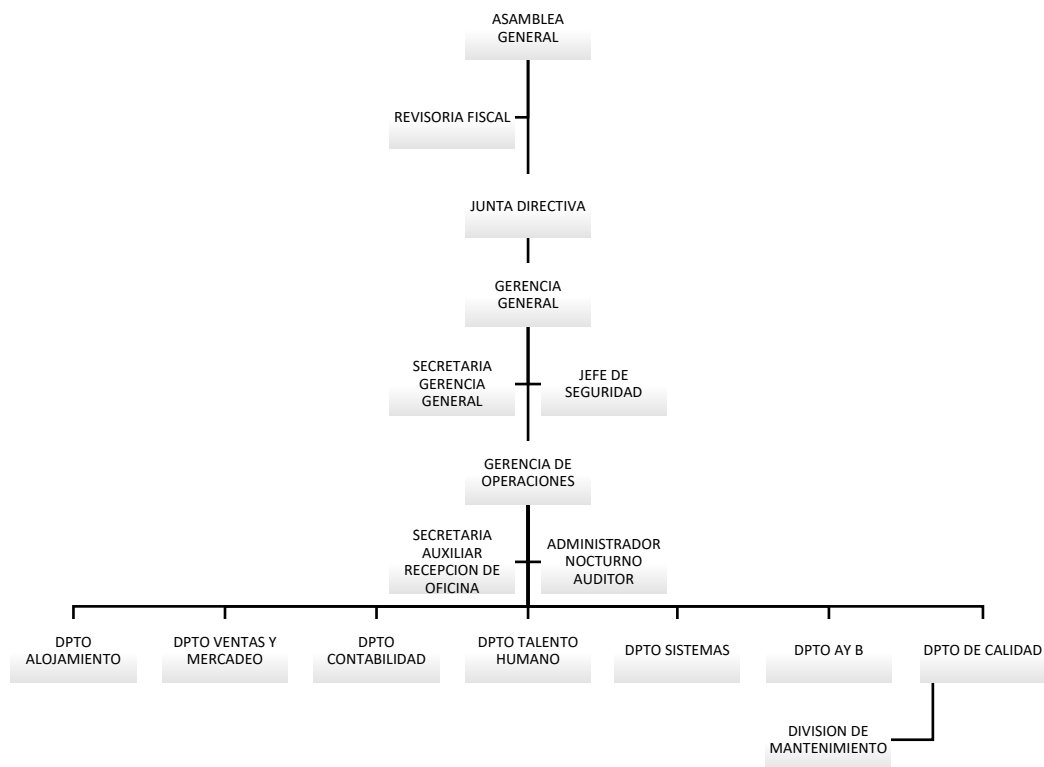


Figura 3. Estructura Organizacional del Hotel Dann Carlton Medellín. (Hoteles Dann Carton, 2002)

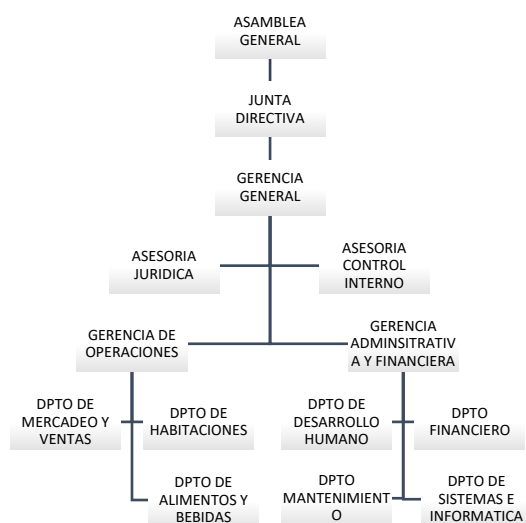


Figura 4. Estructura Organizacional de un Hoteles Crowne Plaza Tequendama. (Hoteles Crowne Plaza Tequendama, 2016)

A partir de los ejemplos de la Estructura Organizacional de algunos Hoteles 4 estrellas vistas anteriormente se puede decir que este tipo de estructura se puede diferenciar la distribución de las líneas de responsabilidad dentro de los hoteles y no importa el nivel que cada departamento tiene ya que hay un gerente a cargo que se encarga exclusivamente de las actividades concernientes a su departamento, entre más alto sea el nivel de gerencia más extenso será el centro de responsabilidad.

Dentro de los organigramas vistos anteriormente se puede decir que existen dos departamentos que se manejan en el hotel cuatro estrellas según (Grafica 2, 3) como son el departamento administrativo que es todo respecto a la parte financiera, sistemas, mantenimiento y talento humano, etc. Pero esta un área importante dentro del hotel que es el área de operaciones que está dividido en mercadeo y ventas, habitaciones, alimentos y bebidas, recepción etc.

Los departamentos de un hotel se pueden decir que está dividida en áreas y en cada área hay un cargo para una tarea específica, pero según la Grafica 2 y 3 habla de tres departamentos en específico de la gerencia de operaciones como los son:

1. Departamento de alimentos y bebidas es el área la cual coordina a diario las operaciones del restaurante, la cocina, departamento de banquetes, el servicio de habitaciones y utilería o Stewart. Este departamento puede tener varias áreas como son compra de A y B, producción y preparación de alimentos, servicio de banquetes y servicio de habitaciones y puede tener jefe de restaurante y jefe de bar.
2. Departamento de habitaciones que es el departamento que puede manejar el mayor número de empleados ya que pueden encargarse de limpieza del hotel de las habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, etc. Dentro de este departamento podemos encontrar el cargo supervisor de pisos y puede estar dividido en áreas como área de ama de llaves, áreas públicas, etc.
3. Departamento de reservar y recepción se encargan de ser los primeros y los últimos en recibir al huésped, los cargos que se pueden encontrar son jefe de recepción, el jefe de reservas.
4. Departamento de mercadeo y ventas tiene tres funciones básicas mercadotecnia, ventas y publicidad.

Conociendo los distintos departamentos que se pueden encontrar en los hoteles 4 estrellas y los cargos de dirección y supervisión que se desprenden de cada una de las áreas, es importante conocer

las funciones y características de cada cargo, a continuación, se puede ver los cargos que existen en Colombia según CIUO (Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones).

Cargos Directivos y de Supervisión.

A continuación, se encontrará los cuadros con las funciones de cargos de dirección y gerencia que existen según la CIUO que lo clasifica con código, cargo, objetivo y tareas.

Tabla 4.

Funciones Dirección y Gerencia

| Código CIUO | Cargos | Objetivo | Tareas |
|--------------------|---|--|--|
| 1211 | <i>Administrador hotel, Gerente general cadena hotelera, Gerente hotel, vicepresidente cadena hoteles</i> | <i>Planifican, organizan, dirigen, coordinan y controlan distintas empresas y organizaciones, excepto las especializadas, científicas, humanitarias, de protección de la naturaleza y la fauna, entre otras; definen y formulan la política de la empresa u organización, siguiendo en general, la orientación impartida por un directorio u otro órgano directivo, ante el cual son responsables de los resultados obtenidos y de las actividades realizadas.</i> | <i>Definir y formular la política de la empresa o de la organización. Planificar, dirigir y coordinar el funcionamiento general de la empresa u organización. Definir y aplicar una política determinada, en consulta con los directores subordinados. Examinar las actividades de la empresa o de la organización y los resultados obtenidos, y comunicar esta información al directorio o a los órganos directivos. Representar a la empresa u organización en su trato con terceros, comprendidos el Gobierno y otras autoridades. Supervisar a otros trabajadores. Desempeñar tareas afines.</i> |

Nota. Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones Adaptada para Colombia

Tabla 5.

Funciones Dirección y Gerencia

| Código CIUO | Cargos | Objetivo | Tareas |
|------------------------|---|---|--|
| 1315 | <i>Gerente servicio hospedaje, Gerente reservaciones cadenas hoteles, Gerente servicio alimentos y bebidas hotel, Gerente servicio alojamiento, jefe sección reservas hotel</i> | <i>Planifican, organizan, dirigen, coordinan y controlan los departamentos de producción y operaciones en restaurantes, hoteles y afines.</i> | <i>Planear, coordinar, asignar y supervisar las labores del departamento de producción y operaciones en restaurantes, hoteles y afines. Establecer los procedimientos para el desarrollo de las actividades relacionadas con la producción y operaciones de su departamento. Dirigir al grupo de trabajadores a su cargo, en la utilización racional de los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades. Dirigir los programas y operaciones por realizar dentro de un periodo de tiempo determinado. Determinar y garantizar el suministro de materiales y equipos requeridos para la ejecución de un programa de producción, en cuanto a su cantidad, calidad y género. Coordinar actividades con otros departamentos o grupos de la empresa. Preparar y presentar informes de las</i> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p><i>actividades realizadas en su departamento.</i></p> <p><i>Atender y presentar soluciones a los problemas que surjan en el desarrollo del trabajo y con sus subalternos. Entrenar a los empleados en el desarrollo de sus funciones, normas de seguridad y reglamentos internos de trabajo.</i></p> <p><i>Vigilar los lugares de trabajo e instalaciones para garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad industrial. Supervisar a otros trabajadores. Desempeñar tareas afines.</i></p> |
|--|--|--|--|

Nota. Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones Adaptada para Colombia

Anterior mente se puede ver cargos de gerencia y dirección (Tabla 4, 5) que según la CIUO pueden existir en la parte de hotelería básicamente describen estos cargos como personas que pueden dirigir una empresa u organización que puedan definir la política de la empresa, planifiquen, dirijan y coordinen actividades, etc.

Tabla 6.

Funciones Dirección y Gerencia

| Código CIUO | Cargos | Objetivo | Tareas |
|--------------------|--|---|---|
| 1426 | <i>Supervisor empleados hotel, Supervisor habitaciones, Ama llaves hotel</i> | <i>Coordinan y supervisan bajo la conducción general de otros directores, las operaciones realizadas por un grupo de trabajadores a su cargo, que están relacionadas con restaurantes, hoteles, hospitales y afines; coordinan actividades con otros grupos, áreas o departamentos de la empresa donde trabajan; están en capacidad de ejercer las tareas inherentes al grupo del cual son responsables, pero con prioridad se orientan a planear, organizar, controlar y dirigir las</i> | <i>Planear, coordinar, asignar y supervisar las labores de un grupo de trabajadores a su cargo. Establecer a los empleados bajo su coordinación, los procedimientos para el desarrollo de las actividades relacionadas con restaurantes, hoteles, hospitales y afines. Coordinar y supervisar al grupo de trabajadores a su cargo, en la utilización racional de los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo. Determinar y garantizar el suministro de materiales y equipos requeridos para la ejecución del trabajo. Supervisar las labores, tomar medidas correctivas y preventivas, en caso de ser necesario. Coordinar actividades con otros grupos o</i> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p><i>actividades de un grupo de trabajadores subalternos a su cargo.</i></p> | <p><i>departamentos de la empresa. Preparar y presentar informes, atender y presentar soluciones a los problemas que surjan en el desarrollo del trabajo y con sus subalternos. Entrenar a los empleados en el desarrollo de sus funciones, normas de seguridad y reglamentos internos de trabajo. Ejercer las mismas funciones de los empleados supervisados, en caso de requerirse. Vigilar los lugares de trabajo e instalaciones para garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad industrial. Desempeñar tareas afines. Supervisar a otros trabajadores.</i></p> |
|--|--|---|--|

Nota. Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones Adaptada para Colombia

Tabla 7.

Funciones Dirección y Gerencia

| Código CIUO | Cargos | Objetivo | Tareas |
|--------------------|--|--|---|
| 1428 | <i>Supervisor empleados aseo y mantenimiento hotel</i> | <i>Coordinan y supervisan bajo la conducción general de otros directores, las operaciones realizadas por un grupo de trabajadores a su cargo, que están relacionadas con cuidados personales, limpieza y servicios similares; coordinan actividades con otros grupos, áreas o departamentos de la empresa donde trabajan; están en capacidad de ejercer las tareas inherentes al grupo del cual son responsables, pero con prioridad se orientan a planear, organizar, controlar y dirigir las actividades de un grupo de trabajadores subalternos a su cargo.</i> | <i>Planear, coordinar, asignar y supervisar las labores de un grupo de trabajadores a su cargo. Establecer a los empleados bajo su coordinación, los procedimientos para el desarrollo de las actividades relacionadas con cuidados personales, limpieza y servicios similares. Coordinar y supervisar al grupo de trabajadores a su cargo, en la utilización racional de los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo. Determinar y garantizar el suministro de materiales y equipos requeridos para la ejecución del trabajo. Supervisar las labores, tomar medidas correctivas y preventivas, en caso de ser necesario. Coordinar actividades con otros grupos o departamentos de la empresa. Preparar y presentar informes, atender y presentar soluciones a los problemas que surjan en el desarrollo del trabajo y con sus subalternos. Entrenar a los empleados en el</i> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p><i>desarrollo de sus funciones, normas de seguridad y reglamentos internos de trabajo. Ejercer las mismas funciones de los empleados supervisados, en caso de requerirse. Vigilar los lugares de trabajo e instalaciones para garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad industrial. Desempeñar tareas afines. Supervisar a otros trabajadores.</i></p> |
|--|--|--|---|

Nota. Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones Adaptada para Colombia

Anteriormente se puede ver cargos de supervisión (Tabla 6,7) que son cargos que están bajo la conducción de gerencia y dirección, estos cargos de supervisión se encargan de coordinar las actividades con otras áreas o departamentos que tiene la capacidad de ejercer tareas con el grupo que tiene a cargo, pero también pueden orientar a la planeación, organización, control y dirección de un grupo de trabajadores subalternos a su cargo.

