

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



TRABAJO DE GRADUACION:

ESTUDIO SOBRE LAS COMPETENCIAS QUE POSEEN LOS EGRESADOS DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL, UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR PARA GERENCIAR EMPRESAS TURISTICAS, AÑO 2019.

PRESENTADO POR:

GRANADOS UMANZOR, ALBA ESTEFANI
MAJANO MENDOZA, YURIS ADRIANA
QUINTANILLA QUINTANILLA, JOSÉ FREDY

PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DOCENTE ASESOR:

MSC. RAÚL ANTONIO QUINTANILLA PALACIOS

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DICIEMBRE 2019
SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
RECTOR

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ
VICE-RECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA
VICE- RECTOR ADMINISTRATIVO

MSC. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL
SECRETARIO GENERAL

LIC. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN
FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

MTO. CRISTÓBAL HERNÁNDEZ RÍOS BENÍTEZ

DECANO

LIC. OSCAR VILLALOBOS

VICE- DECANO

LIC. ISRAEL LOPEZ MIRANDA

SECRETARIO INTERINO

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MSC. RAÚL ANTONIO QUINTANILLA PALACIOS
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**LIC. ARNOLDO ORLANDO SORTO MARTÍNEZ
COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN**

**MSC. RAÚL ANTONIO QUINTANILLA PALACIOS
DOCENTE ASESOR**

**LIC. FRANCISCO CRISTOBAL GALLARDO RODRIGUEZ
ASESOR METODOLÓGICO**

DICIEMBRE DE 2019

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, bendiciéndome, brindándome la fuerza, paciencia y sabiduría, para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer y obtener así uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, también por sus consejos, valores, los principios que me han inculcado y sus palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí.

A mis hermanos y demás familiares, por su apoyo, cariño y por estar en los momentos más importantes de mi vida.

A mis compañeros de trabajo de grado, por su ayuda, sus aportes y perseverancia, por el tiempo que compartimos a lo largo de este proceso, el desarrollo de la investigación no fue fácil, pero se pudo lograr, gracias por las experiencias compartidas a lo largo de todos estos años de la carrera, pero sobre todo por su amistad.

A los docentes de Facultad Multidisciplinaria Oriental, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi preparación profesional, de manera especial, al maestro Raúl Antonio Quintanilla Palacios asesor de nuestra investigación, por su disponibilidad, dedicación y paciencia en la elaboración y desarrollo del trabajo de grado.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a los representantes de FMO-UES, MITUR, COSATUR, ISTU, a los gerentes de las empresas que brindan servicios turísticos en nuestro país, por sus aportes e información brindada que fue de relevancia para la elaboración y desarrollo de la investigación.

GRANADOS UMANZOR, ALBA ESTEFANI

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios, por haberme bendecido en todo el trayecto de mi carrera por brindarme la fuerza que necesitaba, la perseverancia para seguir adelante y la sabiduría para llegar al final de este camino, por haberme cuidado apartándome de muchos peligros.

A mi madre por la confianza que puso en mí, y que desde un principio han estado pendiente de lo que necesito, apoyándome en mis estudios hasta llegar a este logro tan importante en mi vida.

Mis Hermanos, por su apoyo y por darme ánimos, para poder terminar y llegar a esta meta.

A mi tía Odilia, que siempre he contado con su apoyo incondicional, en el transcurso de mi carrera.

A mis compañeros de grupo, que hemos compartido esta etapa de nuestra vida y lograr terminar con éxito este reto, por los conocimientos compartidos y sobre todo por la amistad, paciencia y comprensión.

A nuestro Asesor, por todo el tiempo que nos dedicó y su disposición, al guiarnos en este camino y por compartir sus conocimientos con nosotros.

MAJANO MENDOZA, YURIS ADRIANA

AGRADECIMIENTOS

Quiero primeramente agradecerle a Dios porque me dio la fuerza y voluntad de poder llegar hasta donde hoy estoy y por qué me ha guardado durante todo este largo recorrido, en el que he tenido oportunidades, así mismos obstáculos que gracias a el he podido superar para poder llegar a esta meta.

En segundo lugar, quiero agradecerle a mi familia que siempre me ha estado apoyado especialmente a mi madre Lucia Quintanilla, a mi padre, a mis hermanas, a mis abuelos y demás familia que siempre en todo momento ha estado apoyándome.

En tercer lugar, agradecerles a todos mis amig@s y compañer@s que me han acompañado en este recorrido llamado título, que siempre me han dado palabras de aliento y me animaron a seguir en este camino, que al lado de ellos dicho camino fue más corto y más fácil de recorrer.

En cuarto lugar, y sin dejarlos de menos agradecerles a todos los docentes que me enseñaron, apoyaron y brindaron de buena voluntad todos sus conocimientos y experiencias vividas, que siempre tuvieron la paciencia y el deseo de enseñar, de igual manera agradecerles a todas las personas con buenas intenciones que me rodearon y que gracias a todos logre cumplir esta meta propuesta.

QUINTANILLA QUINTANILLA, JOSÉ FREDY

INDICE

INTRODUCCION	I
CAPITULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. ANTECEDENTES.....	2
1.2. SITUACION PROBLEMÁTICA.....	7
1.3. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	10
1.3.1. ENUNCIADO GENERAL	10
1.3.2. ENUNCIADOS ESPECÍFICOS	10
1.4. JUSTIFICACION	11
1.5. OBJETIVOS	13
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	13
1.5.2. OBJETIVO ESPECIFICO	13
1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.6.1. DELIMITACION TEMPORAL.....	14
1.6.2. DELIMITACION ESPACIAL	14
1.6.3. DELIMITACION NORMATIVA.....	14
1.6.4. DELIMITACION TEORICA	14
1.6.5. DELIMITACION MUESTRAL.....	14
1.7. HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	15
1.7.1. HIPOTESIS	15
1.7.2. OPERACIONALIZACIÓN.....	16
CAPITULO II	19
2. MARCOS DE REFERENCIAS.....	20
2.1. MARCO HISTORICO	20
2.1.1. HISTORIA DE LA ADMINISTRACION.....	20
2.1.2. HISTORIA DEL TURISMO	23
2.1.3. HISTORIA DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS	35
2.1.4. HISTORIA DE LA FORMACION TURISTICA	42

2.1.5.	HISTORIA DE LA UNIVERIDAD DE EL SALVADOR	48
2.1.6.	HISTORIA DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.....	48
2.1.7.	LICENCIATURA EN ADMON DE EMPRESAS DE LA FMO-UES.....	49
2.1.8.	EVOLUCIÓN DEL PLAN DE ESTUDIO DE LA FMO-UES.....	50
2.2.	MARCO TEORICO	53
2.2.1.	ADMINISTRACION DE EMPRESAS.....	53
2.2.2.	ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS	61
2.3.	MARCO NORMATIVO	79
2.3.1.	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA.....	79
2.3.2.	LEY DE TURISMO DE EL SALVADOR	81
2.3.3.	LEY DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE TURISMO.....	81
2.3.4.	LEY DE LA CORPORACION SALVADOREÑA DE TURISMO.....	83
2.3.5.	LEY GENERAL DE EDUCACIÓN.....	83
2.3.6.	LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.....	84
2.3.7.	LEY DE MEDIO AMBIENTE	84
2.3.8.	LEY DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS	85
2.3.9.	REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE TURISMO.....	85
2.3.10.	REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.....	86
2.4.	MARCO CONCEPTUAL	88
	CAPITULO III.....	95
3.	METODOLOGIA APLICADA AL ESTUDIO	96
3.1.	TIPO DE ESTUDIO	96
3.1.1.	INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	96
3.1.2.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	96
3.2.	UNIVERSO.....	96
3.3.	MUESTRA	98
3.3.1.	CALCULO DE MUESTRA	99
3.4.	MÉTODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	102
3.4.1.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	102

3.4.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	102
3.5. INSTRUMENTOS	103
3.6. PROCEDIMIENTOS	104
3.6.1. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	104
3.6.2. PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN	104
3.6.3. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	105
CAPITULO IV	106
4. TABULACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	107
4.1. RESULTADOS DE ENCUESTAS A ESTUDIANTES DE LA FMO – UES....	107
4.2. RESULTADOS DE ENTREVISTA A LA AUTORIDAD DE LA FMO-UES..	129
4.3. RESULTADOS DE ENTREVISTAS A AUTORIDADES DE TURISMO.....	138
4.4. RESULTADOS DE ENTREVISTA A EMPRESAS TURÍSTICAS.....	150
4.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	165
4.5.1. CONCLUSIONES	165
4.5.2. RECOMENDACIONES.....	170
CAPITULO V	173
5. PROPUESTA SOBRE COMPETENCIAS DE ADMINISTRACION TURISTICA PARA GERENCIAR EMPRESAS TURISTICAS.	174
5.1. INTRODUCCION	174
5.2. OBJETIVOS	175
5.3. JUSTIFICACION	176
5.4. CONTENIDO DE LA PROPUESTA	177
5.4.1. COMPETENCIAS DE GERENCIAMIENTO TURISTICO	178
5.4.2. PERFIL DE UN ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURÍSTICAS.....	184
5.4.3. FORMACION GERENCIAL TURISTICA.	187
5.4.3.1. DIPLOMADO EN GERENCIAMIENTO DE EMPRESAS TURISTICAS.....	187
BIBLIOGRÁFICAS.....	228
ANEXOS	232

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Momentos Históricos de la Administración.....	20
Ilustración 2	Visitas Internacionales	34
Ilustración 3	Historia del Desarrollo del Turismo.....	35
Ilustración 4	Promedio Anual de Ocupacion Hotelera por Departamento Año 2018....	40
Ilustración 5	Perfil Administrador de Parques Vigente desde el Año 2006, I Parte.	46
Ilustración 6	Perfil Administrador de Parques Vigente desde el Año 2006, II Parte.....	47
Ilustración 7	Pensum de Licenciatura en Administración de Empresas, Ciclos I-IV	50
Ilustración 8	Pensum de Licenciatura en Administración de Empresas, Ciclos V-IX ..	51
Ilustración 9	Pensum de Licenciatura en Administración de Empresas, Ciclos X.....	52
Ilustración 10	Contenido de la Propuesta sobre Competencias de Admon Turística	178
Ilustración 11	Competencias Turísticas que Deben Poseer los Profesionales.	179

INDICE DE GRAFICAS

Grafico 1 Nivel de Carrera Encuestados	107
Grafico 2 Edad de Encuestados.....	108
Grafico 3 Representación de Encuestados por Sexo.....	109
Grafico 4 Ocupación de Encuestados,	109
Grafico 5 Conocimientos Generales de Turismo	111
Grafico 6 Conocimientos de las Áreas de Turismo.	112
Grafico 7 El Turismo una Actividad Importante de Desarrollo.....	113
Grafico 8 Asignaturas con Contenido Temático Turístico.	114
Grafico 9 Formación Académica en Administración Turística.	115
Grafico 10 Prácticas o experiencia adquirida en Administración Turística.....	116
Grafico 11 Plan de Estudio Actual Relacionado al Turismo.	117
Grafico 12 Requisitos para Administrar Empresas Turísticas.	118
Grafico 13 Competencias Necesarias del Plan de Estudio	119
Grafico 14 Competencias Necesarias para Gerenciar Empresas Turísticas.....	120
Grafico 15 Apto para el Cargo de Gerente.....	121
Grafico 16 Formación Académica	122
Grafico 17 Representación de Capacidad de Gerenciamiento de Empresas Turísticas. 124	
Grafico 18 Desarrollo de Contenidos Temáticos	125
Grafico 19 Amplitud de Competencias Turísticas	126
Grafico 20 Áreas de Formación de Mayor Incidencia en Competencias Turísticas.....	128

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Número de Empresas Turísticas según su Clasificación.	68
Tabla 2	Muestreo Probabilístico Estratificado de Estudiantes Universitarios	100
Tabla 3	Nivel de Carrera Encuestados	107
Tabla 4	Edad de Encuestados.....	108
Tabla 5	Representación de Encuestados por Sexo.....	108
Tabla 6	Ocupación de Encuestados.....	109
Tabla 7	Conocimientos Generales de Turismo	110
Tabla 8	Conocimientos de las Áreas de Turismo.....	111
Tabla 9	El Turismo una Actividad Importante de Desarrollo.....	113
Tabla 10	Asignaturas con Contenido Temático Turístico.....	114
Tabla 11	Formación Académica en Administración Turística.	115
Tabla 12	Prácticas o experiencia adquirida en Administración Turística.....	116
Tabla 13	Plan de Estudio Actual Relacionado al Turismo.	117
Tabla 14	Requisitos para Administrar Empresas Turísticas.	118
Tabla 15	Plan de Estudio Cumple con las Competencias Necesarias.....	119
Tabla 16	Competencias Necesarias para Gerenciar Empresas Turísticas.....	120
Tabla 17	Apto para el Cargo de Gerente.....	121
Tabla 18	Formación Académica	122
Tabla 19	Representación de Capacidad de Gerenciamiento de Empresas Turísticas....	123
Tabla 20	Desarrollo de Contenidos Temáticos.	125
Tabla 21	Amplitud de Competencias Turísticas	126
Tabla 22	Áreas de Formación de Mayor Incidencia en Competencias Turísticas.....	127
Tabla 23	Respuesta a Pregunta 1 Autoridad de la FMO-UES	129
Tabla 24	Respuesta a Pregunta 2 Autoridad de la FMO-UES	131
Tabla 25	Respuesta a Pregunta 3 Autoridad de la FMO-UES.....	132
Tabla 26	Respuesta a Pregunta 4 Autoridad de la FMO-UES.....	133
Tabla 27	Respuesta a Pregunta 5 Autoridad de la FMO-UES.....	134
Tabla 28	Respuesta a Pregunta 6 Autoridad de la FMO-UES.....	135

Tabla 29 Respuesta a Pregunta 7 Autoridad de la FMO-UES	137
Tabla 30 Respuestas a Pregunta 1 Autoridades de Turismo.	139
Tabla 31 Respuestas a Pregunta 2 Autoridades de Turismo.	141
Tabla 32 Respuestas a Pregunta 3 Autoridades de Turismo.	143
Tabla 33 Respuestas a Pregunta 4 Autoridades de Turismo.	144
Tabla 34 Respuestas a Pregunta 5 Autoridades de Turismo.	145
Tabla 35 Respuestas a Pregunta 6 Autoridades de Turismo.	147
Tabla 36 Respuestas a Pregunta 7 Autoridades de Turismo.	149
Tabla 37 Respuestas a Pregunta 1 Empresas Turísticas.....	151
Tabla 38 Respuestas a Pregunta 2 Empresas Turísticas.....	153
Tabla 39 Respuestas a Pregunta 3 Empresas Turísticas.....	155
Tabla 40 Respuestas a Pregunta 4 Empresas Turísticas.....	157
Tabla 41 Respuestas a Pregunta 5 Empresas Turísticas.....	159
Tabla 42 Respuestas a Pregunta 6 Empresas Turísticas.....	161
Tabla 43 Respuestas a Pregunta 7 Empresas Turísticas.....	164
Tabla 44 Habilidades Gerenciales de un Administrador de Empresas Turística	164

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de Investigacion.....	233
Anexo 2 Cuadro Correlacional Objetivo – Pregunta	242

ABREVIATURAS

A.C.: Antes de Cristo

ADMON: Administración

AGAPE: Asociación AGAPE de El Salvador

CCEE: Ciencias Económicas

CORSATUR: Corporación Salvadoreña de Turismo

D.C.: Después de Cristo

DATA TUR: Datos Estadísticos de Turismo.

FEPADE: Fundación Empresarial para el Desarrollo

FCE: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador.

FMO: Facultad Multidisciplinaria Oriental

ISTU: Instituto Salvadoreño de Turismo

LIC.: Licenciado

LICDA: Licenciada

MITUR: Ministerio de Turismo de El Salvador

MSC: Master of Science

MTRO: Maestro

OMT: Organización Mundial de Turismo

PIB: Producto Interno Bruto

RNT: Registro Nacional de Turismo

UES: Universidad de El Salvador.