Estos son algunos de los cargos que se pueden encontrar según CIUO para los hoteles y que puede desempeñar el profesional de hotelería y turismo. Pero teniendo en cuenta que el profesional de hotelería y turismo no se especializa únicamente en los hoteles también se puede encontrar algunos cargos en el sector de turismo como son las agencias de viajes que a continuación se hablara de ello.

Agencia de viajes. En las agencias de viajes se puede definir como (Saldaña Calderon, 2013) “una empresa que se especializa en diferentes tipos de servicios en beneficio del viajero, tales como reservaciones de boletos y alojamientos en hoteles, programación de tours, arrendamientos de autos y otros”, entonces es importante decir que para que una agencia de viajes puede ser una empresa deben contar sistemas computarizados de reservas, conexión vía internet para atender a los clientes y proveedores de los servicios turísticos, una base de datos propia de los clientes e información totalmente viable para ellos.

Las agencias de viajes son intermediarias entre los clientes y las empresas prestadoras del servicio por lo cual se puede encontrar diferentes tipos de agencias de viajes los cual se puede demostrar en los siguientes ejemplos de estructuras organizacionales de agencias de viajes pequeñas y grandes.

La clasificación de las agencias de viajes son tres grupos:

- ✓ Mayoristas: (Marketing turístico, 2007) son aquellas que se proyectan, elaboran y organizan todo tipo de servicios y “paquetes turísticos” para ofrecerlos a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al consumidor. Son conocidas normalmente como tour-operadores.
- ✓ Minoristas: (Marketing turístico, 2007) son aquellas que, o bien venden directamente al consumidor el producto de las agencias mayoristas, o bien proyecta, elaboran, organizan y/o venden todo tipo de servicios y paquetes turísticos directamente al usuario, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.

- ✓ Mayoristas – minorías: (Marketing turístico, 2007) son aquellas que pueden simultanear las actividades de los grupos anteriores.

También se puede clasificar las agencias de viajes según su función o especialidad y tipo de actividad que realicen:

- ✓ Agencias receptoras: (Marketing turístico, 2007) son aquellas que se encargan principalmente de recibir y atender a clientes enviados por otras agencias.
- ✓ Agencias emisoras: (Marketing turístico, 2007) son aquellas que envían clientes desde los núcleos emisores a los receptores. Estas se especializan en reserva de hoteles, venta de paquetes turísticos, venta de tiquetes, etc.
- ✓ Agencias emisoras-receptoras: (Marketing turístico, 2007) son aquellas que realizan ambas funciones a la vez. Es muy normal que tengan departamentos especializados para cada de las actividades.
- ✓ Agencia de viajes de publicidad: (Saldaña Calderon, 2013) Se orienta de acuerdo con el área donde opera, por ejemplo si está ubicada en un sitio turístico busca que su publicidad se dirija hacia la información y venta de los servicios de interés para el viajero en este punto, pero si esta la agencia ubicada en un lugar que genera turismo para otro lugar su publicidad está encaminada a la venta de tours y servicios a clientes potenciales.

Podemos encontrar ejemplos de la estructura organización de las agencias de viajes a continuación:

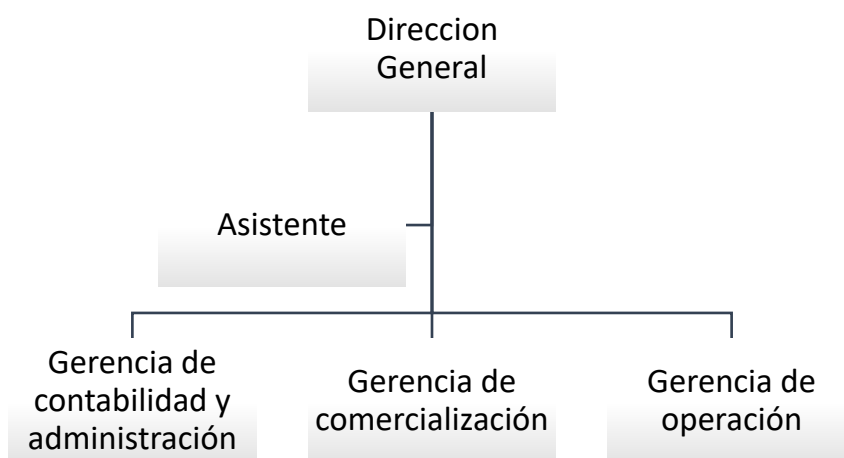


Figura 5. Estructura Organizacional de la Agencia de viajes minorista. (Centro Europeo de Posgrado, 2017)

Este organigrama de una muestra tres áreas que son básicas para la organización administración y funcionamiento de una agencia de viajes minorista donde se pueden encontrar el departamento de comercialización quien tiene como función el diseño, elaboración y etiqueta el costo del producto turístico, además se pueden encontrar los puntos de venta y contratación de servicios a terceros, en el departamento de operaciones se realiza la reservación de hoteles, visitas turísticas, boletos, entradas a espectáculos especiales, restaurantes y cualquier otra actividad incluida en el programa turístico, finalmente el departamento de contabilidad y administración es el encargado de registrar las ventas y ejecución de cada operación que se lleva acabo, además de los movimientos bancarios y pagos a proveedores.

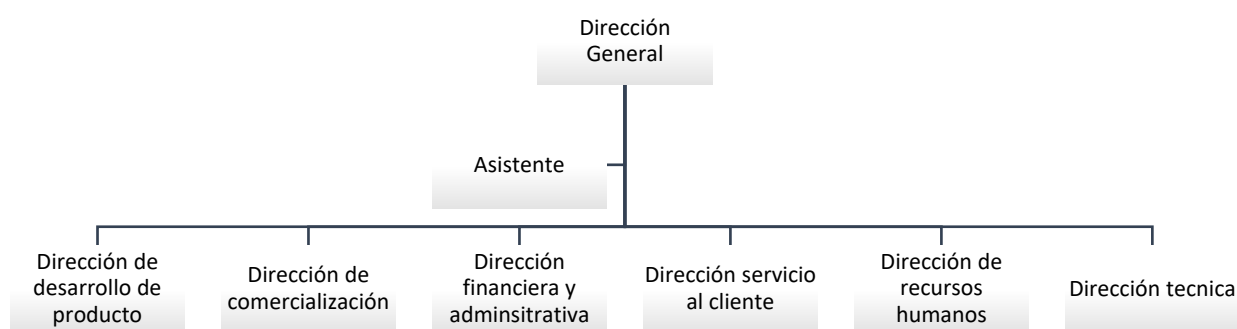


Figura 6. Estructura Organizacional Agencia de viajes Mayorista. (Centro Europeo de Posgrado, 2017)

La estatura organizacional de una agencia de viajes mayorista es mucho más amplia en departamentos ya que esta se relaciona más con el desarrollo y expansión de una empresa por lo cual la cantidad de tareas a realizar en cada departamento es mayor.

Entonces podemos decir que cada departamento se puede encontrar muchos cargos que puede desempeñar el profesional de hotelería y turismo en la parte de dirección y gerencia que a continuación se hablara y se mostrara las funciones y tareas que puede desempeñar según la CIUO.

Cargos en agencias de viajes.

Teniendo en cuenta se puede hablar que el cargo que se puede tener en una agencia de viajes como lo habla puede ser un hombre de negocios que básicamente se encarga de vender servicios de viajes, además se puede desempeñar en una diversidad de asociaciones que ofrece servicios especiales, etc., algunas de las funciones que puede desempeñar según CIUO son los siguientes:

Tabla 8.

Funciones Supervisores de Agencia de viajes.

| Código CIUO | Cargos | Objetivo | Tareas |
|------------------------|-------------------------|--|---|
| 3413 | <i>Agente de viajes</i> | <i>Organizan viajes, programan itinerarios y reservan alojamiento para clientes, y organizan o venden arreglos colectivos de viaje para grupos que parten por motivo de negocios o vacaciones.</i> | <i>Conseguir informaciones sobre disponibilidad, costo. Conseguir informaciones sobre disponibilidad, costo y ventajas de diferentes tipos de transporte y alojamiento, cerciorarse de los deseos de los clientes y asesorarlos sobre sus viajes. Hacer y confirmar reservas de viaje y de alojamiento, entregar los billetes y otros documentos justificativos a los clientes y cobrar tales servicios. Organizar viajes colectivos, de negocios o vacaciones, y venderlos a grupos o a personas. Ayudar a los clientes a conseguir los certificados y visados necesarios para sus viajes. Desempeñar tareas afines.</i> |

Nota. Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones Adaptada para Colombia

Normas de competencia laboral SENA en cargos de supervisión

Estas Normas de Competencia laboral son estándares que describen los resultados y requisitos de calidad esperada en el desempeño de una función productiva. Según (Martínez Gemade, Espeleta Díaz, & Alfonso Estefen, 2015) “Estándares reconocidos a nivel nacional que describen los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral, los conocimientos que aplica y las evidencias requeridas para demostrar su competencia”. A continuación, se encontrará el cuadro donde están todas las normas de competencia y cargos a los que aplica del sector de hotelería y turismo.

Tabla 9.

Normas de competencia laboral para el sector de Hotelería y turismo.

| Código | Titulaciones | Cargos Operativos | Cargos Dirección y Supervisión |
|------------------|---|---|--|
| 160201001 | <i>Administración y organización de procesos turísticos</i> | <i>Diseñador de paquetes turísticos</i> | <i>Jefe de operaciones, Coordinador de viajes</i> |
| 160201002 | <i>Manejo y organización de la producción de los alimentos</i> | - | <i>Chef ejecutivo, chef operativo, jefe de cocina, sub jefe de cocina, jefe de partida</i> |
| 160201003 | <i>Manejo y organización de área de alojamiento</i> | <i>Ama de llaves, house keeper.</i> | <i>Jefe de alojamiento, supervisora de habitaciones, jefe de área habitaciones, jefe de recepción.</i> |
| 160201008 | <i>Operación del servicio de conserjería</i> | <i>Conserje, botones.</i> | - |
| 160201010 | <i>Manejo y organización de eventos</i> | - | <i>Jefe del área de eventos, administrador del área de banquetes, coordinador de eventos, organizador de fiestas y eventos, jefe de alimentos y bebidas.</i> |
| 160201017 | <i>Operación de servicios de apoyo en producción y servicio de alimentos y bebidas.</i> | <i>Ayudante de mesa, ayudante de bar, Stewart</i> | - |

| | | | |
|------------------|--|---|--|
| 160201024 | <i>Operación de reservas y ventas de productos turísticos</i> | - | <i>Directores de agencias de viajes, gerentes de agencias de viajes, gerentes comerciales en agencias de viajes, gerentes administrativos en agencias de viajes.</i> |
| 160201027 | <i>Elaboración y venta de productos de chocolatería gourmet</i> | <i>Chocolateros</i> | <i>Chef chocolatero, pasteleros, reposteros, chef pastelero</i> |
| 160201029 | <i>Operación del servicio de domicilios.</i> | <i>Repartidor de domicilios, domiciliarios, vendedor puerta a puerta.</i> | - |
| 160201030 | <i>Prestación del servicio de equipajero en terminales aeroportuarias.</i> | <i>Equipajeros de terminales aeroportuarias.</i> | - |
| 160201031 | <i>Operación del servicio de bares</i> | <i>Barman, bartender</i> | - |
| 160201034 | <i>Prestar el servicio y asesoría en vinos y licores.</i> | <i>Somelier.</i> | - |
| 460201001 | <i>Mesero y Capitán de meseros</i> | <i>Mesero y capitán de meseros, camareros de mesas.</i> | - |

Nota. Normas de Competencia Laboral SENA

Estudio de campo en el sector hotelería y turismo

Resultados de la encuesta.

La encuesta realizada el mes de mayo del presente año por medio telefónico y está dirigida a los egresados del programa de hotelería y turismo de la Universitaria Agustiniense se llevó a cabo bajo un muestreo probabilístico, teniendo en cuenta que la cantidad de egresados del programa son 18 y de este proceso se obtuvo el siguiente resultado:

1. A la primera pregunta actualmente en que sector se encuentra laborando; el 80% de los egresados se encuentran laborando en el sector turístico, el 13% en el sector hotelero y el 7% en el sector gastronómico.

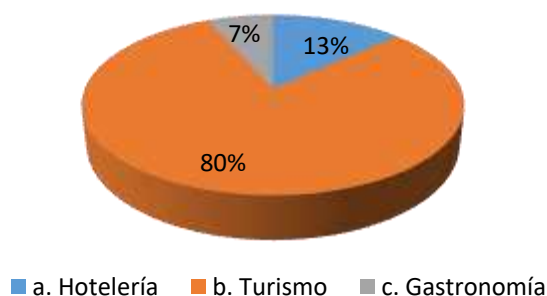


Figura 7. Sector en el que se encuentra laborando. (Autoría propia 2019)

2. Entonces cuál es el ingreso que tiene actualmente los egresados, respondieron en un 100% entre un 1 a 3 SMLV.

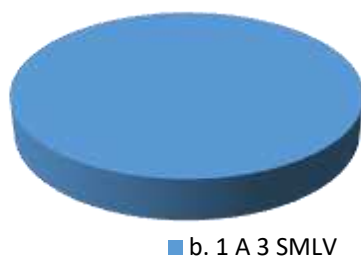


Figura 8. El ingreso actual de un egresado de hotelería y turismo. (Autoría propia 2019)

3. Considera que dentro del proceso de formación que tuvo, faltó reforzar competencias que hoy en día utiliza en su cargo; el 73% responde que, si les faltó reforzar competencias, pero el 27% responde que no faltó reforzar competencias.

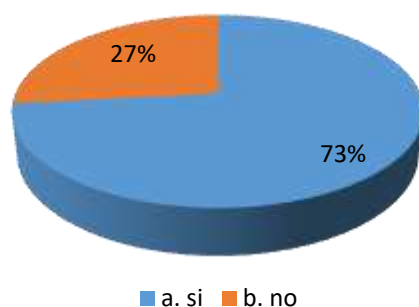


Figura 9. Refuerzo de competencias. (Autoría propia 2019)

4. Con relación a la pregunta anterior en que aspecto de la formación considera pertinente este tipo de profundización (escoja máximo 2); el 33% considera que se debió profundizar en la parte Hotelera desde la visión operativa, el otro 33% en la parte hotelería desde la visión financiera y administrativa, el 17% en la parte de agencias de viajes, el 11% Otros temas en lo que hablan sobre los sistemas de reservas, Amadeus y sabré y el 6% habla de la parte de gastronomía.

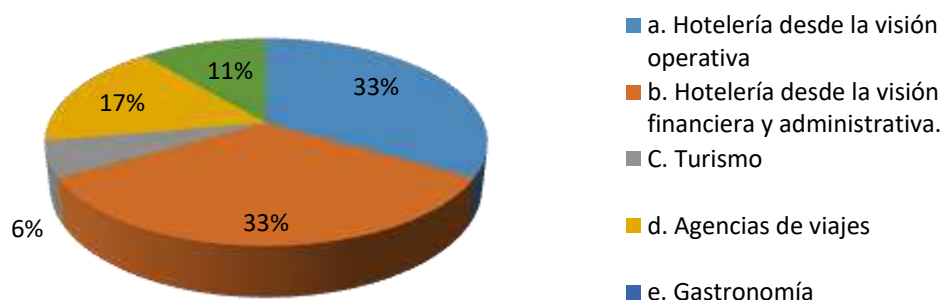


Figura 10. Aspecto a profundizar en el proceso de formación. (Autoría propia 2019)

5. Considera que el conocimiento adquirido durante el proceso de formación se está empleando en su ocupación actual, por lo que los egresados respondieron en un 100% si lo están empleando.

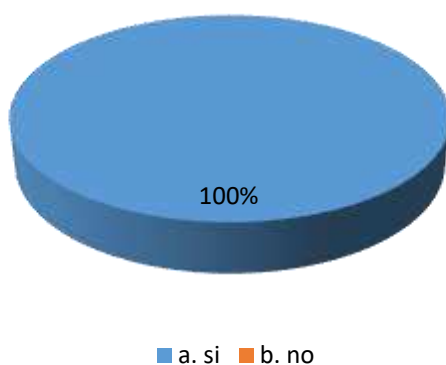


Figura 11. Conocimiento adquirido. (Autoría propia 2019)

6. Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede tomar decisiones y resolver los problemas mediante un planteamiento estratégico, táctico y operativo, los encuestados están de acuerdo en la competencia que puede desarrollar el profesional.

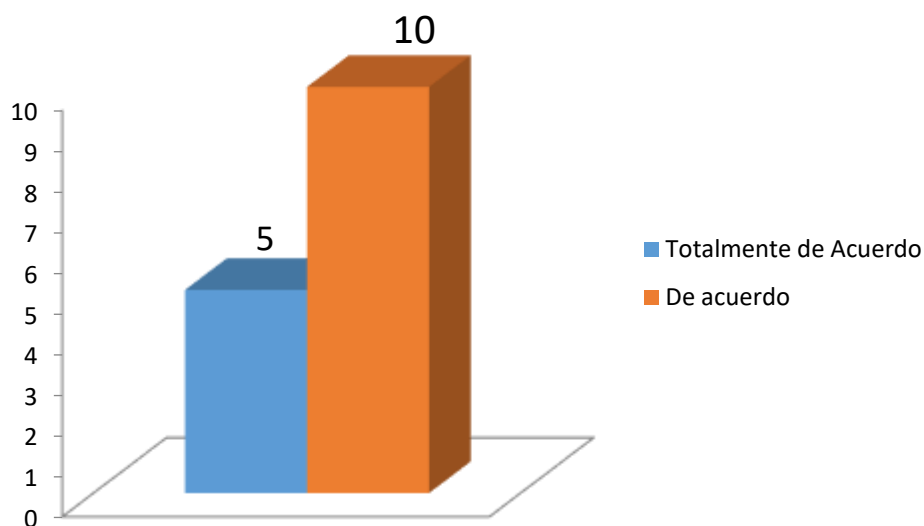


Figura 12. El profesional de hotelería y turismo puede tomar decisiones. (Autoría propia 2019)

7. Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede detectar innovadoramente oportunidades locales y globales para emprender nuevos negocios y/o desarrollar nuevos productos y servicios con calidad, los encuestados están de acuerdo en la competencia que puede desarrollar el profesional.

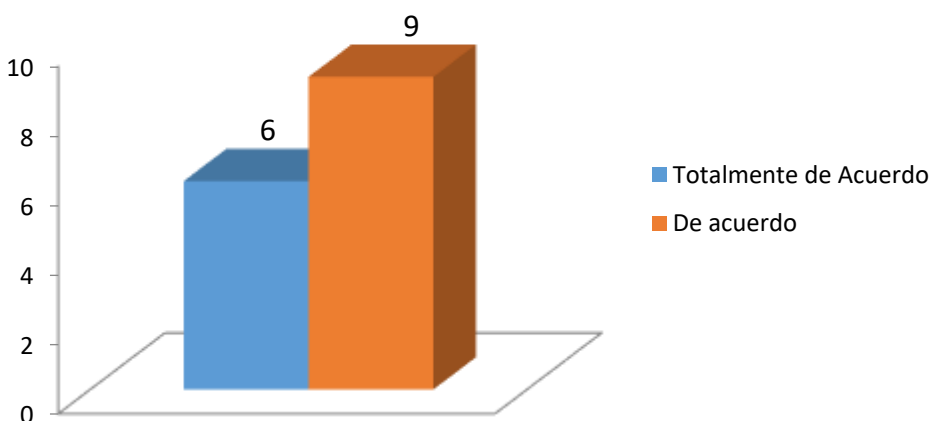


Figura 13. El profesional puede detectar innovadoramente oportunidades locales y globales. (Autoría propia 2019)

8. Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede gerencia empresas y organizaciones turísticas con enfoque de competitividad, sustentabilidad e innovación, los encuestados están de acuerdo en la competencia que puede desarrollar el profesional.

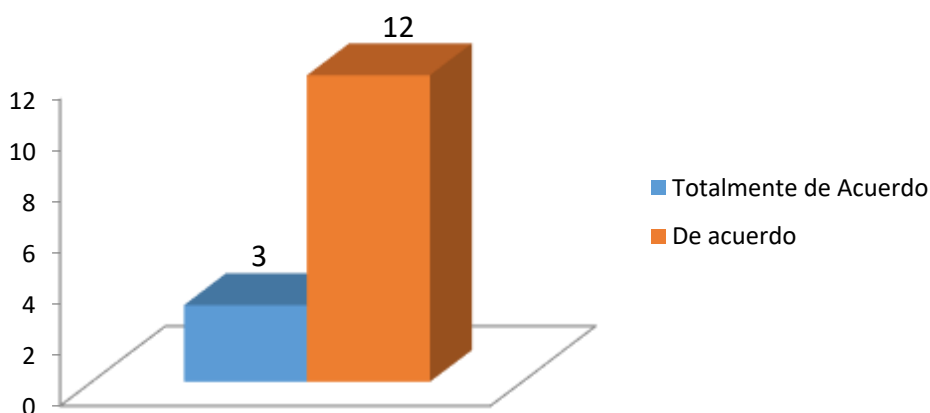


Figura 14. El profesional puede gerenciar. (Autoría propia 2019)

9. Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede enfrentar retos empresariales y organizacionales con actitud emprendedora

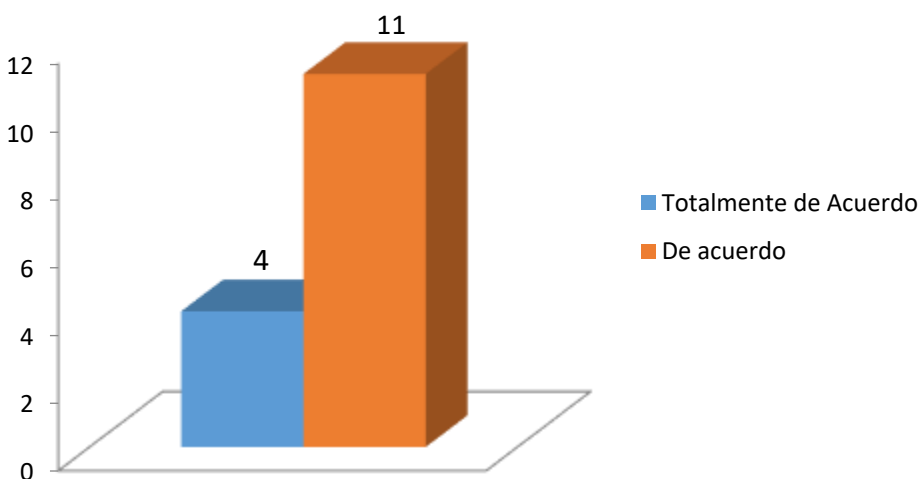


Figura 15. El profesional puede enfrentar retos empresariales. (Autoría propia)

10. Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede comprender y actuar en el entorno turístico nacional e internacional, de manera asertiva, creativa, proactiva e innovadora, con responsabilidad social y ética

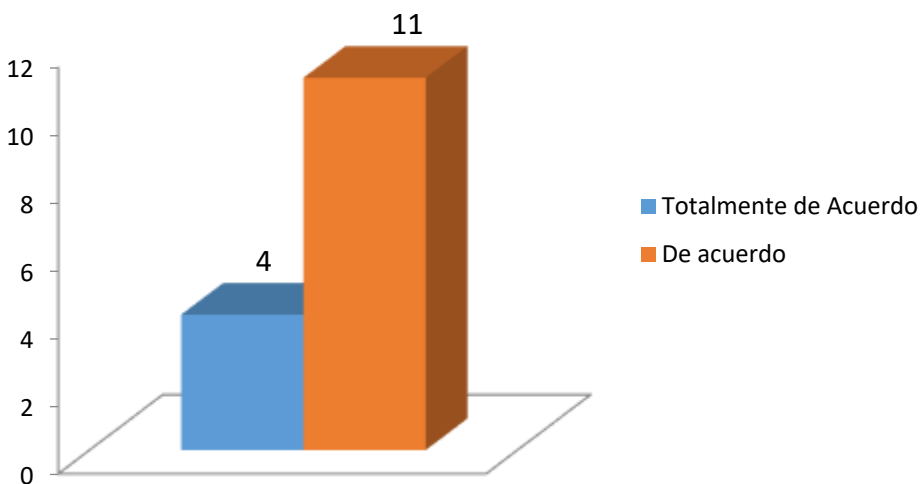


Figura 16. El profesional puede comprender y actuar en el entorno turístico. (Autoría propia)

11. Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de supervisar y coordinar servicios hoteleros en las áreas de habitaciones, alimentos y bebidas, recursos humanos y administrativos.