INTRODUCCION

En el presente trabajo de investigación se abordó la temática “Estudio sobre las Competencias que Poseen los Egresados de Licenciatura en Administración de Empresas de La Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador para Gerenciar Empresas Turísticas, Año 2019”. El cual consta de cinco capítulos que se describen a continuación:

En el capítulo 1 se presentó el problema de investigación que incluye; los antecedentes del problema de investigación, la situación problemática y el enunciado del problema, describe la justificación de la investigación, objetivos, delimitaciones de la investigación tanto temporal, espacial, normativa, teórica como muestral, así como sus hipótesis y operacionalización de sus variables.

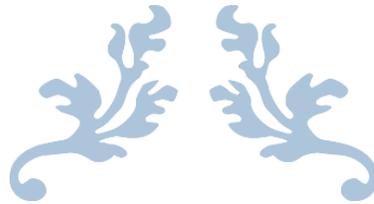
En el capítulo 2 se elaboró el marco de referencia que contiene el marco histórico, teórico, normativo y conceptual, dentro del marco histórico se abordó la historia de la administración, el turismo, empresas turísticas, formación turística así como breve reseña histórica del surgimiento de la UES y FMO asimismo la historia de la Licenciatura en Administración de Empresas y la evolución de su plan de estudio como tal, en el marco teórico se abordó la administración de empresas de manera general como la administración de empresas turística, dentro del marco normativo se hizo énfasis en la disposiciones constitucionales, distintas leyes y reglamentos relacionados al tema de investigación, también por medio del marco conceptual se establecieron las distintas definiciones relacionadas al tema de investigación pudiendo aclarar diferentes conceptos dentro del mismo.

En el capítulo 3 se describió la metodología de la investigación en la que se encuentran inmersas; tipo de estudio, universo, muestra, cálculo de la muestra, métodos y técnicas de investigación, instrumentos y el procedimiento que va seguir la investigación.

En el capítulo 4 encontramos los resultados obtenidos plasmados en un diagnóstico sobre el proceso de formación académica en administración turística de los egresados en administración de empresas de la FMO - UES mediante el procesamiento de información de las encuestas realizadas a estudiantes y egresados de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas del instrumento cuestionario por medio de tablas y graficas, para llegar a sus respectivos análisis e interpretaciones, así mismo se procesó la información obtenida de las entrevistas realizadas a los diferentes entes del turismo como autoridad de la FMO-UES, dicha información resultante se articuló en conclusiones y recomendaciones llegando a concluir que el proceso de formación académica en administración turística en los egresados de la Licenciatura en Administración de Empresas, no comprende formación turística; además el plan de estudio esta desactualizado ya que data del año 1994; también los docentes de esta carrera forman a los estudiantes en conocimientos generales en administración sin enfoque al área turística, esto se debe a que ellos no tienen especialización en esta área, ocasionando que no se implementan estrategias metodológicas programadas que ayuden a adquirir los conocimientos de administración turística. Es por hecho que se recomienda a los egresados y actuales profesionales de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas de FMO-UES que complementen su formación en el área gerencial, especializándose en el área turística para lo cual deben aumentar su currículum de formación estudiando diplomados, carreras técnicas, o maestrías en administración turística con ello tendrán mayores competencias para gerenciar empresas turísticas.

En el capítulo 5 se elaboró una propuesta de las competencias para gerenciar empresas turísticas, compuesta por una introducción, objetivos, justificación, y la propuesta en si dividida en tres numerales con la siguiente información: Competencias de Gerenciamiento Turístico, Perfil de un Administrador de Empresas Turísticas, Formación Gerencial Turística, de las cuales en las Competencias de Gerenciamiento Turístico se enfatizó las principales competencias que todo administrador debe poseer divididas en conocimiento, habilidades y capacidades, basándose en lo anterior y con la información recolectada en la investigación se realizó un Perfil de un Administrador de Empresas Turísticas.

Además, se propone para mejorar la Formación Gerencial Turística, un Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas, para superar las actuales deficiencias en el proceso de formación, por medio de la implementación del Diplomado, que permitirá al participante adquirir los conocimientos, capacidades y habilidades necesarias para dirigir exitosamente un negocio turístico.



CAPITULO I



1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El turismo se ha manifestado en la humanidad desde el comienzo de los tiempos, aunque se le reconoce como industria macro económica a raíz de la revolución industrial. El turismo como tal surgió como consecuencia del fenómeno que se generó con el desplazamiento de ingleses a Europa continental durante las postrimerías del siglo XVIII y principios del siglo XIX. Es en Inglaterra, donde por primera vez se le define y aparece en 1811 como: La teoría y la práctica del viaje de placer. Posteriormente, y conforme la actividad turística se va incrementando, surgen sus estudiosos, quienes describen y definen al turismo en concordancia con su especialidad o profesión. Es de este modo, como en Alemania aparece en 1929 la Escuela Berlina representada por investigadores del turismo, quien, entre otras cosas, brindan definiciones más completas como es la siguiente: Movimiento de personas que abandonan temporalmente el lugar de su residencia permanente por cualquier motivo relacionado con el espíritu, en su cuerpo o su profesión. ¹

El desarrollo del turismo en El Salvador, tuvo sus inicios en el siglo XIX, con la construcción de líneas ferroviarias. En el año de 1924 se acordó la creación de la Primera Junta de Fomento de Turismo y Propaganda Agrícola e Industrial, para dar a conocer sus adelantos, lugares históricos, así como mostrar nuestro grado de cultura, asimismo el 14 de agosto de 1930, la Asamblea Legislativa creó mediante el Decreto número 135, la Junta Nacional de Turismo, la cual serviría de enlace entre el Gobierno y las Juntas Departamentales de Caminos, por la necesidad de fomentar el turismo en el país, también se crea la Junta de Ornatos de las Carreteras, Balnearios y Jardines Públicos en cada uno de los 14 departamentos de la República.²

¹Quesada R. (2000) *Elementos Del Turismo*. San José, Costa Rica. Primera Edición, Editorial Euned.

² Instituto Salvadoreño de Turismo. (2019). Marco Institucional. Recuperado de <http://www.istu.gob.sv/institucion/marco-institucional/historia.html>

En los años 40`s, se fundaron las Juntas de Progreso y Turismo, también se crea la Junta General de Turismo y comienza la construcción de una Red de Turicentros a lo largo y ancho del país, con el fin de brindar un sano esparcimiento a las familias salvadoreñas. Los años 60`s se toman como la era moderna del desarrollo turístico en El Salvador; y se crean algunas instancias oficiales para su promoción. El auge del turismo tiene como año principal a 1978, ya que se identifican algunos factores claves: se establece una estrategia de posicionamiento y se planteó un plan para promover el desarrollo de la zona costera.

En la década de los 80, el turismo presentó el nivel más bajo de su historia, debido al conflicto armado que se vivió en el país. Los acuerdos de paz firmados el 16 de enero de 1992, entre el Gobierno y el FMLN, permitió que numerosos observadores internacionales ingresaran al país y a principios del año 1993, fue fundamental pensar en estrategias de desarrollo turístico para El Salvador. En el año 1996 el Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU) se sujeta una estrategia descentralizada de Turismo a iniciativa del Gobierno Central para lograr ser más competitivos a nivel mundial, por lo que el 25 de julio de 1996 se crea la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), por medio del decreto legislativo número 779, también surgieron nuevas empresas turísticas sin embargo no se había logrado una imagen del país como destino turístico en El Salvador

La creación del Ministerio de Turismo, conocido en Siglas como: MITUR, por medio del Decreto Ejecutivo Número 1 de la fecha, el 24 de mayo de 2004³; dio lugar a iniciar la implementación de la estrategia turística para el país en las que se destaca cuatro grandes aspectos:

- a) Competitividad sostenible y ordenada: identificación de polos de desarrollo turístico.
- b) Imagen, marca y posicionamiento turístico
- c) Estrategia de integración en organizaciones regionales e internacionales.

³ Instituto Salvadoreño de Turismo. (2019). Marco Institucional. Recuperado de <http://www.istu.gob.sv/institucion/marco-institucional/historia.html>

d) Articulación institucional, participativa y legal del turismo. La industria turística es un sector en continuo crecimiento que oferta y demanda múltiples servicios a nivel público y privado; este auge conllevó el desarrollo y creación de diferentes tipos de empresas entre ellas: empresas de hospedaje, de alimentos y bebidas, animación y recreación, transporte turístico, agencia de viajes, oficinas de convenciones y visitantes, arrendadoras de automóviles, así como en las áreas de promoción y de relaciones públicas en empresas de índole diversas en el área turística, ello ha generado que las empresas turísticas demanden de profesionales especializados para administrar cualquier tipo de empresas en esta área, exigencias que no se ha visto solventada por la carencia de egresados con formación turística y/o con especialidad en el gerenciamiento de empresas turísticas.

La Universidad de El Salvador tiene 178 años de ser rectora de la educación superior, formadora de profesionales, la Facultad de Ciencias Económicas se fundó el 07 febrero de 1946 con la carrera de Economía. En 1959 surge la carrera de Administración de Empresas como una subdivisión de la carrera de Economía.⁴

El 17 de junio de 1969, fue creado oficialmente el Centro Universitario de Oriente, con sede en la ciudad de San Miguel. Posteriormente el Centro Universitario de Oriente fue transformado en Facultad Multidisciplinaria Oriental por Acuerdo No. 39-91.95-IX del Consejo Superior Universitario; sesión ordinaria de fecha 04 de junio de 1992.⁵ En la Facultad Multidisciplinaria Oriental, se tiene el Departamento de Ciencias Económicas, el cual cuenta con la carrera de Administración de Empresas, de la que actualmente egresan con el grado de Licenciado en Administración de Empresas, formados con el plan de estudio de 1994 que posee 44 asignaturas con contenido de la administración tradicional y que no poseen temáticas de turismo.

⁴ Universidad de El Salvador (Arqueología e Historia) *Historia de la UES*; Biblioteca Virtual.

⁵Secretaría General. (2019). *Antecedentes Históricos de la FMO*. Recuperado de http://secretariageneral.ues.edu.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=82&Itemid=124

El estudio de la Administración se enmarca en el contexto de la economía globalizada y su misión es formar recurso humano capacitado en la teoría económica, la investigación científica y el manejo de la tecnología apropiada, necesaria para el desarrollo económico-social sustentable. El profesional en Administración de Empresas desempeña funciones a nivel organizacional actuando como ejecutivo en unidades responsables de compras, producción, comercialización, administración de personal, relaciones públicas, planificación, control, está capacitado para desempeñarse a nivel de la dirección superior en empresas públicas y privadas, ejercer la docencia e investigación en instituciones académicas. Las áreas de formación profesional del Licenciado en Administración de Empresas incluyen las diferentes cualidades que esencialmente se necesitan en los distintos niveles de la organización.

En el país la Universidad de El Salvador, dentro de sus planes de estudio, no tiene una orientación en el área de turismo, pero existen actualmente, otras instituciones a través del Ministerio de Educación que cuentan con la formación Turística, como las siguientes: El Instituto Nacional “General Francisco Menéndez” a nivel de Educación Media y/o Diplomados y Cursos, el cual cuenta con estudios de bachillerato General opción Hostelería y Turismo. El Instituto Tecnológico Centroamericano, ofrece las carreras de: Técnico en Administración de Empresas Gastronomías, Técnico en Hostelería y Turismo, Técnico en Gastronomía. Además, el Instituto Tecnológico Centroamericano, juntamente con FEPADE, cuenta con la Academia de Hostelería para fomentar el turismo y colaborar al desarrollo del país, entre los diplomados se encuentran: Alimentos Cocina, Alimentos Panadería, Alimentos Pastelería, Cursos administrativos de la academia de hostelería, los cuales se imparten por módulos.

A nivel de Educación Superior entre las Instituciones que ofrecen carreras relacionadas al Turismo, encontramos las siguientes: Universidad José Matías Delgado, cuenta con la Maestría en Turismo Alternativo Sostenible y Las carreras que ofrece son: Ingeniería en Alimentos, Licenciatura en Diseño del Producto Artesanal, Licenciatura en Turismo,

Universidad Francisco Gavidia, las carreras que ofrece son: Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas y los Técnicos en Guía Turística o el Técnico en Administración de Restaurantes, Universidad Tecnológica de El Salvador las carreras que ofrece son: Técnico en Administración Turística y la Licenciatura en Administración Turística, Universidad Andrés Bello ofrece la carrera de Licenciatura en Turismo y el Técnico en Turismo,⁶ Universidad Gerardo Barrios cuenta con la carrera en: Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas,⁷ La Universidad de El Salvador, dentro de la Facultad Multidisciplinaria Oriental solo cuenta con el Técnico en Turismo Ecológico y Cultural en su Escuela de Carreras de Carreras Técnicas, ubicada en San Francisco Gotera, Morazán.⁸

⁶ UNAB. (2019). *Licenciatura en Turismo*. Recuperado de <https://www.unab.edu.sv/facultades/ciencias-economicas/licenciatura-en-turismo/>

⁷ UGB. (2019). *Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas*. Recuperado de <https://www.ugb.edu.sv/lic-en-admon-empresas-turisticas.html>

⁸ FMO - UES (2019). *Carreras Técnicas FMO-UES*. Recuperado de <http://www.fmoues.edu.sv/index.php/carreras-tecnicas>

1.2. SITUACION PROBLEMÁTICA

El turismo se ha convertido en una industria de referencia para la economía de los países, pero en El Salvador el turismo enfrenta muchos desafíos ya que el país es considerado uno de los países más violentos del mundo (Foro Económico Mundial, 2017), esto daña la imagen de nuestro país en el extranjero e incide en el turismo nacional, además de eso se enfrenta el turismo a la crisis económica e inseguridad del país, que provoca que los salvadoreños eviten hacer turismo ya que no tiene los recursos necesarios para costear sus viajes, otro problema común entre los Salvadoreños es la inseguridad que sienten al visitar un lugar distinto al donde estos residen, ya que temen por sus vidas a hacer asesinados o saltados por delincuentes. Estos factores son influyentes al hora de tomar la decisión de hacer turismo, por parte de los turistas tanto nacionales como extranjero, por otro lado las empresas tiene diferente retos que enfrentar entre los que están múltiples variables socioeconómicas como el poder adquisitivo de la sociedad y los gustos de sus clientes, por lo que las empresas turísticas no deben confiarse y deben buscar la forma de mantener su rentabilidad, también tiene como desafío enfrentar la competencia, innovando constantemente, dar servicio a un cliente más informado y exigente, que busca que cada viaje sea una auténtica experiencia.

En la actualidad el turismo, demanda de profesionales altamente calificados, capaces de desarrollar una industria que depara altas expectativas, para la economía de las naciones. Debido a la complejidad que exige el área, existe la necesidad de preparar profesionales para áreas específicas del turismo, ya que persiste la necesidad de que el negocio se modernice y esté preparado para enfrentarse a nuevos retos.⁹

⁹ Registro Nacional de Turismo. (2019). *Catálogo de Empresas Inscritas en el RNT*. Recuperado de <http://rnt.gob.sv/>

Tras la evolución de los productos y servicios turísticos, existe una creciente demanda de personas conocedoras de cada una de las áreas de turismo, en el rubro de empresas turísticas se tiene cinco diferentes clasificaciones de turismo según el Registro Nacional de Turismo. Entre las que están servicios turísticos de información, servicios turísticos de alojamiento, servicios turísticos de alimentación, servicios turísticos de recreación y servicios turísticos de transporte, por lo que las empresas turísticas tiene la necesidad de encontrar el personal idóneo, preparado y capaz de administrar empresas del área de turismo cumpliendo las exigencias de los clientes, formulando estrategias cambiantes para sobrevivir a la competencia formal e informal, manteniendo un negocio fiable y sostenible.¹⁰

La Universidad de El Salvador, cuenta con la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, esta tiene un programa curricular correspondiente al año de 1994, con materias meramente enfatizadas en la administración tradicional y no enfocadas en el sector de turismo, lo que resulta una desventaja para los egresados de dicha institución, ya que no se imparten conocimientos específicos relacionados con contenido temático turístico.

Las universidades privadas, se han preocupado por modificar o renovar sus programas curriculares, agregando de esa forma, contenidos o especialidades en turismo, sobre todo en el campo administrativo, dentro del ámbito de universidades privadas, en la zona oriental la Universidad Dr. Andrés Bello promueve la carrera de Licenciatura en Turismo y el Técnico en Turismo y la Universidad Gerardo Barrios con la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.¹¹

¹⁰ Registro Nacional de Turismo. (2019). *Catálogo de Empresas Inscritas en el RNT*. Recuperado de <http://rnt.gob.sv/>

¹¹ Facultad de Ciencias Económicas. (2014). *Plan de Estudio Licenciatura en Turismo*. Recuperado de <https://www.unab.edu.sv/pensum-licenciatura-en-turismo/>

El avance y desarrollo del sector turismo, muestra la demanda en la formación de profesionales que, aporten a la sostenibilidad y explotación del mismo, por lo que se vuelve imprescindible la realización de un estudio que permite identificar los elementos académicos, sociales y culturales que, aporten a la elaboración del estudio sobre las competencias necesarias que poseen los Profesionales en Administración de Empresas para poder gerenciar empresas turísticas, de manera integral y competente.

A medida que la economía se ha enfocado en las actividades del sector servicio el turismo se ha empezado a ver como una oportunidad, esta evolución ha provocado que las empresas estén cada vez más interesadas en el área turística, y por lo tanto necesitan personal que tenga conocimientos especializados para poder dirigir una empresa Turística y los egresados de la Licenciatura en Administración de empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental carecen de formación en el área turística. Por lo tanto, surge la necesidad de un profesional adecuado para que administre las empresas turísticas que han ido emergiendo.

La relevancia que tiene la investigación, se centra en la necesidad de obtener información que soporte y fundamente una propuesta de mejora en la oferta académica actual, de la Facultad Multidisciplinaria oriental, que contribuya a la Formación de Profesionales en administración de empresas para el gerenciamiento en el Área de Turismo, tomando en consideración que la Facultad, no cuenta con la existencia de contenidos sobre turismo en su oferta académica, lo que ocasiona que los profesionales graduados en Administración de Empresas de La Facultad Multidisciplinaria Oriental , no adquieran conocimientos de turismo durante su formación, y se vuelvan menos competentes para cumplir las expectativas que el sector demanda. Por ello, es necesario conocer si los egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador poseen las cualidades y conocimientos necesarios para poder llevar el mando de una empresa turística.

Reconociendo que el egresado de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, tiene que adaptarse a los cambios y formarse como profesional con conocimientos en el área turística, para ello es necesario establecer un estándar de conocimientos y habilidades que este tenga que poseer para poder administrar de manera exitosa una empresa de carácter turístico.

Cabe preguntarse entonces, ¿Si los egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, de la Universidad de El Salvador, en la Facultad Multidisciplinaria Oriental cumplirán todas las expectativas profesionales demandados por las empresas turísticas en la zona oriental del país, tendrán la competencias necesarias para asumir el cargo de gerente de empresas turísticas?, para ello fue necesario un diagnóstico y análisis preciso para conocer la realidad de los egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad Multidisciplinaria Oriental.

1.3. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Por lo tanto, podemos enunciar el problema de investigación de la siguiente manera:

1.3.1. ENUNCIADO GENERAL

¿Los egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, de la Facultad Multidisciplinaria Oriental de la Universidad de El Salvador adquieren la formación necesaria para optar al cargo de gerente en empresas turística?

1.3.2. ENUNCIADOS ESPECÍFICOS

1. ¿Conocer la incidencia de la Administración Turística permitirá determinar las competencias que deben de tener los profesionales para gerenciar empresas turísticas?
2. ¿Identificar las competencias de administración turísticas permitirá que los egresados puedan optar a gerenciar empresas Turísticas?

1.4. JUSTIFICACION

Desde hace unas décadas el Turismo se ha convertido en un fenómeno económico que atrae la atención creciente de muchos ámbitos, esta evolución ha provocado que el turístico se convierta un elemento de ayuda indispensable para el gobierno, las empresas privadas, los trabajadores y la sociedad en general , permitiendo la adopción de decisiones relacionadas con el desarrollo económico para que sean eficaces, efectivos y sostenibles, todo esto conlleva a la necesidad de formar profesionales competitivos en el área turística. Es por ello que la investigación, a realizada permitió beneficiar a:

- El país a través del Ministerio de Turismo (MITUR), al contar con profesionales especializados en el área turística que le ayuden a garantizar el funcionamiento, desarrollo y mantenimiento de las actividades turísticas o contribuiría a que se ve la necesidad de contar con profesionales en el área turística.
- A las empresas turísticas, estas se ven beneficiadas al contar con profesionales capaces comprometidos en el área, ya que tendrán personas más competitivas en la dirección de la organización
- En cuanto a la sociedad tendrá un mayor conocimiento de la importancia relativa del turismo en la actividad económica y como esta le beneficiará al tener mayor personal calificado en esta área, con mejor atención a la hora de contratar un servicio en el área turística,
- A La Universidad de El Salvador, se le brindó un estudio en el que se le permitió determinar las necesidades de formación de profesionales especializados o con conocimientos en el área turística ya que el centro de educación superior debe abrir espacios dentro de su oferta académica a un rubro que está teniendo mucha importancia como lo es el turismo.

Aportando mediante la formación de profesionales especializados en el mismo, una contribución que permitirá contar con mano de obra calificada y comprometida con el rubro. Por lo que se propone la implementación de un Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas, que permitirá al participante adquirir los conocimientos, capacidades y habilidades necesarias para dirigir exitosamente un negocio turístico.

- En cuanto a futuros investigadores, tendrá una base para realizar un estudio que esta investigación les ayudara a complementar.
- Al grupo de tesis nos ayuda a obtener mayor conocimiento en el área turística y a optar al grado de Licenciados en Administración de Empresas.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

- Realizar un estudio sobre la formación turística obtenida del plan de estudio de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador.

1.5.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Elaborar un diagnóstico sobre el proceso de formación en administración turística que adquieren los egresados de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental de la Universidad de El Salvador.
- Determinar la incidencia de la Administración Turística en la formación de los profesionales de administración de empresas para gerenciar empresas turísticas.
- Identificar las competencias turísticas principales que deben poseer los egresados de Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador.

1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. DELIMITACION TEMPORAL

En cuanto a nuestra investigación se realizará en un periodo de ocho meses, comprendido del veintiséis de febrero al veintiséis de octubre del corriente año.

1.6.2. DELIMITACION ESPACIAL

El estudio se realizará en la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria Oriental, Km. 144, Carretera El Cuco, Cantón El Jute, ciudad y Departamento de San Miguel.

1.6.3. DELIMITACION NORMATIVA

En nuestra investigación se tomará como base legal lo normativo en cuanto a leyes y reglamentos relacionados con la administración de empresas y el turismo, entre los que se encuentran: La Ley y Reglamento de Turismo, La Ley y Reglamento Educación, etc.

1.6.4. DELIMITACION TEORICA

En cuanto a lo teórico se tomará en cuenta las teorías, pensamientos y referencias relacionadas con la administración de empresas, turismo, administración de empresas turísticas y plan de estudio de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas.

1.6.5. DELIMITACION MUESTRAL

Para realizar la presente investigación se requirió el estudio e investigación de los egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas y la colaboración de docentes de dicha carrera, de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, de la Universidad de El Salvador, también serán objeto de estudio las empresas turísticas y las autoridades turísticas del país.

1.7. HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

1.7.1. HIPOTESIS

1.7.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

A mejor estudio realizado sobre la formación turística, que obtiene de su plan de estudio un egresado de la carrera de licenciatura en administración de empresas, mejor será la información adquirida de las competencias para gerenciar empresas turísticas.

1.7.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- A mejor diagnóstico sobre el proceso de formación académica en administración turística, mejor será el conocimiento de las competencias que adquieren los egresados de la carrera administración de empresas de la FMO-UES.
- A mejor determinación de la incidencia de la administración turística, mejor será la formación de los profesionales para gerenciar empresas turísticas.
- A mejores competencias identificadas mejores oportunidades tendrán para optar al cargo de gerente de empresas turísticas, los egresados de la Licenciatura en Administración de Empresa de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador.

1.7.2. OPERACIONALIZACIÓN

TEMA: ESTUDIO SOBRE LAS COMPETENCIAS QUE POSEEN LOS EGRESADOS DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR PARA GERENCIAR EMPRESAS TURISTICAS, AÑO 2019.			
PROBLEMA: FALTA DE COMPETENCIAS DE ADMINISTRACION TURISTICA			
OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
HIPOTESIS GENERAL			
Realizar un estudio sobre la formación turística obtenida del plan de estudio de la carrera de Licenciatura en administración de empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador.	A mejor estudio realizado sobre la formación turística, que obtiene de su plan de estudio un egresado de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, mejor será la información adquirida de las competencias para gerenciar empresas turísticas.	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Formación turística obtenida del plan de estudio de administración de empresas	
		<u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> Competencias para gerenciar empresas turísticas.	
HIPOTESIS ESPECIFICAS			
Elaborar un diagnóstico sobre el proceso de formación en administración turística que adquieren los egresados de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas de la FMO-UES	A mejor diagnóstico sobre el proceso de formación académica en administración turística, mejor se conocerá sobre las competencias que adquieren los egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la FMO-UES.	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Diagnóstico sobre el proceso de formación académica en administración turística.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estudio Actual • Proceso de formación académica • Contenido temático turístico • Actividades turísticas ex –aula. • Contenido temático eco-turístico.

		<p><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u></p> <p>Las competencias que obtienen los egresados en la carrera de Administración de Empresas, de la FMO-UES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades Para: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones ✓ Resolver Conflictos ✓ Relaciones Humanas ✓ Motivación ✓ Informáticas ✓ Idiomas • Capacidades para; <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderar ✓ Organizar ✓ Dirigir un grupo ✓ Planificar (Visión) ✓ Emprendedurismo ✓ Negociar ✓ Controlar ✓ Mediador • Competencias para: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pasantías en Empresas Turísticas ✓ Practicas ✓ Tutores Empresariales ✓ Diplomados Extra Curriculares ✓ Congresos Turísticos
<p>Determinar la incidencia de la Administración Turística en la formación de los profesionales de administración de</p>	<p>A mejor determinación de la incidencia de la administración Turística, mejor será la formación de los profesionales para gerenciar empresas turísticas.</p>	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u></p> <p>Incidencia de la administración Turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo • Empresas Turísticas • Clasificación de las empresas Turísticas • Administración Turística • Formación Turística

empresas para gerenciar empresas turísticas		<p><u>VARIABLE</u> <u>DEPENDIENTE</u> Formación de Profesionales para gerenciar empresas Turísticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamiento • Gerenciamiento turístico • Competencias de gerente Turístico • Proceso Administrativo • Educación Superior • Planes de estudio • Contenido Programático
Identificar las competencias turísticas principales que deben poseer los egresados de Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador.	A mejores competencias identificadas mejores oportunidades tendrán para optar al cargo de gerente de empresas turísticas, los egresados de la Licenciatura en Administración de Empresa de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador.	<p><u>VARIABLE</u> <u>INDEPENDIENTE</u> Identificación de las competencias principales que deben poseer los egresados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> ✓ En el área turística • Capacidad: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajar en el equipo ✓ Pensamiento Crítico • Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación ✓ Intuición ✓ Interactuar Efectivamente con las personas. ✓ Habilidades Conceptuales
		<p><u>VARIABLE</u> <u>DEPENDIENTE</u> Oportunidades de optar al cargo de gerente de empresas turísticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Potencial Turístico • Número de empresas Turísticas • Demanda Turística • Oferta profesional de Gerentes Turísticos • Experiencia • Competitividad



CAPITULO II



2. MARCOS DE REFERENCIAS

2.1. MARCO HISTORICO

2.1.1. HISTORIA DE LA ADMINISTRACION

Para entender la administración es importante conocer su origen, evolución y la forma en que cada civilización ha contribuido a mejorar esta disciplina que en la actualidad es uno de los pilares fundamentales. Por lo que el siguiente cuadro presenta momentos históricos de la administración:

Ilustración 1 Momentos Históricos de la Administración

ÉPOCA	CARACTERÍSTICAS
Época primitiva	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo en actividades de caza, pesca y recolección.• División primitiva del trabajo
Periodo agrícola	<ul style="list-style-type: none">• Aparición de la agricultura y la vida sedentaria.• Se acentúa la organización social de tipo patriarcal.
Época grecolatina	<ul style="list-style-type: none">• Aparece el esclavismo. La administración se caracteriza por la estricta supervisión del trabajo.• Bajo rendimiento ocasionado por el descontento hacia los castigos.
Feudalismo	<ul style="list-style-type: none">• La Administración interior sujeta a criterio del señor feudal quien controlaba la producción del ciervo.• Se organizan los talleres artesanales y el sistema de oficios, tras la independización de los ciervos.
Revolución Industrial	<ul style="list-style-type: none">• Desaparición de los talleres artesanales y centralización de la producción.• Origen del sistema de fábricas. El empresario es dueño de la producción y el trabajador vende su fuerza de trabajo.• Administración de tipo correctivo.

Siglo XXI	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo tecnológico e industrial y consolidación de la administración. • Surge la administración científica.
-----------	--

Fuente: Elaboración propia, en base a fuentes secundarias de información.¹²

Pregunta: ¿Cuándo y por qué causas la Administración comienza a desarrollarse como profesión? se entiende por profesión a la vocación que se ejerce en beneficio de otros por medio de una actividad para la cual se requieren conocimientos, habilidades y destrezas especiales. Toda ocupación humana que de origen a una profesión que cumpla con determinados requisitos: que sea repetitiva, que el objeto de la ocupación sea evidente y constante, que sea necesario aplicar métodos y técnicas propias de esa ocupación. Debido a lo anterior, históricamente la administración surge con mayor auge a consecuencia de fenómenos sociales, económicos e industriales, que contribuyen al desarrollo de la profesión como tal.

Los ingenieros del siglo xx que contribuyeron significativamente a la elaboración del perfil del administrador de empresas, son el americano Frederick Taylor y el Francés Henry Fayol, quienes contribuyeron con sus obras al origen de la Administración científica, en los cuales se determinaba la necesidad de contar con administradores capaces de encargarse de la planificación, organización, dirección, control y evaluación organizacional, por lo que la Administración de Empresas se ha convertido en un pilar fundamental para la ejecución de las operaciones en los negocios contribuyendo de esa forma al desarrollo económico, social, cultural y tecnológico de los países.¹³

¹²Elaborado por el grupo investigador en base a información recolectada en diferentes fuentes bibliográficas.

¹³Carlos Ramírez Cardona. (Año 2002) *Fundamentos de Administración*. Pág. 50, Segunda Edición.

Es por ello que las exigencias por parte de las empresas para reclutar profesionales altamente calificados en el área son cada vez mayores y persistentes, esto se ve reflejado en las competencias que las empresas exigen de los potenciales trabajadores como son: liderazgo, inteligencia emocional, trabajo bajo presión, creatividad, capacidad de solución de problemas, toma de decisiones, etc. Actualmente existe diversidad de carreras derivadas del área de Administración de Empresas en América Latina, algunos países en particular ofrecen más variedad de títulos que otros los cuales coinciden que la especialización de carreras, a nivel de licenciatura, está en un crecimiento constante, en el que sistemáticamente se van creando carreras bajo títulos nuevos, pero siempre enmarcadas en el ámbito genérico de los negocios, el comercio o la administración.