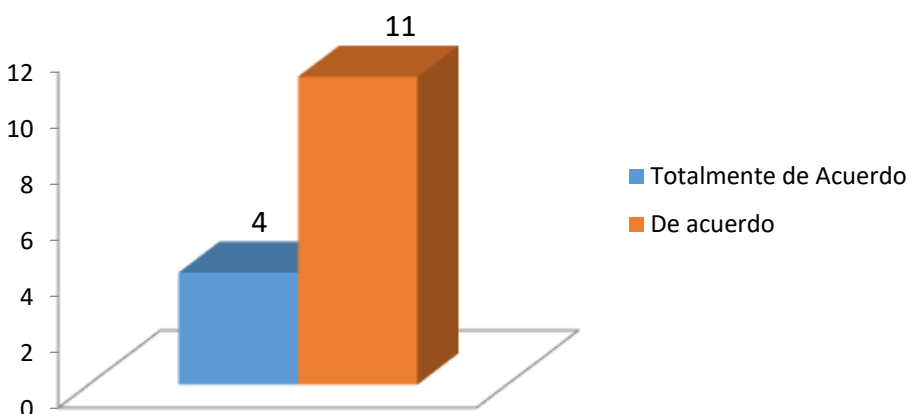


Figura 17. El profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de supervisar y coordinar.
(Autoría propia 2019)

12. Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de investigar y desarrollar planes, programas y proyectos turísticos sostenibles, además de la promoción y desarrollo de productos turísticos en empresas privadas y/o públicas.

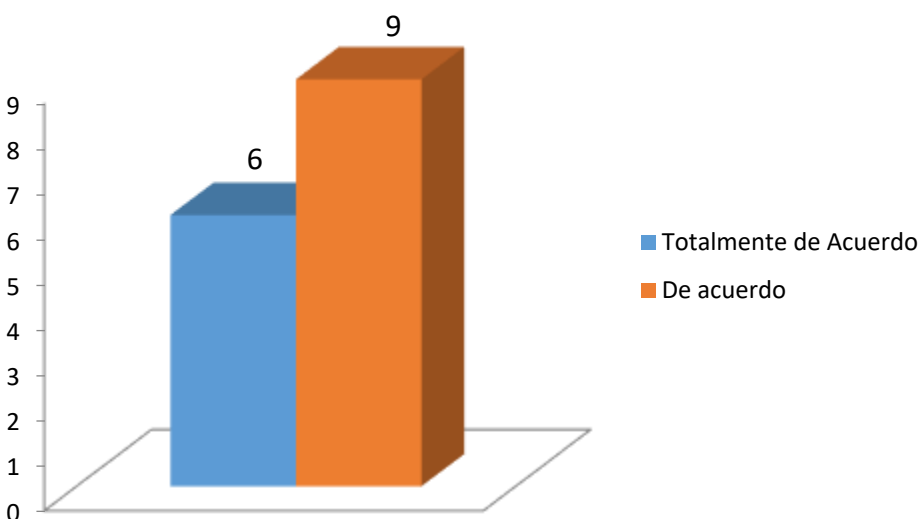


Figura 18. El profesional de hotelería y turismo es capaz de investigar y desarrollar planes.
(Autoría propia 2019)

13. Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo puede incorporar nuevas tecnologías aplicadas y contribuyendo a la optimización de los recursos del sector de las aerolíneas, agencias de viajes y turismo en general, además de prestar asesoría de empresas del sector del transporte de pasajeros, agencias de viajes y mercado turístico general.

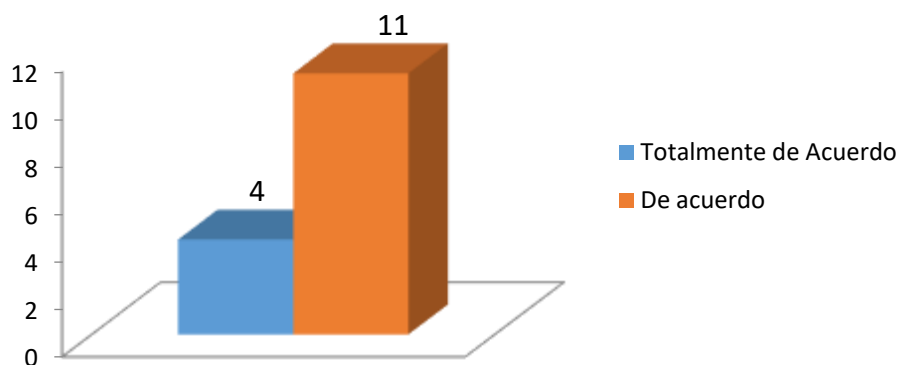


Figura 19. Profesional de hotelería y turismo puede incorporar nuevas tecnologías. (Autoría propia 2019)

14. Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo tiene la capacidad de entender el rol que juegan los alimentos en la sociedad pasada, presente y futura, desde la perspectiva de la producción y el consumo.

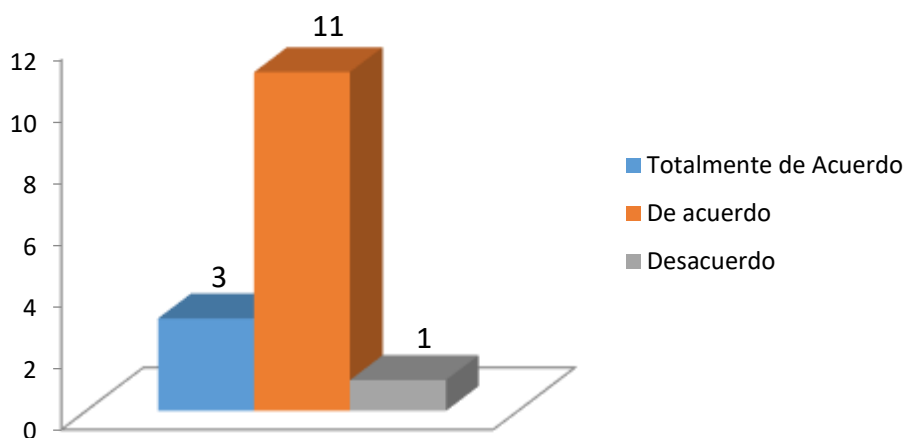


Figura 20. El profesional de hotelería y turismo tiene la capacidad de entender el rol que juega los alimentos. (Autoría propia 2019)

15. Está de acuerdo que el profesional de hotelería y turismo tiene la Capacidad para comprender objetivamente la realidad humana y social del medio en que desarrolla su actividad profesional

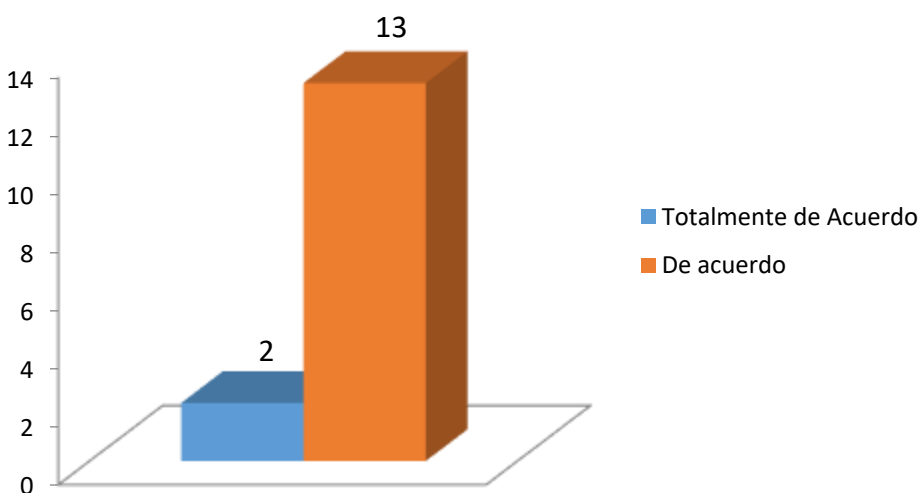


Figura 21. El profesional de hotelería y turismo tiene la capacidad de comprender la realidad humana. (Autoría propia 2019)

Anteriormente se puede decir que la mayoría de los egresados del programa de Hotelería y turismo de la Universitaria Agustiniiana se encuentra laborando en el sector turístico donde están recibiendo aproximado entre 1 a 3 SMLV, donde opinan que dentro de su proceso de formación faltó reforzar en los campos hoteleros con visión en la parte operática, financiera y administrativa. Además, los egresados opinan que el conocimiento adquirido durante su proceso de formación lo está empleando en su actual ocupación.

Resultado de entrevista

Entrevista Agencia de viajes.

Nombre: Jorge Libardo Alonso

Empresa donde labora: AEROVIAJES PACIFICO del Grupo OVER

Cargo: jefe de MICE

1. ¿Dónde estudio?

Soy egresado de la CUN

2. ¿Cuántos años de experiencia tiene?

Tengo 16 años de experiencia en el sector turístico

3. ¿Qué opina usted sobre el papel laboral que está desempeñando el profesional de hotelería y turismo?

El papel que está desempeñando el egresado de hotelería y turismo no es muy bueno ya que cuentan con conocimientos básicos y no se encuentran preparados para manejar diferentes situaciones a las que se puede encontrar en el sector, porque no tiene conocimiento de manejo de clientes y poco conocimiento sobre los procesos.

4. Describa con tres competencias características del profesional de hotelería y turismo, ¿Por qué?

Servicio al cliente debido a que se maneja clientes

Responsabilidad se manejan varias tareas y actividades para cada grupo o persona que vaya a viajar donde es importante el cumplimiento de sus exigencias

Sinceridad el sector turístico es un sector donde se maneja miles de situaciones en la cual se puede enfrentar un profesional y que importante ser sincero y transparente con el trabajo que se está realizando.

5. ¿Qué competencias cree usted que se debe reforzar en el proceso de formación de un profesional?

Es importante reforzar las Relaciones Publicas ya que el sector turístico es de manejo de personas, otra de las competencias conocimiento en sistemas de reservas, sistema GDS debido a que algunos conocen lo básico y otros nunca han manejado sistemas de distribución.

6. ¿Qué falencias ha encontrado al trabajar con un egresado de hotelería y turismo?

Los egresados demuestran inseguridad, falta de conocimiento frente a los procesos de reserva, además de su comunicación asertiva no está desarrollada frente a la comunicación que tiene con el cliente y con los prestadores de servicio.

7. ¿En qué área opina que un profesional de hotelería y turismo se puede desempeñar?

El profesional de hotelería y turismo se puede desempeñar en cargos medios – bajos como auxiliares de reservas, coordinadores de eventos y grupos donde manejan tareas básicas y de fácil responsabilidad para que desarrollen conocimientos y adquieran experiencia.

8. ¿Qué salario puede tener el profesional de hotelería y turismo según su experiencia laboral?

Depende de la oferta y demanda actual ya que nos es muy bien pago en el sector del turismo donde puede ocupar cargos medios – bajos y normalmente el promedio salarial puede variar entre 1.000.000 a 1.200.000 y así mismo puede ser más alto dependiendo de la experiencia que tenga en el área.

De acuerdo con los datos obtenidos en la entrevista se puede decir que el egresado de Hotelería y turismo para poder entrar en el sector turístico no está a la falta de conocimiento frente a los sistemas de distribución, y no cuentan con la experiencia adecuada para desempeñar un cargo superior.

Entrevista hoteles

Nombre: Alejandro Gómez

Empresa donde labora: Hotel Howard Johnson, Hotel Dann Carton

Cargo: Jefe de Recepción

1. ¿Cuántos años de experiencia tiene?

Tengo 5 años de experiencia en el sector Hotelero

2. ¿Qué opina usted sobre el papel laboral que está desempeñando el profesional de hotelería y turismo?

El papel que está desempeñando el profesional de hotelería y turismo ha sido bueno porque ya viene con más conocimientos debido a su formación y es de gran ayuda para el manejo al cliente.