En las universidades latinoamericanas lo que coincide es el grado académico de “Licenciatura”, otorgado por las distintas universidades, que conduce al título de “Licenciado en...”. En algunos casos dicho grado es complementado con alguna mención en particular, a través de la cual, en lugar de especializar la carrera en su conjunto, se orienta al profesional, a través del desarrollo de cierta fortaleza, pero dentro de su profesión, por ejemplo: Licenciatura de Administración de Empresas con Mención en Finanzas Corporativas, Licenciatura en Administración de Empresas con Mención en Recursos humanos, etc. En países como Colombia el título del área directamente es Administrador, por ejemplo: Administrador Hotelero, Administrador de Empresas, etc., en el caso de Brasil, se otorga el título de Bachiller en Administración. El ámbito de aplicación de la Administración de Empresas es muy amplio en América Latina, sin embargo la propia especialización de las carreras promueve al direccionamiento de los profesionales hacia tipos de empresas específicas, o labores predefinidas como son: Administración en Salud, administración Marítima, Gestión de la Calidad, Administración Policial, entre otras carreras. .¹⁴

¹⁴Carlos Ramírez Cardona. (Año 2002) *Fundamentos de Administración*. Pág. 50, Segunda Edición.

La duración de la carrera de Administración de Empresas es variable en cada país, dado que la obtención de una licenciatura (primer grado académico de un profesional), dura entre 4 y 5 años, según la malla curricular típica de las universidades. Luego el profesional puede cursar diversas especialidades con múltiples denominaciones como: Pos-títulos, Diplomados, Especialidades, Programas Profesionales, Actualizaciones, etc. El mundo de los negocios exige que los actuales y potenciales profesionales, tengan la preparación necesaria en cada una de las competencias que deben adquirir, desarrollar e internalizar, para el manejo y ejecución de las operaciones en las empresas. Las universidades consideran que es imprescindible que los profesionales de Administración de Empresas, posean conocimientos, que garanticen la calidad de los mismos, y se adapten a las necesidades cambiantes del mercado laboral, por lo que es prioridad, el establecimiento de estándares que permitan transmitir los saberes necesarios a los futuros profesionales en las distintas áreas del conocimiento.

2.1.2. HISTORIA DEL TURISMO

El turismo se ha manifestado en la humanidad desde el comienzo de los tiempos, aunque se le reconoce como industria macro económica a raíz de la revolución industria, en la edad antigua, en la Grecia clásica ya se practicaba de carácter deportivo y religioso. Claro ejemplo de esto son los viajes a la ciudad de Olimpia para presenciar las olimpiadas o a los oráculos de Delfos y Dódona, los romanos frecuentaban aguas termales, espectáculos como los teatros y hacían desplazamientos a las costas. En la edad media es en esta época donde se da el mayor auge al turismo religioso, el cristianismo y el Islam se propagan y motivan desplazamientos por toda Europa generando así la elaboración de mapas, mesones y todo tipo de servicios para los caminantes. El turismo como tal surgió como consecuencia del fenómeno que se generó con el desplazamiento de ingleses a Europa continental durante las postrimerías del siglo XVIII y principios del siglo XIX.¹⁵

¹⁵ Quesada R. (2000) *Elementos Del Turismo*. San José, Costa Rica. Primera Edición, Editorial Euned.

Es en Inglaterra, donde por primera vez se le define y aparece en 1811 como: La teoría y la práctica del viaje de placer. Posteriormente, y conforme la actividad turística se va incrementando, surgen sus estudiosos, quienes describen y definen al turismo en concordancia con su especialidad o profesión. Es de este modo en Alemania aparece en 1929 la Escuela Berlinese representada por investigadores del turismo, quien, entre otras cosas, brindan definiciones más completas como la siguiente: Movimiento de personas que abandonan temporalmente el lugar de su residencia permanente por cualquier motivo relacionado con el espíritu, en su cuerpo o su profesión.¹⁶

América Central como región geográfica que incluye Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Belice y Panamá (Hall, 1985) es única en el mundo por su condición interoceánica, intercontinental y de puente biológico y cultural entre América del Norte y América del Sur, características que la hacen tener importantes atractivos turísticos naturales y culturales; sin embargo, la falta de seguridad dominó sobre los atractivos y se convirtió en la causa principal del crecimiento turístico tardío.

El periodo comprendido entre 1970 y 1985 muestra ante el mundo a una Centroamérica inmersa en una crisis económica y política. A partir de 1970 se generó una inestabilidad política a causa de sucesivos golpes de estado; pero a mediados de 1979, los países de América Central, con excepción de Costa Rica entraron en una crisis económica, social y en una severa convulsión política que impulsaron a los pueblos hacia la violencia y guerra civil. La causa principal de esta crisis política fue el autoritarismo, que limitó el ejercicio democrático del poder. En general, los grupos gobernantes fueron muy intransigentes, por lo que en Nicaragua, Guatemala y El Salvador la guerra se impuso como la única alternativa para lograr una mayor apertura democrática (Fonseca, 1996). No obstante, las estrategias de cambio revolucionario fracasaron al igual que las soluciones militares y violentas.

¹⁶Quesada R. (2000) *Elementos Del Turismo*. San José, Costa Rica. Primera Edición, Editorial Euned.

La inestabilidad política y situación de guerra en América Central generó el temor y la reticencia de los turistas internacionales por visitar el istmo, razón por la cual el turismo llega a su menor ingreso en el periodo de 1978 a 1983. En países como Guatemala, El Salvador y Nicaragua la situación se agrava cuando los Estados Unidos declaran a estos tres países como peligrosos para los turistas, por lo que recomendaron a sus ciudadanos no tomarlos como destino turístico. Por el contrario, en Costa Rica, bajo una situación de paz, en ese mismo periodo el número de turistas que ingresaron fue 2.5 veces más que Guatemala, 4.21 veces más que El Salvador y 4.47 veces más que Nicaragua. Definitivamente, la pacificación de América Central, el regreso a la vida democrática de las naciones del istmo, los esfuerzos de protección de la naturaleza y su relación con la actividad turística, como una alternativa para producir el crecimiento económico, en 1986 generó el inicio del incremento constante del turismo hasta la actualidad.

En 1991 se crea el Sistema de Integración Centroamericano (SICA) y con su creación se dan dos acuerdos de gran relevancia, ellos son el Convenio para la Conservación de la Biodiversidad y Protección de Áreas Silvestres Prioritarias en América Central y el Convenio sobre la Diversidad Biológica, es a partir de este último convenio que se deriva el Sistema Centroamericano de Áreas Protegidas (SICAP). Es en la cumbre de presidentes realizada en 1996, cuando los países centroamericanos identificaron el turismo como la posible fuente principal de divisas para la región en el siglo XXI y dirigen sus acciones hacia el sector turismo.

Michael Porter, citado por Inmann y Segura (1999), define a América Central como un “clúster”, es decir, un sector económico, que está localizado en una región geográfica determinada y define tres condiciones básicas que crean el potencial de éxito para el clúster turístico de Centroamérica. Estas condiciones son la ubicación geográfica de la región, la dotación de recursos naturales, el clima y la riqueza cultural.¹⁷

¹⁷Vargas G. (2006). La actividad turística en América Central: Desarrollo y características. San José, Costa Rica. Universidad de Costa Rica.

La ubicación geográfica del istmo centroamericano le facilita la comunicación e intercambio con el mercado norteamericano y, en especial, con el de Estados Unidos, que es el principal mercado turístico. Los estadounidenses son los clientes más importantes para la actividad del turismo en todos los países centroamericanos. La tercera condición complementa a las dos anteriores y se refiere al clima. El clima existe, evidentemente, fuera de toda explotación turística. Los diferentes elementos del clima –sol, temperatura, aire– son, teóricamente, gratuitos, no tienen precio, pero se convierten en elementos de gran valor, en el momento que se promueven para el consumo turístico, o en el momento en que el turista se apropia de ellos. (Besancenot, 2003).¹⁸

Las características socioeconómicas de los países centroamericanos permiten clasificarlos en dos tipos: primero, los países formados por Costa Rica y Panamá con una situación más ventajosa y favorable y el segundo grupo constituido por Guatemala, Honduras, El Salvador, Belice y Nicaragua que enfrentan serios problemas a nivel de salud, educación, ambientales y económicos.

Desde el año 2003, los países del istmo establecieron en Madrid, España, la Oficina de Promoción Turística para Centroamérica cuyo objetivo es aumentar la captación del turismo europeo hacia la región. Los países centroamericanos tienen características que les son comunes, tanto en el aspecto natural como cultural que la definen como una región geográfica, además al estar localizada en una región intercontinental e interoceánica le permite establecer fáciles relaciones y conexiones con el mundo. Pero debe consolidar y aprovechar los atractivos comunes a los distintos países.¹⁹

¹⁸Vargas G. (2006). *La actividad turística en América Central: Desarrollo y características*. San José, Costa Rica. Universidad de Costa Rica.

¹⁹Universidad de Costa Rica (2006) *Anuario de Estudios Centroamericanos*, Portal de Revistas Académicas. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/anuario>.

2.1.2.1 HISTORIA DEL TURISMO EN EL SALVADOR.

El desarrollo del turismo en El Salvador, tuvo sus inicios en el siglo XIX, con la construcción de líneas ferroviarias para instalar el ferrocarril a través de todo el país, permitiendo la movilización masiva de la población salvadoreña a los diferentes lugares. En la tercera década del siglo XX, durante la administración del Dr. Alfonso Quiñónez Molina, el gobierno de El Salvador, compenetrado en la importancia que representa el fomento del turismo en nuestro país, al dar a conocer sus adelantos, lugares históricos, así como mostrar nuestro grado de cultura, acordó la creación de la Primera Junta de Fomento de Turismo y Propaganda Agrícola e Industrial, el 12 de junio de 1924, esta Junta tuvo como primer Presidente al Dr. José Leiva la cual tenía como objetivo fomentar el turismo nacional y extranjero.

En el año de 1930, viendo la necesidad de fomentar el turismo en el país, la Asamblea Legislativa creó mediante el Decreto número 135 del 14 de agosto de 1930, la Junta Nacional de Turismo, la cual serviría de enlace entre el Gobierno y las Juntas Departamentales de Caminos. En 1939, se crea la Junta de Ornatos de las Carreteras, Balnearios y Jardines Públicos en cada uno de los 14 departamentos de la República. En 1945, se fundaron las Juntas de Progreso y Turismo, las que tendrían a su cargo todo lo relacionado con el progreso material en beneficio del turismo. En 1946, se crea el Departamento Nacional de Turismo como sección del Ministerio de Relaciones Exteriores. En 1947, siendo el turismo un medio excelente de desarrollo, se combinan los esfuerzos del gobierno y de la empresa privada, para crear la Junta General de Turismo con carácter de utilidad pública, considerándose que era deber del Estado fomentar el desarrollo material y cultural del país. En 1948, se crea la Junta General de Turismo y comienza la construcción de una Red de Turicentros a lo largo y ancho del país, con el fin de brindar un sano esparcimiento a las familias salvadoreñas.²⁰

²⁰Instituto Salvadoreño de Turismo (2019) *Historia de la Institución ISTU*. Recuperado de <https://www.istu.gob.sv/institucion/marco-institucional/historia.html>

Los años 60`s se toman como la era moderna del desarrollo turístico en El Salvador; se piensa sistemáticamente en el turismo y se crean algunas instancias oficiales para su promoción. El entorno en el que se da el arranque del turismo, en esta década, es de una relativa bonanza económica para el país. En 1961, se crea el Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU), el cual se relacionaría con los poderes públicos a través del Ministerio de Economía. Entre sus principales atribuciones estaba la elaboración de proyectos para el fomento y desarrollo del turismo en El Salvador, la regulación de las empresas turísticas, el manejo del patrimonio turístico y la protección y mantenimiento de zonas turísticas. En 1967, durante la administración de Coronel Julio Adalberto Rivera, la Asamblea Legislativa mediante el decreto N° 367 creó la Ley de Fomento de la Industria Turística, cuyo objetivo es el fomento de la industria turística como hoteles, restaurantes, agencias de viajes y otros similares que tengan finalidad de un servicio turístico.

El auge del turismo tiene como año principal a 1978, ya que se identifican algunos factores claves: Se establece una estrategia de posicionamiento, de El Salvador y se plantearon tácticas mercadológicas para iniciar la inclusión de nuestro país en el mapa turístico internacional y Se planteó un plan para promover el desarrollo de la zona costera tomando como área principal el Estero de Jaltepeque en la Costa del Sol. En el año de 1979, se da una crisis al acentuarse la problemática sociopolítica y un clima de violencia que desembocó en el estallido de la guerra un año después, por lo que la prensa internacional difundió una imagen de El Salvador considerándolo como un país peligroso para los turistas, lo cual generó un cambio de imagen en el exterior, así mismo se redujo la afluencia de viajeros.²¹

²¹Instituto Salvadoreño de Turismo (2019) *Historia de la Institución ISTU*. Recuperado de <https://www.istu.gob.sv/institucion/marco-institucional/historia.html>

En la década de los 80, el turismo presentó el nivel más bajo de su historia, debido al conflicto armado que se vivió en el país. A partir de 1989, se observa una leve recuperación en el sector turístico al menos se experimentan los niveles de ingreso de turismo mayores desde el período en que comenzó el conflicto armado; de esta manera se motivó a pensar en el turismo y sus perspectivas que quedaron plasmadas en un documento que tenía como contenido “El Plan Estratégico de Comunicación Turística”. El componente que beneficio al sector fue el turismo étnico, los cuales comprendían a los salvadoreños residentes en el exterior, que visitaban frecuentemente el país. Los acuerdos de paz firmados el 16 de enero de 1992, entre el Gobierno y el FMLN, permitió que numerosos observadores internacionales ingresaran al país, esto fue de gran magnitud y expectativa por las posibilidades futuras para que se abrieran las puertas de la esperanza para el sector turismo. En el año 1996 el ISTU se sujeta una estrategia descentralizada de Turismo a iniciativa del Gobierno Central para lograr ser más competitivos a nivel mundial, con la creación de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR) también surgieron nuevas empresas turísticas sin embargo no se había logrado una imagen del país como destino turístico.

En 1997 se considera como una alternativa para orientar la política económica y social la apertura turística, para tal fin, otorgó a la Fundación para el Desarrollo Económico y Social de El Salvador (FUSADES), la creación de un plan para reactivar el turismo nacional. Es en este contexto el Gobierno a iniciativa de la empresa privada, elaboró un proyecto de Ley para la creación de la Corporación del Desarrollo Turístico para El Salvador, la cual fue presentada y sometida a estudio por la Asamblea Legislativa de ese período y por el Decreto Legislativo número 779 es elegida la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), como la máxima autoridad de turismo en El Salvador.²²

²²Instituto Salvadoreño de Turismo (2019) Historia de la Institución ISTU. Recuperado de <https://www.istu.gob.sv/institucion/marco-institucional/historia.html>

Bajo la administración del Presidente, Don Elías Antonio Saca de El Salvador y la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Considero a través del Art. 101 de la Constitución establece que es obligación del Estado promover el desarrollo económico y social del país, propiciando el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos con que cuenta el mismo.

Por lo que fue necesario la creación del MINISTERIO DE TURISMO, conocido en Siglas como: MITUR, por medio del Decreto Ejecutivo Número 1 de la fecha, del 24 de mayo de 2004, dicha institución será rectora en materia de turismo, la cual le corresponderá determinar y velar por el cumplimiento de la Política y el Plan Nacional de Turismo. (Diario Oficial 1 de junio de 2004).

El 2 de octubre del 2008, se reforma la Ley del Instituto Salvadoreño de Turismo, teniendo a su cargo la promoción y estímulo de la recreación familiar u excursionismo, en lo que se refiere a la atracción de visitantes hacia dichos Centros. La reforma de la Ley del ISTU, también tiene como principal propósito el fomento del desarrollo industrial y cultural del país, a través del turismo, fortaleciendo la Recreación Familiar, lo cual estipula la salud mental y física de los salvadoreños, satisfaciendo de manera integral las necesidades recreativas de la población y sobre todo promoviendo la unión familiar, ya que es la base fundamental en la sociedad. (Diario Oficial 30 de octubre/2008).

En el año 2011, se firma un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Turismo, la Corporación Salvadoreña de Turismo y el Instituto Salvadoreño de Turismo, con la finalidad de mejorar la coordinación inter institucional entre las tres instituciones, así como para aunar esfuerzos y recursos físicos y financieros Su punto de interacción es la atención al programa PUEBLOS VIVOS. Además, estas instituciones tienen el propósito de resaltar las potencialidades del turismo para mejorar el territorio y la coordinación de los tres entes nacionales especializados en turismo.

En cumplimiento de la Política y del Plan Quinquenal de Turismo 2014 – 2019 “El Salvador, un Destino Encantador”, el MITUR impulsa ocho programas con las prioridades, los ejes y las estrategias para el desarrollo turístico que son: Pueblos vivos, Pueblos encantadores, Vive tu país, Marca destino, Programa de Asistencia al Turismo (PROASISTUR), Programa INVERTURES, Programa de Formación Turística de El Salvador (FORMATURES), Cielos abiertos.

El programa de pueblos vivos ha visto un incremento exponencial, que ha pasado de 56 municipios en el año 2009, a la participación de 253 municipios en el año 2016, es decir una participación de más del 95% del total de municipios a nivel nacional, lo cual resume el cambio de perspectiva hacia el turismo, desde los gobiernos y las comunidades locales.

De acuerdo con el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2015 del Foro Económico Mundial (World Economic Forum – WEF), El Salvador es estable y está ubicado en la posición 91 del total mundial (141 países) y 19 del continente de Las América (26 países). Según los datos del Informe Estadístico de Turismo, enero-diciembre 2015, la participación del sector turístico salvadoreño en la generación de empleo en el país es del 7.7%, es decir 49,468 personas laborando en el sector.²³

La actividad turística está fuertemente ligada con el concepto de desarrollo local, que representa el esfuerzo de las comunidades organizadas para enfrentar los desafíos de la modernización económica, la reestructuración productiva global, las transformaciones científicas y tecnológicas, la apertura de los mercados, la desregulación y la privatización, que han tenido repercusiones significativas en los territorios. Los nuevos paradigmas de desarrollo parten de la necesidad de crear y mejorar capacidades locales para gestionar y comunicar conocimientos que permitan transformar los sistemas productivos fortaleciendo la organización interna.

²³Ministerio de Turismo El Salvador (MITUR). Informe Estadístico de Turismo, 2015. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mitur/documents/estadisticas>

De esta manera, el turismo no solo constituye una estrategia para el desarrollo económico, social y ambiental por su capacidad para generar ingresos y empleos; es también eje articulador de los encadenamientos productivos en el ámbito local y de las localidades en el ámbito territorial.

Es así que en El Salvador se trabaja desde diferentes escalas geográficas: una localidad, un municipio, grupo de municipios circunvecinos, conectados unos con otros en una microrregión, un departamento o una región. También se refiere a una zona con características comunes que pueden ser ambientales como cuencas o ecosistemas, o relacionados con grupos étnicos o con características sociales específicas que requieren una gestión particular. Entre los principales actores que participan en el marco del Desarrollo Local, se destacan: El Gobierno o Alcaldía Municipal, entidades del Ejecutivo y del nivel local, presentes en el territorio (unidades de salud, juzgados, PNC, entre otros), mancomunidades o asociaciones de municipios, asociaciones de desarrollo comunitario, las juntas directivas de las zonas urbanas y rurales, empresas locales o aquellas presentes en los territorios, cooperativas, colectivos sociales (grupos de jóvenes, mujeres, ambientales, entre otros), asociaciones y organizaciones no gubernamentales, internacionales, nacionales o locales presentes en la zona, agencias de cooperación internacional presentes en los territorios, entre otros.

A través del Programa Pueblos Vivos que actualmente se refuerza con el Programa Pueblos Encantadores se ha impulsado de forma determinante el desarrollo local a través del turismo, lo que ha permitido dinamizar las economías locales, propiciando la creación, la mejora y la promoción de productos originarios que imprimen cualidades de singularidad que fortalecen el posicionamiento de los territorios.²⁴

²⁴Ministerio de Turismo. Guía de Planificación Turística: Un Instrumento para el Desarrollo Local. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mitur/documents/194092/download>.

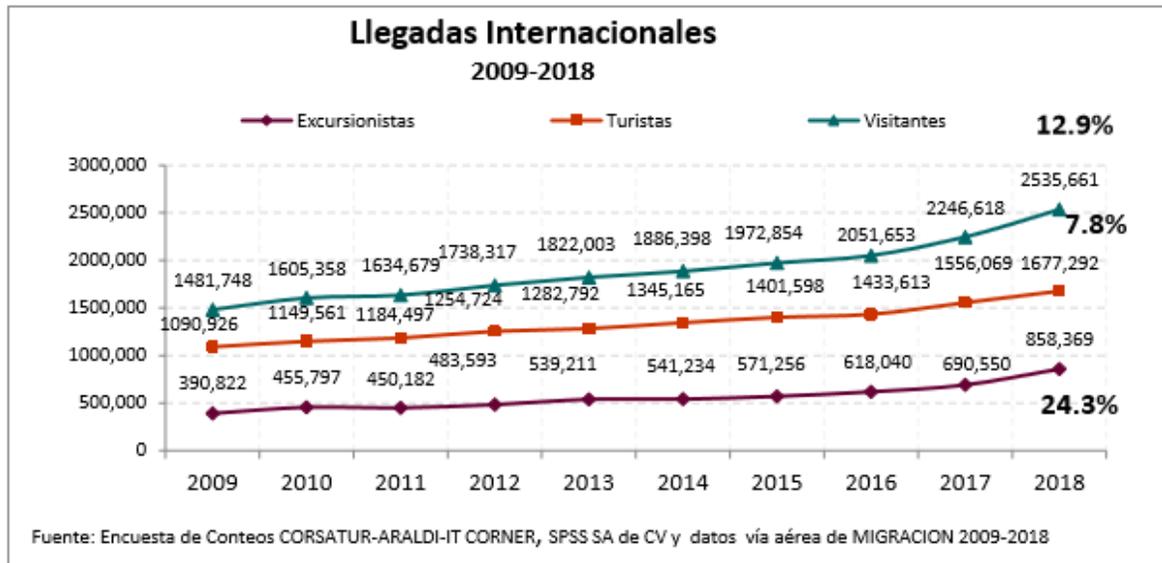
Esa estrategia también favorece el incremento de la producción de bienes y servicios a través de la integración de cadenas de valor, pues apoyan de manera decidida a los oferentes de las micro, pequeña y medianas empresas locales y regionales, con clara distinción de instrumentos y regulaciones para aquellos productores y prestadores de servicios que reúnan las mejores condiciones de sostenibilidad en sus actividades. La Política de Turismo y Desarrollo Local se enmarca en la Política Nacional de Turismo de El Salvador (PNT) que contiene un conjunto de lineamientos rectores para que la actividad turística contribuya en la solución de los grandes retos del país relacionados con la economía, la educación, la inclusión social, el medio ambiente, los derechos humanos, la percepción de seguridad, la política exterior, la gobernabilidad y la imagen del país ante el mundo, por lo que se reconoce como un asunto de interés nacional. Esta política tiene 3 ejes estratégicos, que son: 1. Innovación creativa para el desarrollo local 2. Inversión enfocada en el territorio 3. Ofertas singulares y significativas.²⁵

Los indicadores de gestión de turismo en El Salvador muestran el crecimiento en el nivel de ingreso, siendo al cierre del 2018 (US\$ \$1,532.61 millones de dólares) el más alto en los últimos 14 años y en la llegada de visitantes 2, 535,661 miles con un crecimiento del 12.9 %, con respecto al 2017.

Los visitantes del año 2018, están representados por el 66.1% de turistas y el 33.9% de excursionistas. Los turistas tienen dos vías para ingresar a El Salvador, terrestre y aérea, siendo que el 57% vía terrestre y el 43% vía aérea. Para el caso de los visitantes de día (Excursionistas) entran por dos vías la terrestre (99.7%) y la marítima (0.3%). Las regiones de donde se reciben más turistas son Centroamérica (57.3%), Norteamérica (36.2%), Suramérica (3%), Europa (2.5%), Caribe (0.3%) y Otros (1%).

²⁵Ministerio de Turismo. Guía de Planificación Turística: Un Instrumento para el Desarrollo Local. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mitur/documents/194092/download>.

Ilustración 2 Visitas Internacionales



Las llegadas de visitantes internacionales crecieron en 12.9% en comparación con el mismo período 2017. Al alcanzar los 2, 535,661 para el acumulado enero-diciembre de 2018, ello se debe a las estrategias de comercialización implementadas por CORSATUR y la conectividad continua mejorando en muchos destinos, lo que facilita la diversificación de los mercados de origen. El turista internacional utiliza principalmente dos vías para entrar a El Salvador y de esta manera visitar los diferentes destinos turísticos. El porcentaje de participación en la llegada de Turistas por vía terrestre y vía aérea corresponde al 57% y 43% respectivamente. El mercado emisor más importante continúa siendo Centroamérica, siendo el mercado más grande para El Salvador con (57.3%), seguido de Norteamérica (36.2%). Cabe destacar que las regiones de Europa (2.5%) se ha mantenido y Suramérica ha disminuido levemente durante el año 2018 comparado con 2017. El número de salvadoreños que realizaron viajes al exterior, en el acumulado a diciembre 2018 fue de 1788,218 visitantes, un 4.4% de decrecimiento con respecto al año anterior.

La Actual Ministra de Turismo, Morena Valdez presento a la Comisión de Economía, de la Asamblea Legislativa, las proyecciones y planes estratégicos del proyecto Surf City (Surf City es el proyecto «emblemático» que el Gobierno de Nayib Bukele pretende impulsar para este quinquenio en las principales playas del país).

El proyecto se ha contemplado sea ejecutado en las playas premium para la práctica del surf de los departamentos como Ahuachapán, Sonsonate, La Libertad, La Paz, San Miguel, Usulután, La Unión. Valdez dijo además que es necesario agregar un valor diferenciador pese a que el país posea montañas, pueblos coloniales, entre otras bellezas naturales que hacen único el país, de allí que señala que es vital promocionarnos con determinado rubro.²⁶

2.1.3. HISTORIA DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

Las empresas turísticas surgen a través del desarrollo y evolución del turismo, ambas han formado y establecido lo que actualmente se conoce como empresas turísticas las cuales surgen desde la edad antigua hasta lo que actualmente se conoce de este rubro, a continuación, en la siguiente tabla se describe cómo surgen las empresas turísticas:

Ilustración 3 Historia del Desarrollo del Turismo.

ÉPOCA	PERIODO DE TIEMPO	CARACTERÍSTICAS
		<ul style="list-style-type: none"> • En la Antigua Grecia, la gente hizo sus primeros viajes con motivo de asistir a los juegos olímpicos. Tanto los participantes y espectadores solicitaban alojamiento y servicios de alimentos.

²⁶ Diario Libre (2019). *Proyecto Surf City, Nuevo Quinquenio*. Recuperado de: <https://diariolibresv.com/nacionales/2019/10/01/ministra-de-turismo-presenta-en-asamblea-legislativa-proyecto-surf-city/>

<p>Edad Antigua</p>	<p>(3000 a.C. al 476 d.C.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imperio Romano. Al inicio, los viajes se desarrollaban para el comercio militar, razones políticas o para comunicación del gobierno hacia sus territorios. Los romanos visitaban templos y santuarios, asistían a festividades y concurrían a baños termales. • Bahías. Se ubicaban villas vacacionales en las bahías, por ello se consideran antecesores de los centros vacacionales de playa actuales.
<p>Edad Media</p>	<p>(477 d.C. al 1453)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Al inicio de la edad media eran las personas que comienzan a viajar en grupos de peregrinaje por motivos religiosos. Surgen también los guías de viajero con información detallada de los lugares que cruzarían y el tipo de hospedaje que encontrarían. • Las cruzadas, 1095-1204. Contribuyeron a revitalizar el comercio y por fortuna los viajes. • 1282, primer gremio de posaderos. Los propietarios de las principales posadas de Florencia, fundaron el primer gremio de posaderos, para transformar el hospedaje en una actividad económica.
<p>Edad Moderna</p>	<p>(1454 al 1789)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aparecen los primeros alojamientos con el nombre de Hotel palabra francesa que designaba a los palacios urbanos. • 1670, Grand Tour. De este vocablo se deriva la palabra turismo y se comienza a desarrollar centros vacacionales, por ejemplo: el Bath en Inglaterra y Baden en Alemania, entre otros.

		<ul style="list-style-type: none"> • Revolución industrial 1750 a 1850, en Europa creó la base para el turismo en masa. La gente que trabajaba en la agricultura se fue a las fábricas, por ende, creció la riqueza, la evolución de la clase media y el aumento del tiempo libre lo que originó una demanda de actividades de turismo vacacional.
Edad contemporánea	(1790 al 2000)	<ul style="list-style-type: none"> • Inglaterra ofrece por primera vez travesías transoceánicas • 1851, la primera agencia de viajes del mundo Thomas Cook and Son. • 1872 a 1898 Cesar Ritz, inicia con la hotelería moderna. • 1950 a 1979, boom turístico se considera así por los cambios que se dieron en la sociedad; por ello el turismo internacional crece más rápidamente de lo que lo había en toda la historia. • En 1979, hotelleriesuisse, presentó la clasificación formal de los hoteles. • 1990 a 1999, se mejora la calidad, hay una diversificación en el producto turístico. • Siglo XXI. El sector turismo en general marcha hacia una tecnología más sofisticada y con amplio sentido de conciencia ecológica, asimismo existe una oferta de servicios y productos más especializados y detallados, que atiendan un mercado demandante de vivencias y experiencias.

Fuente: Elaboración propia en base a Libro Introducción al Turismo, Guerrero P. y Ramos J. (2014).²⁷

²⁷ Guerra P. y Ramos J., Introducción al Turismo, primera edición, México 2014, capítulo 1.

2.1.3.1. HISTORIA DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS EN EL SALVADOR

En El Salvador, durante y después de la colonia existían lugares de descanso debido al movimiento transitorio que existía en esa época; lastimosamente en la actualidad, no se cuenta con documentación específica de registros acerca de la evolución de estos lugares. No se da sino hasta las primeras décadas del siglo XX, cuando aparecen hoteles y pensiones familiares como lugares de hospedaje, siendo estos los precursores de lo que hoy se conoce como industria hotelera.

En esa época parece el primer hotel, considerado como el mejor en todo San Salvador y Centro América: Hotel Nuevo Mundo, fundado por Alexander Porth ciudadano Alemán. En 1912 se establece la Pensión Germania, por Jorge Mullenhoff, otro ciudadano Alemán, Contaba con varias habitaciones, salón para festejos y además del español se hablaba inglés, francés y alemán.

En el año de 1916, se establece el Hotel Italia, uno de los de mayor capacidad y mejor equipados en San Salvador, su primer propietario fue el señor Brown. En esa misma época surge en la zona occidental, específicamente en la ciudad de Santa Ana, el Hotel Florida. El hotel Hispanoamericano surge en 1922, ubicado frente a la Plaza Barrios. Era un edificio de madera de cuatro pisos, su propietario fue el señor Luis Jacinto Flores. Trece años más tarde se inaugura el Hotel Internacional, siendo su propietario en señor Jorge Windeisen.

A medida que la demanda del sector fue creciendo, los hoteles que funcionaban en San Salvador ya no eran suficientes, fue así como empezó el auge de la industria Hotelera, con la construcción del Hotel El Salvador Intercontinental, en 1958; el cual paso a tomar parte de la cadena Internacional Sheraton.