3. Describa con tres competencias características del profesional de hotelería y turismo, ¿Por qué?

- ✓ Cordialidad es importante en el trato al cliente
- ✓ Recursivo no siempre vas a tener la solución a cada problema que se presenta, pero importante un buen manejo de cliente y buscar una solución rápida
- ✓ Paciencia es importante debido que cada persona es diferente y el profesional debe adaptarse a los gustos de cada persona

4. ¿Qué competencias cree usted que se debe reforzar en el proceso de formación de un profesional?

Reforzar si se debe reforzar, pero es algo que ya se está haciendo y que es importante que no se enfoquen un área en específico que sea un conocimiento general.

5. ¿En qué área opina que un profesional de hotelería y turismo se puede desempeñar?

Puede estar apto para desempeñar cualquier área operativa y a través del tiempo y la experiencia adquirida puede empezar a ocupar cargos administrativos y de supervisión

6. ¿Qué salario puede tener el profesional de hotelería y turismo según su experiencia laboral?

Varia, sin experiencia entre 1.500.000 y 2.000.000 pero alguien con experiencia y conocimiento de varias lenguas puede devengar aproximadamente de 2.500.000 a 3.000.000 en adelante.

Capítulo 2: Análisis de la Oferta Académica existente en la ciudad de Bogotá

La formación académica del Profesional en Hotelería y Turismo

La oferta académica en Bogotá.

La oferta académica de educación superior en Colombia cuenta actualmente con 53 instituciones de educación superior que ofrece programas relacionados con la Hotelería y turismo distribuidos en 16 departamentos del país. Pero en la ciudad de Bogotá están dividida en el 27% Formación Técnica profesional, 35% Formación Tecnológica, 38% Formación Universitaria, de acuerdo con la siguiente gráfica:

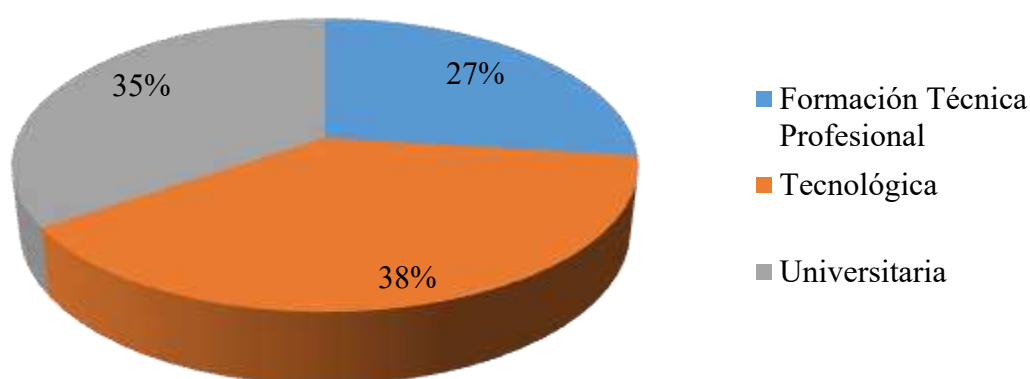


Figura 22. Universidades en Bogotá. (Autoría propia 2019)

En actualidad en la ciudad de Bogotá ya hay un registro en el SNIES de 20 instituciones de educación superior donde ofrecen el programa de Hotelería o turismo entre títulos Profesionales, Tecnólogos y Técnicos, pero solo 5 instituciones de educación superior ofrecen programas de Hotelería y turismo en la ciudad con título profesional que se podrán observar en la siguiente tabla: Tabla 10.

Oferta Académica.

| <i>Nombre Institución</i> | <i>Nombre del Programa</i> | <i>Nivel de Formación</i> | <i>Número Créditos</i> |
|--|--|---------------------------|------------------------|
| <i>Universidad Externado de Colombia</i> | <i>Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras</i> | <i>Universitaria</i> | <i>178</i> |

| | | | |
|---|--|----------------------|------------|
| Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN | <i>Administración Turística y Hotelera</i> | <i>Universitaria</i> | <i>174</i> |
| Fundación Universitaria Cafam | <i>Administración Turística y Hotelera</i> | <i>Universitaria</i> | <i>144</i> |
| Universitaria Agustiniiana Uniagustiniana | <i>Hotelería y Turismo</i> | <i>Universitaria</i> | <i>160</i> |
| Fundación Universitaria Los Libertadores | <i>Administración Turística y Hotelera</i> | <i>Universitaria</i> | <i>172</i> |

Nota. Registro SNIES

A partir de información recolectada se puede validar los perfiles de cinco instituciones de educación superior que ofrecen el título profesional en la ciudad de Bogotá. Con el fin de conocer los perfiles que ofrecen las instituciones educativas en la ciudad de Bogotá mediante las siguientes tablas:

Tabla 11.

Perfil profesional Los libertadores.

| | |
|--|---|
| Institución | <i>Fundación universitaria los libertadores</i> |
| Número de Créditos | <i>172</i> |
| Nombre del programa | <i>Administración turístico y hotelero</i> |
| Perfil Profesional del egresado | <p><i>El egresado del programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera tendrá capacidad para realizar un planeamiento táctico y operativo en los procesos fundamentales en empresas de alojamiento, de gastronomía y turísticas; con habilidades para identificar y resolver problemas, liderar equipos efectivos de trabajo y promocionar paquetes y servicios turísticos; todo lo anterior bajo un marco de sostenibilidad, ética, creatividad, uso de tecnologías e innovación.</i></p> <p><i>El profesional universitario del Programa Administración Turística y Hotelera tendrá pensamiento estratégico, con capacidad de liderar y</i></p> |

dirigir organizaciones del sector turístico y de intervenir éticamente en el desarrollo turístico de las regiones, mediante la elaboración de planes y proyectos sostenibles. Tendrá habilidades y destrezas para detectar oportunidades de nuevos negocios, diseñar productos turísticos innovadores y desarrollar estrategias de mercadeo y promoción.

Nota. Sitio web del programa.

La Fundación universitaria los libertadores cuenta con 172 créditos y ofrece el título como Administrador turístico y hotelero y su perfil profesional tiene dos objetivos importantes el primero está enfocado a la parte hotelera, gastronómica y turística, igualmente sucede con el segundo objetivo que solo está enfocado únicamente a la parte turística, pero al revisar la Grafica 22 que muestra una clasificación general se observa menos asignaturas enfocadas a la hotelería y turismo y más asignaturas humanísticas. Entonces se puede decir que los objetivos trazados para el perfil profesional no cumplen con las asignaturas que tiene dentro del plan de estudios por la alta cantidad de asignaturas humanísticas.

Tabla 12.

Perfil profesional Universitaria CAFAM.

| <i>Institución</i> | <i>Fundación universitaria Cafam</i> |
|---|--|
| <i>Número de Créditos</i> | <i>144</i> |
| <i>Nombre del programa</i> | <i>Administración turístico y hotelero</i> |
| <i>Perfil Profesional del egresado</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Crear y/o dirigir empresas de servicios relacionados con hotelería y turismo, ocio y tiempo libre.</i> ✓ <i>Formular estrategias y diseñar soluciones integrales para los diversos eslabones que interactúan en la cadena del desarrollo turístico.</i> ✓ <i>Participar en actividades de investigación, asesoría y consultoría, tendientes a mejorar la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones y negocios asociados a la cadena de valor del turismo.</i> |

- ✓ *Generar planes y políticas públicas para el manejo de destinos turísticos.*

Nota. Sitio web del programa.

La Fundación Universitaria CAFAM cuenta con 144 créditos y ofrece el título como Administrador turístico y hotelero cuenta con cuatro objetivos dentro de su perfil profesional que están enfocados al turismo, pero si revisamos la Grafica 22 se evidencia que cuenta más asignaturas enfocadas a la parte administrativa y turística por lo cual puede cumplirse con objetivos que se tienen para el perfil del egresado.

Tabla 13.

Perfil Profesional de la CUN.

Institución *Corporación unificada de educación superior CUN*

| | |
|---|---|
| <i>Número de Créditos</i> | <i>174</i> |
| <i>Nombre del programa</i> | <i>Administración turística y hotelera</i> |
| <i>Perfil Profesional del egresado</i> | <i>Desempeñarse en diversos escenarios cómo: hoteles y establecimientos gastronómicos, agencias de viajes, entidades turísticas territoriales y contar con las capacidades de administrar empresas y servicios hoteleros.</i> |

Nota. Sitio web del programa.

La CUN como se puede observar cuenta con 169 créditos y ofrece el título de Administración Turístico y hotelero, el único objetivo que tiene planteado para el perfil profesional lo tiene más enfocado a la parte a las dos ramas tanto hotelera y turística, al revisar la Grafica 22 se puede ver cuenta un plan de estudio es equitativo tanto las asignaturas que han la disciplina hotelera y turística.

Tabla 14.

Perfil Profesional Universidad Externado.

Institución *Universidad Externado de Colombia*

| | |
|-----------------------------------|--|
| <i>Número de Créditos</i> | <i>178</i> |
| <i>Nombre del programa</i> | <i>Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras</i> |

Perfil Profesional del egresado

El egresado del programa será un ciudadano y profesional con proyección nacional e internacional, con conocimiento y liderazgo en el campo de la gestión pública y privada del turismo, con fundamentación científica y humanística integral y compromiso ético. Lo anterior se logrará con el desarrollo de las siguientes competencias genéricas (cognitiva, comunicativa, contextual, valorativa e investigativa) y las siguientes competencias específicas:

- ✓ *Dirige y gestiona competitivamente organizaciones públicas y privadas en general y en particular aquellas con énfasis en turismo.*
- ✓ *Dirige y gestiona de manera efectiva destinos turísticos, cadenas de valor de la actividad y las organizaciones que la componen.*
- ✓ *Comprende y actúa en el entorno turístico nacional e internacional, de manera asertiva, creativa, proactiva e innovadora, con responsabilidad social y ética.*
- ✓ *Conoce, formula, gestiona y ejecuta políticas públicas relacionadas con el desarrollo sostenible del turismo, en respuesta a las necesidades actuales y futuras.*

Nota. Sitio web del programa.

En cuanto la universidad externada cuenta con 178 créditos y otorga el título en Administración de empresas turísticas y hoteleras, dentro de su perfil profesional cuenta con 5 objetivos que está enfocado a la parte administrativa y turística ahora teniendo en cuenta la Grafica 22 se puede ver el plan de estudios es asertiva debido a que hay más asignaturas enfocadas a la parte administrativa seguido de las turísticas.

La Universitaria Agustiniiana cuenta con una amplia oferta académica contando con 15 programas académicos, en el cual se encuentra el programa de hotelería y turismo que cuenta con un perfil profesional que busca que sus egresados tengan la posibilidad de ejercer un cargo de supervisión, a continuación, se compartirá la información sobre el programa.

Tabla 15.

Perfil profesional Universitaria Agustiniiana.

| Titulo | Profesional en Hotelería y Turismo |
|---------------------------|---|
| Total, créditos | 160 |
| Perfil profesional | <p><i>El profesional en Hotelería Y Turismo de la Universidad Agustiniiana se forma para asumir roles estratégicos en las organizaciones turísticas y hoteleras; siendo un líder integral que podrá desempeñarse en la gerencia, administración y control del sector turístico y hotelero.</i></p> <p><i>Será un defensor del patrimonio cultural, un ejemplo de innovación, creatividad y emprendimiento, con valores éticos y morales para con su familia, empresa y comunidad.</i></p> |

Nota. Sitio web del programa.

Cuenta con 160 créditos y ofrece el título como Profesional Hotelero y turístico, además dentro de los dos objetivos que tiene su perfil profesional está enfocado a las dos ramas hotelera y turística al revisar la Grafica 23 muestra que hay asertividad en el plan de estudio ya que hay más asignaturas enfocadas a las dos ramas.

Ahora que se ha conocido todos los perfiles de las universidades que ofrecen el título profesional en Bogotá se puede mostrar a continuación la Grafica 23 muestras las asignaturas por universidad clasificadas en disciplinarias, humanísticas y transversales.