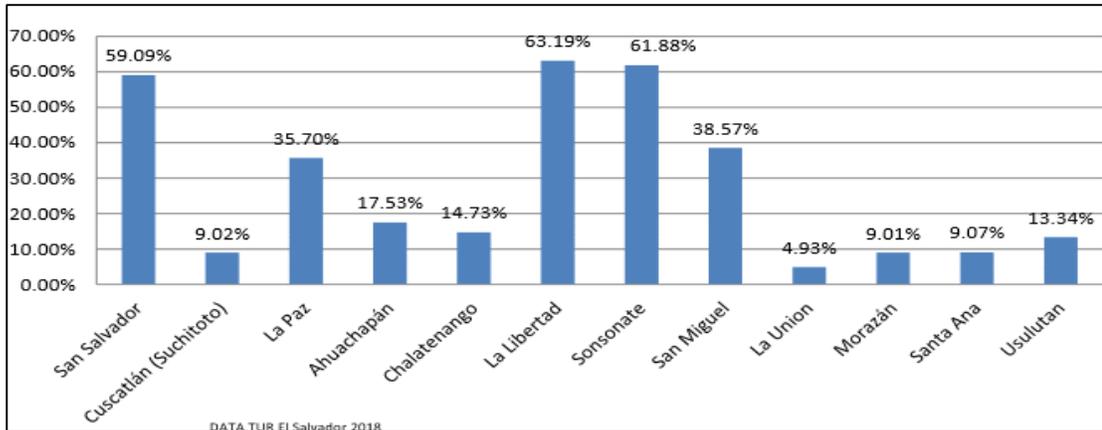
La década de los años 60, es el periodo en el cual se dieron los inicios del desarrollo del turismo organizado creando las instancias oficiales para su promoción a través del Instituto Salvadoreño de Turismo, el cual se encargaba de la elaboración de proyectos para el fomento y desarrollo del sector, Además el panorama financiero mejoro para la industria con la apertura de líneas de crédito, para promover la inversión turística. Es de mencionar que en 1964 se llevó a cabo la construcción del gran hotel de la cadena Jacobons Oconnors.

La década de los años 70, fue de auge económico y político además el desarrollo de la infraestructura hotelera se vio impulsado por dos factores: primero, la motivación de iniciativa privada al identificar la rentabilidad de este tipo de inversión: segundo los incentivos fiscales y facilidades de crédito otorgados a dicho sector. Es así, que se realizan obras de construcción de cuatro hoteles en la ciudad de San Salvador: el Hotel Alameda en 1970, Hotel Ritz en 1971, continuando en 1972 con el Hotel camino Real y Hotel Terraza; además en el departamento de San Ana inicia sus operaciones el hotel de Montana “Cerro verde”. Posteriormente, siguieron el Hotel Presidente en 1978, el Novo Apart Hotel en 1979 y Hotel Siesta en ese mismo año. En ese mismo año, se crea el 26 de septiembre en la ciudad de San Salvador, la Asociación Salvadoreña de Hoteles, con la finalidad de ofrecer a sus clientes un servicio de alto nivel de alojamiento en modernas y cómodas instalaciones.²⁸

Según datos obtenidos del sistema DATA TUR El Salvador, para febrero - diciembre 2018 los hoteles ubicados en doce departamentos que han proporcionado información. El departamento que en promedio anual reporta mayor ocupación es La Libertad con el 63.19%, seguido de Sonsonate con el 61.88%, siendo la ocupación global en promedio anual (febrero-diciembre) para el año 2018 con 52.75% el alojamiento es fundamental como sector de empresas turísticas.

²⁸ Aspectos generales de la industria Hotelera y de los pequeños y medianos hoteles de la zona occidental de El Salvador, Recuperado de :<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8103/2/647.94-E79d-CAPITULO%20I.pdf>

Ilustración 4 Promedio Anual de Ocupacion Hotelera por Departamento Año 2018



En la antigüedad, las iglesias y los monasterios tenían por costumbres albergar los viajeros y alimentarlos aceptando algunas donaciones a cambio. Esta situación fue aprovechada por comerciantes de la época para crear establecimientos especializados en la venta de comidas y bebidas, por lo que los restaurantes, tal como lo conocemos hoy, data de las últimas décadas del siglo XIX, cuando pequeños establecimientos, con éste nombre comenzaron a competir con los hoteles ofreciendo abundantes comidas, elegantemente servidas y a precio razonables. En Londres el primer restaurante se abrió en 1873. Centro América también tomó la modalidad de restaurante rápidamente cuando, esta llegó de Europa a Estados Unidos y se dispersó en el continente, cada país centroamericano posee distintos tipos de restaurantes característicos con su cultura o región y poseen también restaurantes extranjeros en sus países, hay algunos que se han fundado en un país centroamericano y se han expandido a los otros dentro del mismo istmo y otros restaurantes se han expandido fuera de centro América debido a su singularidad en comida.

En el Salvador al igual que en los demás países, el servicio de restaurantes aparece como una necesidad básica que obliga a las personas a ingerir sus alimentos fuera de su casa, ya sea por la distancia que existe entre la casa y el trabajo, por motivos de realización de un negocio, por departir con la familia o simplemente por conocer algo diferente.

La historia hace referencia que se estableció el primer restaurante en el país llamado los Siete Mares, ubicado en Colonia San Benito, este restaurante tiene la característica de que los clientes entran con traje formal, tras esto surgieron en el país nuevas clases de restaurantes entre ellos de comida internacional, comida rápida, comida a la parrilla, comida nacional, expandiéndose de la zona central de San Salvador hacia todo el país.²⁹ Desde entonces los restaurantes han formado parte importante del turismo como empresas de alimentación ya que las personas se movilizan de un lugar a otro con el motivo de disfrutar una comida o bebida en lugar específico.

Posterior a la guerra en El Salvador aumento el auge el turismo por medio de los tour operadores que son una de las partes que componen el sector turismo, siendo este uno de los medios por los cuales los turistas pueden contratar sus servicios para que este le ayude a recorrer algún lugar del país, haciéndole todo más fácil al cliente, además le ofrece diferentes lugares a los que se puede visitar con toda la familia, facilitándoles el acceso a los lugares, el transporte, alimentación y todo lo requerido en el viaje.

Los tour operadores en El Salvador se desenvuelven de diferentes formas y en algunos casos adquiriendo un cierto sector que le puede traer beneficios, los tour operadores pueden adquirir el sector formal o el informal, estando en el sector formal todas aquellas empresas de turismo que están inscritas en el registro nacional de turismo de El Salvador, las tour operadores del sector informal son aquellos que no aparecen en catálogos del Ministerio de Turismo y lo cuales este no les hace ninguna promoción, por lo que los tour operadores del sector informal deben hacerse su propia publicidad y valerse por sus propios medios, la excelencia en el servicio viene dada por la calidad de los guías y de la infraestructura de transporte, donde no solo interviene el servicio de turismo de información, además se relaciona el servicio de turismo de transporte, ambos trabajan de la mano para guiar al turista al lugar destino sea este de alimentación o recreación, etc.

²⁹ Olmos Juárez J. Y García R. (2016), *Estructura del mercado turístico 2.*ª edición, Ediciones Paraninfo, S.A., 2016,

2.1.4 HISTORIA DE LA FORMACION TURISTICA

La enseñanza del turismo, académicamente hablando, comenzó aproximadamente en la década de 1950, momento en que el turismo adquirió un acelerado crecimiento. Debido a esta rápida expansión de la actividad, la demanda de personal capacitado en el área sufrió un gran aumento. Esta demanda fue cubierta por un gran número de profesionales de diversas áreas que influían en el turismo, tales como geógrafos, economistas, sociólogos, psicólogos, arquitectos, entre otros. Cada uno de ellos aportaba explicaciones respecto a cómo su disciplina de estudio afectaba al turismo. Hasta ese momento, el turismo surgía de manera espontánea y sin mayor planificación. Pero a medida que pasó el tiempo y que se aceptó que el turismo era un gran negocio, nació la necesidad de crear carreras especializadas en el área, que aportara profesionales altamente capacitados para desempeñarse de manera eficiente y eficaz en el mercado del turismo. Hoy en día, el contar con personal idóneo es un requisito indispensable para las empresas, en especial las de servicios, ya que son intensivas en mano de obra. De hecho, en el proceso de servicios a diferencia de un proceso productivo cualquiera, el cliente forma parte activa de éste.

Alejandro Przybylski, en su libro "Marketing de servicios turísticos" señala que dentro de los factores más significativos para el fortalecimiento del potencial competitivo de las empresas de turismo están la idoneidad, la aptitud en el manejo de los negocios, la responsabilidad, el profesionalismo y el espíritu de servicio. Todos estos factores llegan a conformar un sistema, es decir, que es más que la suma de estos. La falta de uno de ellos le resta valor a los demás, disminuyendo la calidad del servicio. Por otra parte, el acelerado dinamismo del mundo de los negocios y las actuales tendencias del mercado, obligan a las empresas a tomar decisiones trascendentales para su continuidad y permanencia en el mercado, tales como integraciones verticales, horizontales, diversificación de su cartera de negocios, fusiones, adquisiciones o alianzas estratégicas.

Estas últimas, que han sido experimentadas por un gran número de líneas aéreas en todo el mundo y también por hoteles y tour operadores, generan cambios estructurales importantes en las empresas y las convierten muchas veces en mega-organizaciones que necesitan cada vez más personal calificado y altamente competente.

Ejecutivos dinámicos, capaces de adaptarse fácilmente a los cambios, que no sólo acepten, sino que busquen nuevos y constantes desafíos, que visualicen fácilmente las amenazas y oportunidades del mercado y sean capaces de desarrollar nuevas fortalezas en la empresa, que ayuden a ser cada vez más competitiva en la industria de la cual forma parte. Messenger (1988) considera, por ejemplo, que el gerente de un hotel ya no es solamente un buen anfitrión, sino que ha de ser un líder eficaz, hábil en operaciones financieras y directivas, capaz de asumir una amplia gama de cometidos, desde aumentar las ventas hasta proyectar un nuevo complejo de tiempo libre.³⁰

³⁰L. Damm M. (2011), *Educación Profesional en Turismo*, Pág. 23-37, Universidad Austral de Chile, Chile.

2.1.4.1 FORMACION TURISTICA EN EL SALVADOR

En el sistema educativo se forman los recursos humanos que se incorporaran a la fuerza laboral calificada para el sector turismo, es ahí donde se preparan los nuevos emprendedores, innovadores, administradores, promotores y prestadores de servicios que impulsaran las transformaciones del sector turístico salvadoreño con sus saberes y habilidades, es por ello el currículum académico de las facultades, escuelas técnicas y universitarias debe corresponder a las necesidades del sector; a su vez los egresados de las facultades de escuelas técnicas y universitarias deben de formarse con conocimientos y experiencias de las condiciones de desarrollo del turismo sostenible, una formación profesional y técnica moderna, adecuada a las demandas actuales, pero para contar con recursos humanos calificados y suficientes en todas las ramas y especialidades que reclama la modernización del sector turístico de El Salvador, deben conocerse hasta donde sea posible de la dinámica actual y escenarios futuros del sector y tener un diagnóstico correcto de necesidades (Según Turismo y Gobernanza, Política Nacional del Turismo de El Salvador, 2018).

Instituciones Educativas de Preparación del Recurso Humano en el área de Turismo en El Salvador:

- A nivel de Educación Media y/o Diplomados y Cursos: El Instituto Nacional “General Francisco Menéndez” cuenta con estudios de bachillerato General opción Hostelería y Turismo, El Instituto Tecnológico Centroamericano, Esta ofrece las carreras de: Técnico en Administración de Empresas Gastronómicas, Técnico en Hostelería y Turismo, Técnico en Gastronomía. Además, el Instituto Tecnológico Centroamericano, juntamente con FEPADE, cuenta con la Academia de Hostelería, su misión la formación de profesionales para la industria hotelera y gastronómica, para fomentar el turismo y colaborar al desarrollo del país, entre los diplomados se encuentran: Alimentos Cocina, Alimentos Panadería, Alimentos Pastelería, Cursos administrativos de la academia de hostelería, los cuales se imparten por módulos.

Instituciones Tecnológicas de Usulután (ITUS) Administración de FUNDAITI, Técnico en Turismo. Y por último Instituto Tecnológico “Padre Segundo Montes”, Departamento de Morazán, cuenta con el Técnico en Hostelería y Turismo.

- A nivel de Educación Superior: Entre las Instituciones que ofrecen carreras relacionadas al Turismo, encontramos las siguientes: Universidad José Matías Delgado, Cuenta con la Maestría en Turismo Alternativo Sostenible y Las carreras que ofrece son: Ingeniería en Alimentos, Licenciatura en Diseño del Producto Artesanal, Licenciatura en Turismo. Universidad Francisco Gavidia, Las carreras que ofrece son: Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas y Técnico en Guía Turística o el Técnico en Administración de Restaurantes. Universidad Tecnológica de El Salvador, las carreras que ofrece son: Técnico en Administración Turística y la Licenciatura en Administración Turística. Universidad Católica de El Salvador, ofrece las siguientes carreras: Maestría en Gestión y Desarrollo Turístico y Técnico en Gestión y Desarrollo Turístico. Universidad Andrés Bello ofrece a partir del año 2014, la carrera de Licenciatura en Turismo y el Técnico en Turismo. Universidad Gerardo Barrios cuenta desde el año 2014 con la carrera en: Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas. Universidad Panamericana ofrece: el Técnico en Turismo Sostenible. Escuela Superior Franciscana Especializada / ÁGAPE – ESFE/AGAPE, ofrece el Técnico en Gestión y Desarrollo Turístico.³¹ La Universidad de El Salvador, dentro de la Facultad Multidisciplinaria Oriental solo cuenta con el Técnico en Turismo Ecológico y Cultural en su Escuela de Carreras de Carreras Técnicas, ubicada en San Francisco Gotera, Morazán.³²

³¹Carreras Autorizadas por el MINED, por Institución de Educación Superior, Al 14 De noviembre de 2018.

³² FMO - UES (2019). *Carreras Técnicas FMO-UES*. Recuperado de <http://www.fmoues.edu.sv/index.php/carreras-tecnicas>

2.1.4.2. PERFIL DEL ADMINISTRADOR TURISTICO EN EL SALVADOR

Dentro del ámbito turístico el ISTU, existe desde 13 de diciembre de 1961 como primer ente del turismo posterior ha este surgieron CORSATUR y MITUR. El 2 de octubre del 2008 se reformo la ley del ISTU teniendo este a su cargo la promoción y estímulo de la recreación familiar y excursionismo, en lo que se refiere a la atracción de visitantes hacia centros recreativos o parques, los cuales en parte son administrados por lo mismo como lo son el Parque Acuático Ichanmichen, Parque Acuático Amapulapa, Parque Natural Balboa, Parque Natural Walter T. Deininger, Parque Natural Cerro Verde, Parque Acuático Los Chorros, entre otros.³³ Dichos parque son administrados por el ISTU por lo que este proporcionó el perfil de dichos administradores, que tiene vigente hasta la actualidad, el cual se observa desfasado en el tiempo, según el detalle siguiente:

Ilustración 5 Perfil Administrador de Parques Vigente desde el Año 2006, I Parte.

<p>I. DATOS DE IDENTIFICACION</p> <p>DEPENDENCIA: Unidad Turicentros y Parques</p> <p>TITULO DEL PUESTO: Administrador</p> <p>II. DESCRIPCION DEL PUESTO O CLASE OCUPACIONAL</p> <p>Organizar, Coordinar, Dirigir y Supervisar las actividades a desarrollar en el centro de recreación, por el personal bajo su responsabilidad, cumpliendo con las metas y objetivos institucionales, brindando adecuada atención a sus visitantes.</p> <p>III. PERFIL DE CONTRATACION</p> <p>1. EDUCACIÓN FORMAL NECESARIA</p> <p>Experiencia Comprobada, preferentemente Técnico en Administración de Empresas o Tercer Año de Carrera Universitaria.</p>

FUENTE: ISTU, Perfil Administrador de Parques.

³³ Instituto Salvadoreño de Turismo (2019), *Parque Recreativos*, Recuperado de: <https://www.istu.gob.sv/servicios/content/70-parques-recreativos.html>.

Ilustración 6 Perfil Administrador de Parques Vigente desde el Año 2006, II Parte

2. EDUCACION NO FORMAL NECESARIA

Contabilidad

Recursos Humanos

Administración.