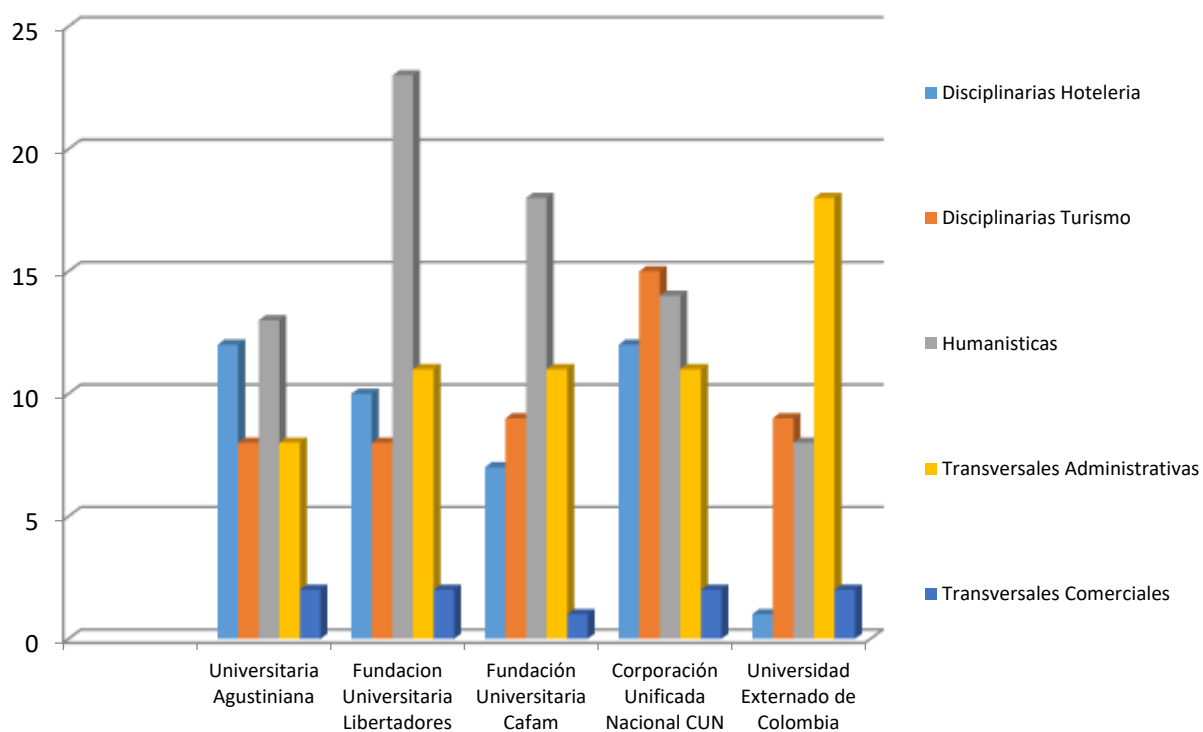


Figura 23. Asignaturas por universidad. (Autoría propia 2019)

Tabla 16.

Matriz de asignaturas por universidad.

| Asignaturas | | Universitaria Agustiniana | Fundación Universitaria Libertadores | Fundación Universitaria Cafam | Corporación Unificada Nacional CUN | Universidad Externado de Colombia |
|-------------------------------|------------------|---------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| Disciplinarias | Hotelería | 12 | 10 | 7 | 12 | 1 |
| | Turismo | 8 | 8 | 9 | 15 | 9 |
| Humanísticas | | 13 | 23 | 18 | 14 | 8 |
| Transversales Administrativas | | 8 | 11 | 11 | 11 | 18 |
| Transversales Comerciales | | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |

Nota. Autoría propia.

Capítulo 3: Establecer el perfil profesional de hotelería y turismo frente a las necesidades y condiciones del sector

Establecer el perfil profesional de hotelería y turismo agustiniano en cargos de supervisión del sector

Modelos para la creación de perfil profesional.

Modelo 1 para la creación del perfil profesional. Para poder establecer el perfil profesional de Hotelería y turismo es importante tener la ayuda de un modelo del perfil profesional. Ante caso tenemos la ayuda del “proyecto Tal” según (Hawes & Corvalan, Construcción de un Perfil Profesional, 2005) es un modelo que permite rediseñar el perfil profesional y que se basa en la información del estado actual del programa, los resultados de estudios anteriores, validación de las competencias, se puede representar en la siguiente gráfica:

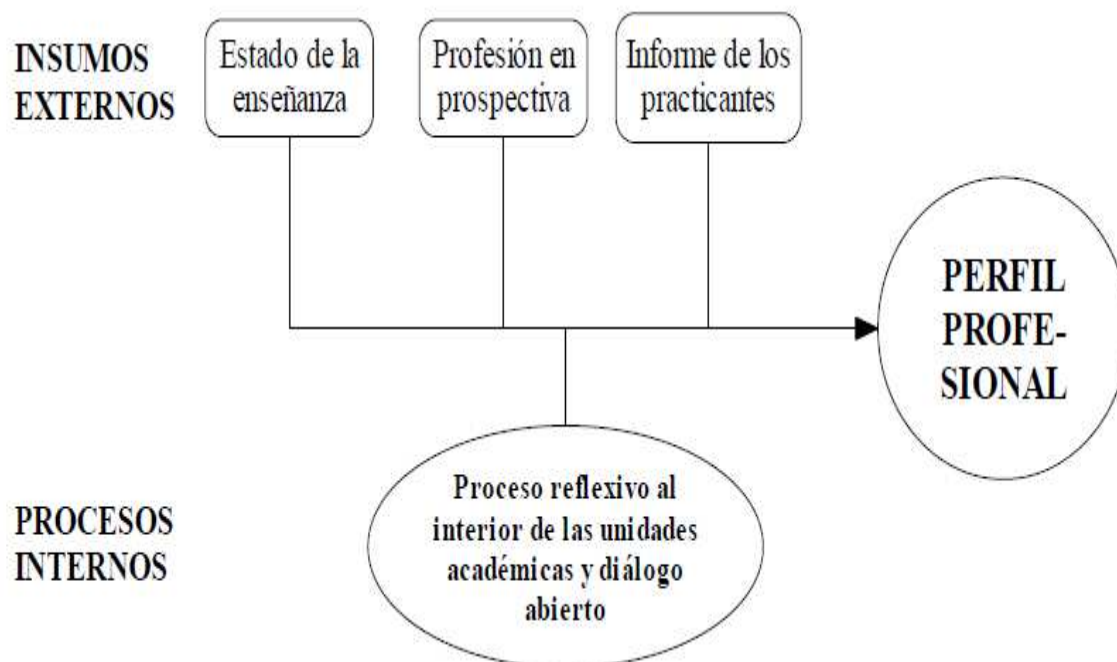


Figura 24. Modelo general del proceso de diseño. (Revista Universidad EAFIT, 2000)

El perfil profesional se elabora teniendo en cuenta plano internacional como está el programa en los principales países donde marca tendencia, plano nacional que están haciendo los egresados y en donde se está otorgando el título de profesional, cual es la perspectiva que tiene el sector frente al profesional, que necesidad está teniendo el sector sobre el profesional.

A continuación, para poder utilizar el modelo para establecer el perfil es necesario conocer el plano internacional del programa de hotelería y turismo.

Plano Internacional del programa de Hotelería y turismo. Europa: El título de hotelería y turismo actualmente está en auge y además según (El Tiempo, 2003) habla de suiza es actualmente el país líder para estudiar el programa de Hotelería y turismo algunas de sus ventajas es la gran importancia que está desempeñando Swiss Hotel Management School (SHMS) que ofrece el programa de licenciatura y maestría en hotelería y turismo con el respaldo institucional de la universidad de Derby (Inglaterra).

El instituto Swiss Hotel Management School (SHMS) está en la ciudad Montreaux donde funciona el Hotel Caux Palace que cuenta con muy buena reputación en Europa y que actualmente el más grande instituto de enseñanza para el programa de hotelería y turismo de suiza en el idioma inglés.

Este instituto otorga a los estudiantes tres reconocimientos internacionales el primero el del sistema suizo, a través del Swiss Hotel Management School (SHMS) en Administración de Hoteles, el segundo reconocimiento del sistema educativo americano, a través de la Asociación Americana de Hoteles y el tercer reconocimiento es del sistema educativo británico, a través de un título profesional británico llamado Hopitality Management.

América del Norte: En América del Norte se encuentra “The American Hotel & Lodging Education Institute’s” (AHLEI) donde ofrecen el programa de Administración Hotelera y turística en el último plan de estudios de la escuela AHLEI introduce la industria de la hospitalidad y el turismo a escala mundial con un gran enfoque en la diversidad, asegurando que el programa de hoy coincida con las necesidades de los empleadores de hospitalidad en todo el mundo. Dentro del plan de estudio ayuda a que el estudiante una vez terminado su proceso de formación tenga la posibilidad de desplegarse en una industria dinámica y en rápido crecimiento además de reforzar la hospitalidad a escala mundial, con un mayor enfoque en la diversidad, enseñar habilidades de empleabilidad y habilidades técnicas específicas del trabajo para el Closter de Carrera de Hospitalidad y Turismo, incluye experiencias de aprendizaje basadas en el trabajo con una pasantía en la industria, ofrece un Concurso Internacional para que los estudiantes muestren sus habilidades y obtengan oportunidades de becas.

Estructura del perfil profesional de Hotelería y turismo Modelo 1. Teniendo en cuenta que el perfil profesional son las características que le otorga la institución a su egresado y que de acuerdo con la siguiente ilustración se puede demostrar un ejemplo de cómo se representa las características profesionales que se puede manejar para establecer el perfil profesional del hotelero turístico.

Según (Hawes & Corvalan, Construcción de un Perfil Profesional, 2005) lo que se puede ver en la ilustración demuestra que el perfil profesional como realizada dinámica y móvil que está en permanente cambio de acuerdo al entorno que está representado en la línea punteada alrededor de las figuras, las flechas de contorno fijo representan las interacciones profesionales y las flechas de contorno punteado son los campos que están abriendo permanentemente los profesionales, en cuanto el contenido que se representa con figuras geométricas son las áreas de competencia en las que se puede desempeñar el profesional.

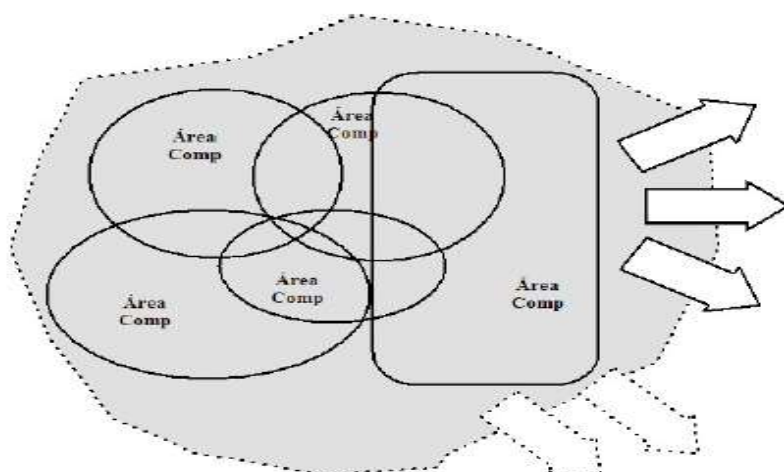


Figura 25. Representación genérica de un perfil profesional. (Evetts, 2003)

Entonces teniendo esta grafica se puede decir que el perfil profesional se compone de dominio de competencias es decir las competencias que se manejan diariamente para ejercer como profesional y dentro de las competencias existen varias áreas de competencia como son:

- ✓ Cognitivas: aquellas se fundamentan de conocimiento disciplinario o relativo a la ciencia básica, las humanidades o las artes.
- ✓ Procedimentales: aquellas que permite saber cómo proceder en situaciones profesionales determinadas.
- ✓ Interpersonales: aquellas que permite cooperar con otros en función de un objetivo común, saber comportarse en distintas situaciones

Elaboración de perfil profesional de hotelería y turismo.

Dentro del proceso de elaboración del perfil profesional se debe presentar un documento del perfil que se elaboró con el fin de que se apruebe por parte de la facultad, debe contener lo siguiente:

- ✓ Sector al que está dirigido el perfil
- ✓ Área de desempeño al que está enfocado el perfil
- ✓ Dominio áreas de especialización a las que se enfocaría el perfil
- ✓ Análisis ocupacional
- ✓ Análisis constructivo
- ✓ Competencias

A continuación, para el proceso de elaboración del perfil hay dos fases de elaboración la primera fase es el establecimiento de las competencias y a qué área está enfocada cada competencia y la segunda fase es la construcción del perfil profesional de acuerdo a formato que se debe presentar al comité para su aprobación.

Fase 1 Producción del perfil del egresado: Para poder crear uno perfil profesional del programa de hotelería y turismo se manejará la siguiente matriz donde se pueden ver tres puntos el primero es la entrada es decir la información que se obtuvo durante el proceso de investigación y recolección de datos mediante encuestas a egresados y entrevistas a empresarios o delegados, producto son las competencias:

Tabla 17.

Producción del perfil profesional de Hotelería y turismo.

| ENTRADA | PRODUCTO |
|----------------------------|---|
| <i>Administración</i> | <i>El profesional de hotelería y turismo puede tomar decisiones y resolver los problemas mediante un planteamiento estratégico, táctico y operativo.</i> |
| <i>Negocios, marketing</i> | <i>El profesional de hotelería y turismo puede detectar innovadoramente oportunidades locales y globales para emprender nuevos negocios y/o desarrollar nuevos productos y servicios con calidad.</i> |
| <i>Turismo</i> | <i>El profesional de hotelería y turismo puede gerenciar empresas y organizaciones turísticas con enfoque de competitividad, sustentabilidad e innovación.</i> |

| | |
|---|--|
| <i>Planeación</i> | <i>El profesional de hotelería y turismo puede enfrentar retos empresariales y organizacionales con actitud emprendedora.</i> |
| <i>Ética profesional y sentido social</i> | <i>El profesional de hotelería y turismo puede comprender y actuar en el entorno turístico nacional e internacional, de manera asertiva, creativa, proactiva e innovadora, con responsabilidad social y ética.</i> |
| <i>Hotelería</i> | <i>El profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de supervisar y coordinar servicios hoteleros en las áreas de habitaciones, alimentos y bebidas, recursos humanos y administrativos.</i> |
| <i>Inversión, proyectos</i> | <i>El profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de investigar y desarrollar planes, programas y proyectos turísticos sostenibles, además de la promoción y desarrollo de productos turísticos en empresas privadas y/o públicas.</i> |
| <i>Sistemas de distribución</i> | <i>El profesional de hotelería y contribuyendo a la optimización de los recursos del sector de las aerolíneas, agencias de viajes y turismo en general, además de prestar asesoría de empresas del sector del transporte de pasajeros, agencias de viajes y mercado turístico general turismo puede incorporar nuevas tecnologías aplicadas.</i> |
| <i>Gastronomía</i> | <i>El profesional de hotelería y turismo tiene la capacidad de entender el rol que juegan los alimentos en la sociedad pasada, presente y futura, desde la perspectiva de la producción y el consumo.</i> |
| <i>Recursos humanos</i> | <i>El profesional de hotelería y turismo tiene la Capacidad para comprender objetivamente la realidad humana y social del medio en que desarrolla su actividad profesional</i> |

Nota. Fuente propia.

En el anterior cuadro se puede encontrar las áreas más importantes en las que se debe reforzar el profesional y las competencias que corresponde al área de trabajo con el fin de complementar en

el proceso de construcción del perfil profesional. A continuación, se mostrará la segunda fase del proceso de elaboración del perfil y cómo quedará finalmente.

Fase 2 Construcción de perfil profesional: Para la construcción del perfil profesional de Hotelería y turismo se puede tener el siguiente formato de acuerdo a los elementos que se habló al principio:

Tabla 18.

Construcción de perfil profesional.

| <i>Sector</i> | Privado y Público |
|-------------------------------|---|
| <i>Egresados de:</i> | <i>Universitaria Agustiniense</i> |
| <i>Áreas de desempeño:</i> | <i>Dirección, supervisión</i> |
| <i>Dominio:</i> | <i>Administración, Hotelería, turismo, idiomas</i> |
| <i>Análisis Ocupacional:</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Definir y formular la política de la empresa o de la organización.</i> ✓ <i>Planificar, dirigir y coordinar el funcionamiento general de la empresa u organización.</i> ✓ <i>Definir y aplicar una política determinada, en consulta con los directores subordinados.</i> ✓ <i>Examinar las actividades de la empresa o de la organización y los resultados obtenidos, y comunicar esta información al directorio o a los órganos directivos.</i> ✓ <i>Representar a la empresa u organización en su trato con terceros, comprendidos el Gobierno y otras autoridades.</i> ✓ <i>Supervisar a otros trabajadores.</i> ✓ <i>Manejo de programas de distribución como Sabré, Amadeus y sistema GDS.</i> |
| <i>Análisis constructivo:</i> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Manejo de clientes</i> ✓ <i>Coordinación y control de los requerimientos exigidos por el cliente.</i> |
| | <i>El profesional de hotelería y turismo puede tomar decisiones y resolver los problemas mediante un planteamiento estratégico, táctico y operativo.</i> |

| | |
|----------------------|--|
| | <i>El profesional de hotelería y turismo puede detectar innovadoramente oportunidades locales y globales para emprender nuevos negocios y/o desarrollar nuevos productos y servicios con calidad.</i> |
| | <i>El profesional de hotelería y turismo puede gerenciar empresas y organizaciones turísticas con enfoque de competitividad, sustentabilidad e innovación.</i> |
| <i>Competencias:</i> | <i>El profesional de hotelería y turismo puede enfrentar retos empresariales y organizacionales con actitud emprendedora.</i> |
| | <i>El profesional de hotelería y turismo puede comprender y actuar en el entorno turístico nacional e internacional, de manera asertiva, creativa, proactiva e innovadora, con responsabilidad social y ética.</i> |
| | <i>El profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de supervisar y coordinar servicios hoteleros en las áreas de habitaciones, alimentos y bebidas, recursos humanos y administrativos.</i> |
| | <i>El profesional de hotelería y turismo puede ser capaz de investigar y desarrollar planes, programas y proyectos turísticos sostenibles, además de la promoción y desarrollo de productos turísticos en empresas privadas y/o públicas.</i> |
| | <i>El profesional de hotelería y contribuyendo a la optimización de los recursos del sector de las aerolíneas, agencias de viajes y turismo en general, además de prestar asesoría de empresas del sector del transporte de pasajeros, agencias de viajes y mercado turístico general turismo puede incorporar nuevas tecnologías aplicadas.</i> |
| | <i>El profesional de hotelería y turismo tiene la capacidad de entender el rol que juegan los alimentos en la sociedad pasada, presente y futura, desde la perspectiva de la producción y el consumo.</i> |
| | <i>El profesional de hotelería y turismo tiene la Capacidad para comprender objetivamente la realidad humana y social del medio en que desarrolla su actividad profesional.</i> |

Nota. Sitio Autoría propia.

Se puede ver en Tabla 18 el dominio depende de la profesión en este caso como es el profesional de hotelería y turismo su área de dominio será la administración, la parte hotelera, el turismo e idioma de acuerdo a las investigaciones realizadas en los perfiles de las universidades en la ciudad de Bogotá, el análisis ocupacional hace referencia a la descripción de las tareas que pueden desempeñar en los cargos de supervisión o dirección de acuerdo a la información recolectada en las entrevistas realizadas a los empresarios del hotel y de la agencia de viajes, el análisis constructivista son las situaciones ocupacionales a las que se puede enfrentar en el proceso laboral del profesional de hotelería y turismo de acuerdo a las competencias que los empresarios creen que se debe reforzar en un profesional de hotelería y turismo, y por último se encuentran las competencias que son las competencias expuestas en la encuesta que se le realizó a los egresados y que estuvieron de acuerdo en que se deben reforzar en el perfil profesional de hotelería y turismo.

Modelo 2 para la creación de un perfil profesional. Este modelo se implementó inicialmente para el programa de Psicología de la Universidad Anáhuac según (Díaz Barriga, 1990) que consta de cuatro etapas generales y algunas subetapas de cada etapa general, actividades específicas en cada subetapa, a continuación, se muestra el modelo para el diseño del perfil profesional.

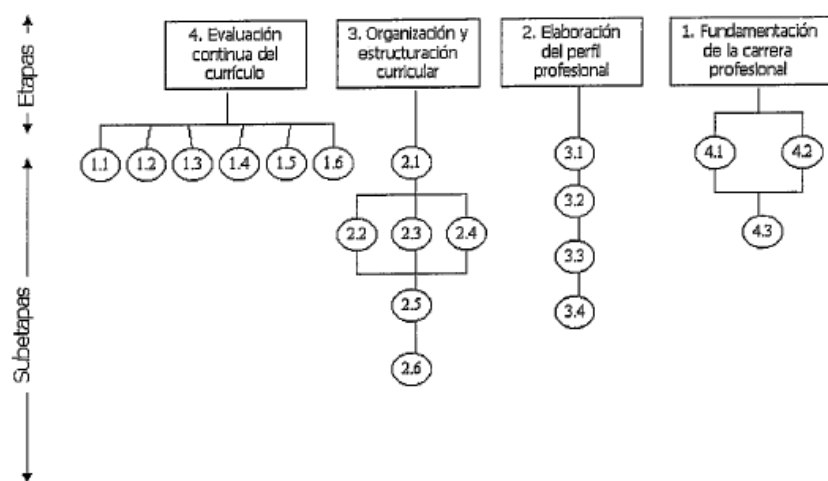


Figura 26. Modelo general del proceso de diseño. (Díaz Barriga, 1990)

Etapa 1 Fundamentación de la carrera profesional: En esta etapa se consiste en recolectar la información necesaria para conocer cuáles son las necesidades del profesional a corto y a largo plazo, luego analizando que disciplina es la adecuada para solucionarla y si existe en el mercado académico y que instituciones ya ofrecen dicha disciplina.

En la siguiente Tabla 19 se expone las necesidades que tiene el profesional a corto y largo plazo de acuerdo a la información que se recogió en las encuestas realizadas a los egresados del programa de hotelería y turismo de la Universitaria Agustiniiana.

Tabla 19.

Necesidades del profesional.

| <i>Corto Plazo</i> | <i>Largo Plazo</i> |
|---|---|
| <i>Segundo Idioma</i> | <i>Creación de empresa propia</i> <i>Experiencia laboral</i> |
| <i>Conocimientos en hotelería enfocados a la parte administrativa, financiera y operativa</i> | |
| <i>Conocimiento y experiencia en sistemas de distribución en hoteles y agencias de viajes</i> | |
| <i>Manejo servicio al cliente</i> | |

Nota. Autoría propia.

A partir de esta tabla se analizará que disciplinas trabajan de acuerdo a las necesidades del profesional. Como necesidad a corto plazo está el segundo idioma lo maneja las disciplinas inglés, francés que están en el plan de estudio pero solo como una asignatura básica ya que se pide que el idioma lo puedan obtener a través de institutos de lenguas, en cuanto el conocimiento enfocado en la hotelería y el turismo si encontramos en el momento 4 instituciones de 5 (ver Grafica 22) que ya están reforzando ambos campos, pero en cuanto a la experiencia laboral son muy pocos los institutos que tiene convenio para ofrecer la práctica empresarial pero que ya se está trabajando con el fin de que los egresados salgan mejor preparados.

Etapa 2 Elaboración del perfil profesional: En esta segunda etapa ya teniendo una fundamentación de la carrera se trata de la elaboración de un documento donde se contemplen las habilidades y conocimientos que poseerá el profesional al egresar de la carrera. A este documento se le denomina perfil profesional.

Tabla 20.

Habilidades, conocimientos para la elaboración del perfil profesional.

| <i>Disciplina</i> | <i>Conocimiento</i> | <i>Técnicas</i> |
|-------------------|--------------------------------|--|
| <i>Hotelería</i> | <i>Sistemas de reservación</i> | <i>Practica en sistemas de reservación modo prueba</i> |

| | | |
|----------------------------|--|---|
| | <i>Operativo, financiero y administrativo: recepción, alimento y bebidas, departamento de pisos, área comercial.</i> | <i>Charla teórica funciones de cada área y practica dinámica con ejercicios reales.</i> |
| <i>Turismo</i> | <i>Sistemas GDS</i> | <i>Practica en sistemas de reservación modo prueba</i> |
| | <i>Guianza turística, creación de planes y paquetes turísticos, venta y comercialización.</i> | <i>Prácticas y ejercicios reales.</i> |
| <i>Idioma</i> | <i>Estructuras</i> | <i>Practica y clases con profesores nativos.</i> |
| <i>Relaciones Publicas</i> | <i>Atención al cliente</i> | <i>Practica y ejercicios de casos reales.</i> |

Nota. Fuente propia.

Ya se determinó que conocimientos y técnicas de acuerdo a la información recolectada en el capítulo 2, se pueden manejar por cada disciplina es necesario determinar las áreas de trabajo a las que corresponde y procedimientos.

Tabla 21.