3. EXPERIENCIA LABORAL PREVIA

Experiencia requerida en años: 3 Años en puestos similares.

4. CONOCIMIENTOS NECESARIOS

Medio Ambiente

Recreación Popular

Leyes Laborales

5. HABILIDADES Y DESTREZAS

Inteligencia Emocional

Dirigir personal

Habilidades Numéricas

Alta Capacidad de Análisis y Síntesis para la Toma de Decisiones.

6. CONDICIONES PERSONALES

Edad: Mayor de 25 Años

Genero: Masculino o Femenino

7. OTROS REQUISITOS PERSONALES

Responsabilidad

Confiabilidad

Amabilidad

Honestidad

Creatividad

IV. APROBACION

Fecha: Marzo, 2006.

FUENTE: ISTU, Perfil Administrador de Parques.

2.1.5. HISTORIA DE LA UES

En El Salvador la primera universidad estatal surgió en 1841. Se aprobó la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador en 1951, la cual fue el primer marco legal para la Educación Superior.³⁴ La Facultad de Ciencias Económicas se fundó el 07 febrero de 1946 con la carrera de Economía. En 1959 surge la carrera de Administración de Empresas como una subdivisión de la carrera de Economía.

En 1959 durante la gestión del Dr. Jorge Sol Castellanos se realizaron cambios estructurales, dividiendo la carrera de Economía en Escuela de Economía y Escuela de Administración de Empresas; diferenciándose de ese modo la enseñanza microeconómica de la macroeconómica para la formación de profesionales especializados en la administración de empresas. Lo anterior, trajo como resultado el cambio del nombre de Facultad de Economía por el de Facultad de Ciencias Económicas y por acuerdo del Consejo Superior Universitario de la Universidad de El Salvador, se creó la carrera de Administración de Empresas, iniciándose a partir de esta fecha la Formación Profesional de Administradores de Empresas en el país³⁵

2.1.6. HISTORIA DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.

El 17 de junio de 1969, fue creado oficialmente el Centro Universitario de Oriente, con sede en la ciudad de San Miguel, desarrollando sus actividades administrativas y académicas en locales alquilados en la ciudad. Posteriormente el Centro Universitario de Oriente fue transformado en Facultad Multidisciplinaria Oriental por Acuerdo No. 39-91.95-IX del Consejo Superior Universitario; sesión ordinaria de fecha 04 de Junio de 1992, como una extensión de los estudios universitarios de la Universidad de El Salvador hacia la Zona Oriental.³⁶

³⁴ Historia de la UES; Biblioteca Virtual Universidad de El Salvador (Arqueología e Historia).

³⁵ ASPAES; Surgimiento de la Admón. de Empresas en El Salvador; Universidad Tecnológica de El Salvador, 2003.

³⁶ Universidad de El Salvador (2019), FMO, Recuperado de: http://secretariageneral.ues.edu.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=82&Itemid=124

En Abril de 1967, se adquirió un terreno de 108 manzanas de extensión en el Cantón el Jute a 6.5 kms. Al Sur Oriente de la Ciudad de San Miguel, donde se pretendía construir le Campus Universitario. Las actividades académicas se iniciaron el 17 de mayo de 1969, por lo que este año se cumplen 5 años de funcionamiento académico.

En septiembre de 1984 el Centros Universitario se traslada hacia las nuevas instalaciones funcionando académicamente con los Departamentos de Ciencias Agropecuarias, Biología, Química, Física, y Matemática, Derecho, Humanidades y Ciencias Sociales, creándose además en este período de los ochenta del Departamento de Ciencias Económicas y de Medicina.³⁷

2.1.7. HISTORIA DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA FMO-UES

La creación de la carrera en Administración de Empresas surge en la Universidad de El Salvador en el año 1959, iniciándose así la formación de profesionales en El Salvador, siendo en la actualidad según estadísticas la segunda carrera más demandada de la facultad de Ciencias Económicas.³⁸

El estudio de la Administración se enmarca en el contexto de la economía globalizada y su misión es formar recurso humano capacitado en la teoría económica, la investigación científica y el manejo de la tecnología apropiada, necesaria para el desarrollo económico - social sustentable. La carrera de administración de empresas se encuentra dentro de la Facultad de Ciencias Económicas, la última reforma al plan de estudio fue en 1994. La carrera cuenta con 44 materias que se deben cursar y su duración es de 5 años.

³⁷FMO-UES (2019), Historia FMO, Recuperado de: <http://www.fmoues.edu.sv/images/files/historiafmo.pdf>

³⁸ Facultad de Ciencias Económicas (2019). Recuperado de: www.fce.ues.edu.sv

2.1.8. EVOLUCIÓN DEL PLAN DE ESTUDIO DE LA FMO-UES

Desde la existencia de la carrera de Administración de Empresas, los planes de estudios han ido adaptándose a los cambios que la sociedad ha venido desarrollando a lo largo del tiempo. Sin embargo la UES no es el caso según el detalle siguiente:

Ilustración 7 Pensum de Licenciatura en Administración de Empresas, Ciclos I – IV

Universidad de El Salvador Administración Académica Licenciatura en Administración de Empresas (L50803-1994)				
No.	Código	Asignatura	Uv	Prerrequisito
Ciclo 1				
1	FIG158	Filosofía General	3.00	
2	INT158	Inglés I	2.00	
3	INE158	Introducción a la Economía I	4.00	
4	MAT158	Matemática I	5.00	
5	TAD158	Teoría Administrativa I	3.00	
Ciclo 2				
6	INT258	Inglés II	2.00	Inglés I
7	INE258	Introducción a la Economía II	4.00	Introducción a la Economía I
8	MAT258	Matemática II	5.00	Matemática I
9	SOG158	Sociología General	3.00	Filosofía General
10	TAD258	Teoría Administrativa II	3.00	Teoría Administrativa I
Ciclo 3				
11	COM158	Computación I	2.00	
12	COF158	Contabilidad Financiera I	4.00	Teoría Administrativa II
13	MAT358	Matemática III	5.00	Matemática II
14	MIC158	Microeconomía I	4.00	Introducción a la Economía II Matemática II
15	TDI158	Técnicas de Investigación	3.00	Introducción a la Economía II Sociología General
Ciclo 4				
16	COM258	Computación II	2.00	Computación I Inglés I
17	COF258	Contabilidad Financiera II	4.00	Contabilidad Financiera I
18	DME158	Derecho Mercantil I	3.00	Contabilidad Financiera I
19	MAC158	Macroeconomía I	4.00	Microeconomía I Técnicas de Investigación
20	MFI158	Matemática Financiera	5.00	Matemática III

Fuente: UES-FCE, Recuperado de: <http://www.fce.ues.edu.sv/administracion-plan-tabla>.

Ilustración 8 Pensum de Licenciatura en Administración de Empresas, Ciclos V – IX

Universidad de El Salvador Administración Académica Licenciatura en Administración de Empresas (L50803-1994)				
No.	Código	Asignatura	Uv	Prerrequisito
Ciclo 5				
21	CCO158	Contabilidad de Costos I	4.00	Contabilidad Financiera II
22	DME258	Derecho Mercantil II	3.00	Derecho Mercantil I
23	EST158	Estadística I	5.00	Matemática Financiera
24	PSO158	Psicología Organizacional	4.00	Derecho Mercantil I Técnicas de Investigación
Ciclo 6				
25	CCO258	Contabilidad de Costos II	4.00	Contabilidad de Costos I
26	DLA158	Derecho Laboral	3.00	Derecho Mercantil II
27	EST258	Estadística II	5.00	Estadística I
28	SOR158	Sistemas Organizacionales	3.00	Estadística I Psicología Organizacional
Ciclo 7				
29	APE158	Administración de Personal I	4.00	Derecho Laboral Sistemas Organizacionales
30	ADS158	Administración Superior	3.00	Sistemas Organizacionales
31	COV158	Costeo Variable	4.00	Contabilidad de Costos II Estadística II
32	MER158	Mercadotecnia I	4.00	Estadística II Macroeconomía I
Ciclo 8				
33	APR158	Administración de la Producción I	4.00	Costeo Variable Mercadotecnia I
34	APE258	Administración de Personal II	4.00	Administración de Personal I
35	EDP158	Ética y Desarrollo Profesional	3.00	Administración de Personal I
36	MIN158	Mercadeo Internacional	4.00	Mercadotecnia II
37	MER258	Mercadotecnia II	4.00	Mercadotecnia I
Ciclo 9				
38	APR258	Administración de la Producción II	4.00	Administración de la Producción I
39	ADF158	Administración Financiera I	4.00	Costeo Variable
40	ADP158	Administración Pública	4.00	Administración de Personal II
41	SIC158	Sistemas Computacionales	4.00	Administración Superior

Fuente: UES-FCE, Recuperado de: <http://www.fce.ues.edu.sv/administracion-plan-tabla>.

Ilustración 9 Pensum de Licenciatura en Administración de Empresas, Ciclos X

Universidad de El Salvador				
Administración Académica				
Licenciatura en Administración de Empresas (L50803-1994)				
No.	Código	Asignatura	Uv	Prerrequisito
Ciclo 10				
42	APE358	Administración de Personal III	4.00	Administración de Personal II
43	ADF258	Administración Financiera II	4.00	Administración Financiera I
44	FEP158	Formulación y Evaluación de Proyectos	5.00	Administración Financiera I Administración de la Producción I
45	SDF158	Seminario de Finanzas	4.00	Administración Financiera I
46	TPR158	Técnicas Presupuestarias	5.00	Administración Financiera I

Fuente: UES-FCE, Recuperado de: <http://www.fce.ues.edu.sv/administracion-plan-tabla>.

La UES desde su existencia ha venido realizando reformas a sus planes de estudios, sin embargo, las más recientes en Licenciatura en Administración de Empresas que se pueden mencionar son las realizadas en los años 1972 y 1993, sin embargo, no fui sino hasta los años 1974 y 1994 que fueron aprobados los planes de estudios de dicha carrera. De las reformas anteriormente mencionadas, la realizada en 1993 es la que actualmente se encuentra en funcionamiento, sin embargo, al analizar el contenido del plan de estudio se observó que no existe una diferencia sustancial de la que se tenía para el año 1972, además se analizó que no posee ningún tema relacionado al área turística.

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. ADMINISTRACION DE EMPRESAS

2.2.1.1 GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACION

La Administración es el resultado histórico e integrado de la contribución acumulada de diversos precursores, filósofos, físicos, economistas, estadistas y empresarios que, con el paso del tiempo, fueron desarrollando y divulgando, cada uno, obras y teorías en su campo de actividades, por tanto la Administración moderna utiliza conceptos y principios empleados en las Ciencias Matemáticas, en las Ciencias Humanas (como Psicología, Sociología, Biología, Educación, Etcétera) en las Ciencias Físicas así como en Derecho, Ingeniería, Tecnología de la Información, etcétera.

2.2.1.1.1 DEFINICION

La palabra administración, se forma del prefijo “ad” hacia y de “ministratio”. Esta última palabra viene a su vez de “Minister”, vocablo compuesto de “minus”—comparativo de inferioridad— y del sufijo «ter», que sirve como término de comparación. “Minister” significa «subordinación u obediencia; el que realiza una función bajo el mando de otro; el que presta un servicio a otro»³⁹. La Administración es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad. (Lourdes Münch Galindo y José García Martínez). La Administración de Empresas es una ciencia social, económica y de carácter técnico que tiene como objetivo principal lograr el máximo beneficio posible para una empresa o ente en los fines perseguidos por cada uno de ellos; mediante la organización, planificación, dirección y control de los recursos a su disposición (humanos, económicos, tecnológicos, etc.).⁴⁰

³⁹Reyes A. (2004). *Administración Moderna*. D.F. México. Editorial LIMUSA.

⁴⁰WIKILIBROS (2019). *Administración de Empresas*. Recuperado de: https://es.wikibooks.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_empresas

2.2.1.1.2 CLASIFICACION

La administración puede clasificarse de varias formas, según se trate del ámbito privado, público, o sea mixta, según el enfoque con el cual se ejerza, el rubro en el cual se desenvuelvan, económico-mercantil del tipo empresarial, o por el campo en el cual se ocupe, entre las que están las siguientes:

- **Administración Pública:** La Administración Pública es aquella que se identifica con el dominio político-gubernamental e institucional, en la dirección de las actividades y procesos que se realizan dentro del ámbito de las instituciones de carácter público. En ella son los funcionarios públicos los que se encargan de emplear y distribuir los recursos pertenecientes al estado.
- **Administración Privada:** Entendemos por administración privada nos referimos a aquella administración propia de negocios, empresas, fábricas, comercios y otras organizaciones de carácter privado, organizaciones ajenas al estado.
- **Administración Mixta:** Denominamos como administración mixta a aquella que se realiza en instituciones u organismos descentralizados, o autónomos, pero que cuentan con participación estatal, a pesar de que su autonomía les permite ejercerse amenera similar a las organizaciones privadas.
- **Otra clasificación de los tipos de administración:** Administración Gubernamental, Administración Económica, Administración Familiar, Administración Financiera, Administración Monetaria, Administración Turística, Administración comercial, Administración de las tecnologías de la información, Administración estratégica, Administración de la cadena de suministro, Administración de personal, Administración de recursos energéticos, Administración educativa, Etc.⁴¹

⁴¹A. (2019). *Tipos de Administración*. Recuperado de <https://10tipos.com/tipos-de-administracion/>

2.2.1.1.3 PRINCIPIOS

En el año 1916 Fayol escribió un libro titulado *Administración Industrial y General*. En este libro Henry da a conocer los 14 principios de la administración. Estos 14 principios de la administración son universalmente aceptados y utilizados hoy en día. Según Henry Fayol, todos los gerentes deben seguir estos 14 principios.

Si entendemos la administración como los procesos necesarios para sistematizar idealmente una organización humana, Henry Fayol desarrolló toda una teoría, plenamente vigente en la actualidad, para aplicar estos procesos a toda clase de empresas, instituciones y entidades sociales. Siguiendo estos principios básicos de la administración, la eficiencia de cualquier organización social puede aumentar de forma muy significativa, contribuyendo de forma mucho más precisa a lograr sus objetivos, los principios de administración según Henry Fayol son los siguientes: 1. División del trabajo. 2. Autoridad. 3. Disciplina. 4. Unidad de mando. 5. Unidad de dirección. 6. Supeditación de los intereses individuales a los grupales. 7. Remuneración. 8. Centralización. 9. Jerarquía. 10. Ordenamiento. 11. Equidad. 12. Estabilidad. 13. Iniciativa. 14. Conciencia de equipo. El último principio no olvida la importancia de la unidad y de la conciencia de grupo para crecer en la consecución de las metas propuestas. La conciencia de equipo fomenta la colaboración y el buen ambiente de trabajo.

Según Henry Fayol, siguiendo estos principios de la administración estaremos más cerca de conseguir un funcionamiento satisfactorio de la organización. Por eso, los gestores de las empresas deben trabajar por acercarse a la organización ideal a través de estos puntos claves. Para ello, Henry Fayol también habla del proceso administrativo y las etapas que lo componen con el objetivo de aprovechar los recursos de la empresa máxima y conseguir unos buenos resultados.⁴²

⁴²Emprende Pyme. (2019). *Principios de Administración*. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/principios-de-la-administracion.html>

2.2.1.2. PROCESO ADMINISTRATIVO

2.2.1.2.1 DEFINICION

El proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.

Henry Fayol fue el autor que determinó las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la creencia de la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa. Su aportación a la disciplina es importante hasta nuestros días. Se llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos.

2.2.1.2.2 PLANEACION

La Planeación consiste en determinar los objetivos y recursos de acción; en ella se determinan las metas de la organización, las mejores estrategias para lograr los objetivos y las estrategias para llegar a las metas planteadas.

2.2.1.2.3 ORGANIZACION

La Organización consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria, implica el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, la estructura de la organización, los métodos y procedimientos que se emplearán.⁴³

⁴³Blandez M. (2014). *Proceso Administrativo*. D.F. , México: Editorial Digital UNID

2.2.1.2.4 DIRECCION

La Dirección consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, determinar el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas al cambio y determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.