Hotelería - operativa.

| Área de trabajo | | Procedimiento |
|-----------------|----------|---|
| Disciplina | Reservas | Toma las reservas y las computa. |
| | | Mantiene actualizado el centro de cómputos para un forecast lo más próximo a la realidad posible. |
| | | Elabora los reportes del departamento |
| | | Apoya al gerente de reservaciones en sus |

| | | |
|--|--|--|
| | | actividades: atención de suplidores, huéspedes, etc. |
| | | Atiende las sugerencias y quejas de huéspedes en el hotel en cuanto a la asignación de habitaciones y reservaciones. |
| | Recepción | Recibe a los huéspedes |
| | | Vende y asigna habitaciones |
| | | Da información general del hotel |
| | | Hace el registro de entrada del huésped |
| | | Revisa el reporte de habitaciones hecho por ama de llaves |
| | | Lleva el control de entrada/salida de huéspedes |
| | | Reporta a ama de llaves las habitaciones check out para fines de limpieza |
| | | Lleva el control de las llaves de la habitación |
| | | Alimentos y bebidas |
| | buscar al proveedor | |
| | regular la frecuencia de las compras y debe estar muy pendiente de la disponibilidad de toda la materia prima cuando sea necesaria | |

Nota. (Diario del hotelero, s.f.)

En la Tabla 21 se puede ver la disciplina hotelera en la parte operativa, conocimientos y funciones, pero ahora se conocer la disciplina hotelera en la parte financiera y administrativa con sus funciones.

Tabla 22.

Hotelería - Financiera y administrativa / Turismo.

| Disciplina | Área | Procedimientos |
|--|--------------------------|--|
| Hotelería – Financiera y administrativa | <i>Tesorería</i> | <i>Control de presupuesto</i> |
| | | <i>Elaboración del presupuesto</i> |
| | <i>Costos y compras</i> | <i>Elaboración de los resultados de costos del hotel</i> |
| | | <i>Negociación con proveedores de servicios hoteleros</i> |
| | | <i>Realizar las compras de suministros de alojamiento, alimentos y bebidas y administración.</i> |
| | | <i>Tramitar las solicitudes de compras del Hotel</i> |
| | | <i>Recibo, almacenamiento y distribución de los suministros de alojamiento, alimentos y bebidas y administración</i> |
| Turismo | <i>Guianza turística</i> | <i>Guiar y Conducir la visita turística</i> |
| | | <i>Brindar información sobre los puntos de interés en el recorrido y explicar el atractivo</i> |
| | | <i>Acompañamiento en almuerzos y/o cenas</i> |

| | | |
|--|--------------------------|--|
| | | <i>Asistir al pasajero</i> |
| | | <i>Orientar y asesorar al turista</i> |
| | <i>Agencia de viajes</i> | <i>Esta función implica informar claramente al viajero sobre las características de los destinos, los servicios que obtendrá, así como quien se los proveerá y los viajes existentes</i> |
| | | <i>Se le debe ayudar al cliente en la selección del viaje más adecuado de acuerdo a sus necesidades específicas.</i> |

Nota. Información obtenida de (Marin, Mejia, & Beltran, 2014) y de (Fachse, 2007), (Club Planeta, s.f.).

A partir de la tabla 21 y 22 donde ya se tiene las funciones de cada área y las disciplinas se procede a realizar la etapa 3 que a continuación se explicara.

Etapla 3 Organización y estructuración: Con base en los conocimientos que se han determinado según la información que se recolecto en el capítulo 2 se entrara a estructurar y organizar las áreas y funciones por asignaturas.

Tabla 23.

Asignaturas.

| <i>Disciplina</i> | <i>Áreas</i> | <i>Asignaturas</i> |
|-------------------------|----------------------------|---|
| <i>Hotelería</i> | <i>Recepción</i> | <i>Gestión de alojamiento,</i> |
| | <i>Reservas</i> | <i>Sistema de Reservas</i> |
| | <i>Alimentos y Bebidas</i> | <i>Costos y compras, Auditoria Hotelera</i> |
| | <i>Tesorería</i> | |
| | <i>Costos</i> | |
| | <i>Compras</i> | |
| <i>Turismo</i> | <i>Guianza turística</i> | <i>Guianza Turística</i> |
| | <i>Agencia de viajes</i> | <i>Agencia de viajes</i> |

Nota. Fuente propia.

Ya teniendo esta tabla 23 se tiene conocimiento que signaturas deben conformar en proceso de creación de un perfil profesional para el programa de Hotelería y turismo, se pasara a la etapa final que a continuación se explicara.

Etapa 4 Evaluación continua del perfil profesional: En esta etapa busca evaluar continuamente el perfil profesional teniendo en cuenta que las necesidades del profesional van cambiando constantemente, lo que es necesario constantemente está actualizando el perfil profesional, esta evaluación se puede realizar con ayuda del egresado por medio de encuestas como la realizada en el capítulo 2.

Conclusiones

Durante el proceso de investigación de los perfiles profesionales que ofrecen las universidades en la ciudad de Bogotá muchos de sus planes de estudio cumplen con lo que, expuesto en el perfil profesional, pero se ha encontrado que la mayoría se enfoca al sector turístico y muy poco al sector hotelero.

Además, el proceso de recolección de datos tanto a egresados como a delegados de las empresas hablan de que para ser un profesional es importante contar con experiencia debido a que durante su proceso de formación solo ven lo básico de cada área, pero no hay la posibilidad de entrar a practicar cada una de las situaciones a las que se puede enfrentar durante su proceso laboral.

Un perfil profesional nunca va a ser perfecto ya que es un sector que se está actualizando constantemente. De acuerdo con los conceptos del profesional y la sociología el profesional de hotelería y turismo cumple con las características.

Dentro de la investigación de los cargos existentes en el sector hotelería y turismo que CIUO y las normas de competencia laboral de SENA se puede decir que les falta incluir varios cargos operativos en su inventario.

En cuanto a la oferta académica existente en Bogotá según la SNIES cuenta con información desactualizada ya que muestra instituciones de educación superior que ya no ofrecen el programa de hotelería y turismo.

Referencias

- Acodres. (s.f.). *Acodres*. Recuperado el 29 de octubre de 2016, de Acodres:
<http://acodres.com.co/quienes-somos/>
- Almaraz, J., & Carabaña, J. (1984).
- Alzate Rivera, L. E. (2010). *Estructura organizacional para la rivera Hotel*. Pereira.
- Anato. (s.f.). *Anato*. Recuperado el 29 de octubre de 2016, de Anato:
<http://www.anato.org/es/content/quienes-somos>
- Arnaz, J. (1981). *La planeación curricular*. Mexico: Trillas.
- Asesoría Económica & Marketing. (2009). *Calculadora de Muestras*. Obtenido de Calculadora de Muestras: http://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php
- Asobares. (s.f.). *Asobares*. Recuperado el 29. de octubre de 2016, de Asobares:
<http://www.asobares.org/quienes-somos>
- Ballesteros Leiner, A. (2007). *Max Weber y la sociología de las profesiones*. Mexico: Mas Textos.
- Barbier, J. M. (1996). *Savoirs Théoriques et Savoirs D'Action*. Paris: PUF.
- Carr-Saunders, & Wilson. (1933).
- Carr-Saunders, S. A., & Wilson, P. A. (1933). *The professions*. London: Clarendon Press.
- Centro Europeo de Posgrado. (2017). *Centro Europeo de Posgrado*. Obtenido de Centro Europeo de Posgrado: <https://www.ceupe.com/blog/las-funciones-y-la-estructura-de-las-agencias-de-viajes.html#:~:text=Esta%20estructura%20se%20divide%20en,demanda%2C%20dise%C3%B1o%20de%20control>).
- Chourrout, Diego Agustín. (2007). *Características: Los perfiles profesionales evolucionan y cambian según la demanda ocupacional y el mercado de trabajo, por tanto son dinámicos. Deben considerar la demanda social es decir, las necesidades sociales de los grupos que son objeto de la inter*. Mexico.
- Club Planeta. (s.f.). *Club Planeta*. Obtenido de Club Planeta:
http://www.trabajo.com.mx/funciones_de_una_agencia_de_viajes.htm
- Collins, R. (1975). *Conflict Sociology: Toward an Explanatory Science*. New York: Academic Press.

- Corrigan, D., & Haberman, M. (1990). *The context of Teacher Education*. New Your: Handbook of Research on Teacher Education.
- Cotelco. (s.f.). *Cotelco*. Recuperado el 05 de agosto de 2016, de Cotelco: <http://www.cotelco.org/>
- Diagonal Santillana. (1983). *Diccionario de las ciencias de la educación*. Diagonal Santillana.
- Diario del hotelero. (s.f.). *Diario del hotelero*. Obtenido de Diario del hotelero: <http://www.diariodelhotelero.com.ar/noticias/6/>
- Díaz Barriga, F. L. (1990). *Metodología de diseño curricular para educacion superior*. Mexico: Trillas.
- Díaz Sandoval, M. (20 de Diciembre de 2016). Así se comportó el sector hotelero en Colombia durante 2016. *El espectador*, págs. <http://www.elespectador.com/publicaciones/buen-viaje/asi-se-comporto-el-sector-hotelero-colombia-durante-201-articulo-671336>.
- Durkheim, E. (1933).
- El Tiempo. (2003 de Septiembre de 2003). *El tiempo*. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de Suiza: líder en hotelería y turismo: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1039562>
- Esdices. (1985). *Entropía Curricular: Reto de Enfoque Sistémico para el rediseño Curricular en Educación Superior*. Venezuela: Librería Editorial Universitaria.
- Evetts, J. (2003). *The sociological analysis of professionalism: occupational change in the modern world*.
- Fachse. (26 de Julio de 2007). *Guia de Turismo*. Obtenido de Guia de Turismo: <http://guiadturismo.blogspot.com.co/2007/07/funciones-del-guia-de-turismo-el-gua-de.html>
- Fontana, M. (2003). *Formación y orientación laboral*. Barcelona: Akal.
- Ginsburg, M. (1988). *Contradiction in teacher education and society. A critical analysis*. London: Falmer Press.
- Hawes, G., & Corvalan, O. (2005). *Construccion de un Perfil Profesional*. Talca.
- Hawes, G., & Corvalán, O. (2005). *Contrucción de un perfil profesional*. Talca: Proyecto Mecesup.
- Hernández, E. (2007). *Desagregación regional de las proyecciones del mercado laboral de profesionistas*. ANUIES.
- Hotel Estelar s.a. (abril de 2010). *Hotel Estelar s.a*. Obtenido de Hotel Estelar s.a.

- Hoteles Crowne Plaza Tequendama. (Diciembre de 2016). *Hoteles Crowne Plaza Tequendama*.
Obtenido de Hoteles Crowne Plaza Tequendama.
- Hoteles Dann Carton. (Noviembre de 2002). *Hoteles Dann Carton*. Obtenido de Hoteles Dann Carton .
- Hoyle, E. (1980). *Profesionalizacion y desprofesionalizacion*. London: Kogan Page.
- Illich, I. (1981). *Profesiones inhabilitantes*. Blume.
- Inegi. (1991). *Clasificación mexicana de ocupaciones 1992. Volumen I*. Mexico: INEGI.
- Marin, G., Mejia, Y., & Beltran, C. (2014). *Studylib*. Obtenido de Studylib:
<http://studylib.es/doc/650162/departamento-financiero--3989618->
- (2007). *Marketing turistico*. Malaga: Editorial Vertice.
- Marshall, T. H. (1939).
- Martínez Gemade, A. L., Espeleta Díaz, M., & Alfonso Estefen, O. R. (2015). *ABC de la Normalizacion de Competencias Laborales*.
- Parson, T. (1939). The professions and social structure. *Social Forces*, 457-467.
- Parsons, T. (1954). *Essays in sociological theory*. Estados Unidos: Free Press.
- Popkewitz, T. (1985). *Ideology and social formation in teacher education*. Estados Unidos: Elsevier.
- Portafolio. (23 de Febrero de 2017). ¿Cómo ha cambiado el mercado laboral en Colombia? *Portafolio*, págs. <http://www.portafolio.co/economia/empleo/mercado-laboral-en-colombia-para-2017-503619>.
- Revista Universidad EAFIT. (2000). Los Estudios de los perfiles profesionales. *Revista Universidad EAFIT*.
- Rial, A. Y., & Santos Rego, M. (1998). El factor trabajo como eje para la elaboración de. *Revista de Educación*, 316, 241-254.
- Riera. (1998). *Concepto, formacion y profesionalizacion de: el educador social, el trabajador social y el pedagogo social* . Valencia: Naullibres.
- Rodríguez Ávila, N. (2008). *Manual de sociología de las profesiones*. Barcelona: Universitat.
- Rodriguez, J. (1992). Organizaciones y profesiones de la sociedad contemporanea. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 9-18.
- Saldaña Calderon, M. d. (2013). *Estructura y administración de agencias de viajes*. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.

Santomé, N. (2004). *Información y orientación para la inserción laboral. El mercado de trabajo*. España: Ideas Propias.

Sena. (s.f.). *Sena*. Obtenido de Sena: <http://observatorio.sena.edu.co/>

Spencer, H. (1880). *Origen de las profesiones*. REIS.