2.2.1.2.5 CONTROL

El Control consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar las actividades que necesitan ser controladas y los medios que se emplearan. Algunos autores consideran la previsión como otra etapa del proceso administrativo, este aspecto consiste en verificar si existe la previsión si existen las condiciones para poder hacer lo que se plantea: otros autores consideran la previsión como parte de la planeación. La integración y coordinación son etapas que se no se consideran, pues ambas se ubican en la organización.

2.2.1.3. EMPRESAS

2.2.1.3.1 DEFINICION

Una empresa es una organización social que utiliza gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos, los cuales pueden ser enfocados a generar lucro y atender necesidades, según los autores del libro Hacer Empresa, Diego Romero y Manuel Herrera, se define la empresa como un sistema abierto dentro del cual una persona o un grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y distribución de bienes y servicios.⁴⁴

⁴⁴Blandez M. (2014). *Proceso Administrativo*. D.F. , México: Editorial Digital UNID

2.2.1.3.2 FINALIDAD

Una empresa es una organización con fines comerciales y económicos, dedicada a producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades del mercado, a cambio de un beneficio económico. La finalidad primordial de las empresas es la obtención de rendimientos económicos por sus actividades productivas o de servicios.

2.2.1.3.3 CLASIFICACION

Las empresas pueden clasificarse en diferentes maneras, para efectos de esta investigación realizaremos una selección con base a los aspectos más generales y globales, las empresas pueden clasificarse por su actividad o giro, por la naturaleza de su capital y por su magnitud y tamaño a continuación se especifican las clasificaciones siguientes:

- Clasificación en base a sus giro: Se clasifica en industriales, comercial y de servicios, las Empresas Industriales; a su vez se clasifican en extractivas y de transformación o manufactureras, las Empresas Comerciales, se clasifica en: a) Mayoristas, b) Minoristas o detallistas, c) Comisionistas, las Empresas de Servicios proporcionan un servicio al consumidor, estos pueden considerarse lucrativos y no lucrativos, las empresas de servicios generalmente se dividen en: a) Instituciones Financieras, b) Turismo, c) Transporte, d) Servicios Públicos Varios, diversos, e) Servicios Privados Varios, diversos, f) Educación, g) Finanzas, h) Seguros, i) Consultoría, j) Salud.
- Clasificación en base a la naturaleza de su capital: La clasificación de la empresas por el tipo de inversión o capital que conforman, se divide en empresas cuyo capital es de origen privado, también en empresas de carácter público, en el Estado tiene toda la participación, y las empresas de carácter mixto, en las cuales su inversión es la combinación de aportaciones tanto públicas como privadas.⁴⁵

⁴⁵Blandez M. (2014). *Proceso Administrativo*. D.F. México: Editorial Digital UNID

En cuanto a su origen de inversión, pueden ser nacionales del país; extranjeras, aquí el capital de procedencia la hacen otros países y la coparticipación, esto se da cuando las inversiones hacen una combinación tanto de nacionales como extranjeros.

- Clasificación de las empresas de acuerdo con su magnitud o tamaño: Pequeñas, medianas o grandes, las empresas pequeñas pueden ser conocidas como Microempresas o pequeñas empresas.
- Clasificación de las empresas según su forma jurídica: Empresas Individuales, Unión de personas, sociedades, asociaciones, cooperativas, organizaciones, entre otras.
- Clasificación de las empresas por su finalidad, estas se clasifican en sin ánimo de lucro con ánimo de lucro y con fines sociales.
- Otras Clasificaciones de empresas, además de las anteriores se pueden clasificar por las ventas: se determina el tamaño en base al monto de las ventas de las empresas en el mercado, por la producción: se refiere al grado de maquinización que se da en el proceso de producción, también por el recurso humano, etc.⁴⁶

2.2.1.4. GERENCIAMIENTO

2.2.1.4.1 DEFINICION

El Gerenciamiento consiste en administrar en forma ágil, adecuada, técnica y creativa de los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos, tangibles e intangibles para la utilización racional de los mismos, con miras a metas concretas y a una excelente productividad. El Gerenciamiento se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa.

⁴⁶Blandez M. (2014). *Proceso Administrativo*. D.F. México: Editorial Digital UNID

El Gerente esta íntimamente relacionado con el Gerenciamiento, el Gerentes es la persona que tiene los conocimientos, la capacidad, el talento y la habilidad para dirigir una empresa u organización, que visualiza los cambios y los acepta como retos y oportunidades, que posee criterio personal y sentido común y se preocupa por el mejoramiento continuo de la empresa, propio y de sus colaboradores.

2.2.1.4.2. CLASIFICACION

La palabra Gerenciamiento alude a la persona encargada de la dirección de una empresa u organización determinada, o bien a un sector de la misma, entre las clasificaciones del gerenciamiento están los siguientes: Gerencia Participativa, Gerencia Estratégica, Gerencia Patrimonial, Gerencia Política, Gerencia por Objetivo, Gerencia Democrática, Gerencia Autocrática.⁴⁷

En lo que respecta al gerente existen diferentes clasificaciones para este entre las que están: Gerentes de Primera Línea, Gerentes Funcionales, Gerentes Medios, Gerentes Generales y la Alta Gerencia. Cada uno complementa el gerenciamiento y se adapta a las necesidades de cada empresa u organización.⁴⁸

2.2.1.4.3. CARACTERISTICAS

El Gerenciamiento posee algunas características, las cuales debe aplicarlas un verdadero líder dentro de su empresa entre las que se encuentran están: Las tareas, las funciones, la responsabilidad, la actividad, la conducción, la dirección, la administración y la coordinación.⁴⁹

⁴⁷Asistencia Gerencial Estratégica. (2019). *Tipos de Gerenciamiento*. Recuperado de <https://www.asisge.com/editorial/la-gerencia-y-sus-tipos>.

⁴⁸Tipos de. (2019). *Tipos de Gerentes*. Recuperado de <https://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/428-tipos-de-gerentes/#ixzz5pMs5Lj66>

⁴⁹Asistencia Gerencial Estratégica. (2019). *Tipos de Gerenciamiento*. Recuperado de <https://www.asisge.com/editorial/la-gerencia-y-sus-tipos>.

2.2.1.4.4. COMPETENCIAS

Estas son algunas de las competencias más importantes que un profesional que se desempeña en la alta gerencia debe poseer, para mayor comprensión se dividieron las competencias idóneas en habilidades y capacidades entre las que se encuentran las siguientes:

- Conocimientos: Formación Académica y Experiencia.
- Habilidades: Toma de decisiones, resolución de problemas, buenas relaciones interpersonales, habilidades motivacionales, Informáticas y lingüísticas.
- Capacidades: Liderazgo, emprendimiento, trabajo en equipo, capacidades de negociación. planificación, organización, mediación y control.

2.2.2. ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS

2.2.2.1. TURISMO

2.2.2.1.1. DEFINICION

El turismo —en definición de la Organización Mundial del Turismo— comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros. El turismo también se define como un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.⁵⁰

⁵⁰Oscar de la Torre Padilla. (1980) *Del libro “El turismo Fenómeno Social”*. Editorial: FCE

2.2.2.1.2. GENERALIDADES DEL TURISMO

La existencia de diferentes criterios para analizar el turístico ha generado una gran diversidad de conceptos y propuestas sobre los elementos que lo conforman. Los estudiosos sociales del mundo desarrollado, focalizaron sus esfuerzos en elaborar explicaciones y modelos sobre las etapas de expansión-evolución, con énfasis en aspectos geográficos, económicos o antropológicos. A continuación, se mencionarán los aspectos más importantes de los trabajos más conocidos en el ámbito académico, haciendo referencia al turismo entre los que están:

- Epistemología del Turismo: Es un modelo que busca explicar la creación y desarrollo del conocimiento en el turismo fue presentada por Jonh Tribe (1997).
- Teoría General de Sistemas y Turismo: Ludwig Von Bertalanffy (1901-1972). Lo denomina como sistema, un todo integrado, cuyas propiedades no pueden ser reducidas a las propiedades de las partes, y las propiedades sistemáticas se destruyen si el sistema se divide en partes para su estudio.
- Sistema Turístico de Cuervo: Cuervo coordino los trabajos de estudio y análisis de las investigaciones presentadas y escribió el capítulo titulado “El Turismo como medio de comunicación humana”.
- Sistema Turístico de Leiper: Leiper propuso en modelo de sistema turístico compuesto de cinco elementos, que comprenden tres elementos geográficos: la región de origen del viajante, de tránsito y destino turístico, los otros dos elementos son el turista y la industria del turismo y de los viajeros (Centros de información turística, medios de hospedaje, etc.).⁵¹

⁵¹Ibáñez R. y Cabrera C. (2011). *Teoría General del Turismo: Un enfoque Global y Nacional*. Baja California Sur, México. Universidad Autónoma de Baja California Sur.

- Modelo Existencial de la Sociedad Industrial, Krippendorf: Krippendorf en uno de sus principales libros, *Sociología del Turismo*. Lo que incita a un individuo a viajar, a busca afuera lo que no encuentra dentro, no es tanto el resultado de un impulso personal, como la influencia de un medio social que proporciona a cada uno sus normas existenciales.
- Modelo Interdisciplinar, de Jafari: De acuerdo con este modelo, el “estudio del turismo” sería el centro de discusión que se situaría en el departamento de turismo de la universidad. Las disciplinas que estudian el turismo se encontrarían alrededor de este círculo, emanadas de otro departamento, que contribuirían con su análisis a la interpretación del fenómeno turístico.
- Sistema Turístico de Molina: Sergio Molina considera, el turismo, visto como un sistema, el sistema propuesto por este autor se clasifica como abierto, debido a que establece relaciones de input y output (entrada y salida) con el medio ambiente en el que se encuentra.
- Sistema Turístico de Beni: El sistema de turismo más conocido, Mario Carlos Beni. Según este autor, la configuración del sistema de turismo y las otras disciplinas y actividades humanas. En primer momento, su trabajo fue empírico, pero a partir de la lectura del libro *Análisis de Sistemas en Geografía*, de Christofolletiv (1979), Beni fue conducido al pensamiento sistémico.
- Teoría del Espacio Turístico de Boullón: Roberto C. Boullón en el libro *Planificación del espacio turístico*, el espacio turístico es consecuencia de la presencia y distribución territorial de los atractivos turísticos, que no hay que olvidar, que son materia del turismo.⁵²

⁵²Ibáñez R. y Cabrera C. (2011). *Teoría General del Turismo: Un enfoque Global y Nacional*. Baja California Sur, México. Universidad Autónoma de Baja California Sur.

Por otra parte, podemos concebir al turismo como un sector de empresas y organizaciones individuales que se combinan para realizar y ofrecer viajes, es decir, la actividad turística es multidimensional y multifacética, puesto que involucra vidas y actividades económicas diversas (Leiper, 1990). Aunque las definiciones se han creado para explicar necesidades y situaciones particulares. Aun así, resulta prioritario tratar de definirlo bajo diferentes enfoques. Considerando al turismo no sólo para probar su credibilidad, sino también para llevar a cabo consideraciones prácticas.⁵³ En El Salvador en aspectos teóricos el mayor impulsor de conocimientos y teorías turísticas es el Ministerio de Turismo, este a lo largo de existir ha creado diferentes libros, artículos y apartados que sirven de fundamento del turismo entre estos están: El Turismo Sostenible, Reflexiones y Desafíos del Sector Turismo, Logro del Turismo en El Salvador, entre otros.⁵⁴

2.2.2.1.3 OPTICAS DEL TURISMO

El turismo es una actividad protagonista en la actualidad, debido a que es multidisciplinaria, pues engloba una serie de espacios que son importantes en el desarrollo de cualquier nación, porque aporta y recibe una constante variedad de fuerzas sociales, culturales, políticas, económicas, tecnológicas y ambientales, estos enfoques también están estrechamente relacionados entre ellos, conocer estas ópticas y su interacción de fuerzas sirve para adquirir un verdadero panorama de la manifestación del turismo en una nación.⁵⁵

2.2.2.1.4 CLASIFICACIONES GENERALES DEL TURISMO

Existen diferentes clasificaciones de turismo, de acuerdo a sus tipologías y modalidades, así mismo diferentes autores, entre las clasificaciones que más destaca se encuentran las siguientes:

⁵³Ibáñez R. y Cabrera C. (2011). *Teoría General del Turismo: Un enfoque Global y Nacional*. Baja California Sur, México. Universidad Autónoma de Baja California Sur.

⁵⁴Ministerio de Turismo (2019). *Biblioteca Ministerio de Turismo, El Salvador*. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/search?utf8=%E2%9C%93&ft=turismo+>

⁵⁵Guerrero P. y Ramos J. (2014). *Introducción al Turismo*. D.F., México, Editorial Patria, S.A. de C.V.

- Clasificación del Turismo en Función del Motivo del Viaje: Se divide en dos tipos que son Turismo Masivo y Turismo Alternativo, el Turismo Masivo, está relacionado con sol y playa, actividades culturales y otras actividades de esparcimiento en lugares con lujosa infraestructura, mientras que el Turismo Alternativo comprende ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural.
- Clasificación del Turismo con Base en la Estructura de Precios: Turismo Social, Turismo Selectivo, Turismo Subvencionado.
- Clasificación del Turismo con Base en el Origen del Turista: Turismo Receptivo, Turismo Egresivo, Turismo Extranjero, Turismo, Turismo Internacional y Turismo Interno.
- Clasificación del Turismo con Base a las Necesidades y Preferencias: Esta clasificación agrupa a siete actividades entre las que están el Turismo Cultural, Turismo Religioso, Turismo Gastronómico, Turismo Idiomático, Turismo de Salud, Turismo Activo, Turismo de Parques Temáticos y Turismo Sexual.⁵⁶

2.2.2.2. EMPRESAS TURISTICAS

2.2.2.2.1. DEFINICION

La Empresa Turística es una unidad económica estructurada y muy especializada o relacionada, con el ámbito del viaje o el turismo, creada para operar – en ocasiones – interrelacionada con otras entidades o negocios que conforman el mismo sector, para obtener utilidades y beneficios de la producción y comercialización de bienes o servicios, que se facilitan para responder a las necesidades de los visitantes.⁵⁷

⁵⁶Panosso A. (2011). *Teoría del Turismo: Conceptos, Modelos y Sistemas*. México. Editorial Trillas.

⁵⁷Guerrero P. y Ramos J. (2014). *Introducción al Turismo*. D.F., México, Editorial Patria, S.A. de C.V.

Se entiende por empresa turística a la unidad de producción que gestiona los factores productivos para convertirlos en bienes de consumo o servicios con el fin de satisfacer las demandas del cliente.

2.2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Las empresas turísticas presentan una serie de características generales importantes, entre las que destacan:

- Las actividades de las empresas turísticas están definidas por lugares y periodos. De acuerdo a la temporada, las actividades y promociones variarán durante el año.
- Las empresas turísticas se deben encontrar cerca del recurso turístico y con complejos desarrollados exclusivamente para dicho fin.
- Los precios, promociones e intercambios están sujetos de acuerdo a la oferta y demanda de los servicios.
- La planeación de las empresas de turismo se enfoca a todas las actividades y servicios que son necesarios para estos lugares.
- Las empresas turísticas deben atender a una variedad y cantidad de clientes, por lo que se debe de ajustar a las necesidades de cada cliente.
- Las empresas de turismo tienen un fuerte índice de generación de empleo, formación de su personal, y contacto directo todo el tiempo con los clientes.

2.2.2.2.3. RECURSOS

La empresa turística es, por lo tanto, una unidad de producción tanto a nivel social como económico. Para su correcto funcionamiento debe contar con recursos humanos (trabajadores), recursos económicos (capital) y recursos materiales (maquinaria) y técnicos o inmateriales (sistemas) para el logro de sus objetivos.⁵⁸

⁵⁸Guerrero P. y Ramos J. (2014). Introducción al Turismo. D.F., México, Editorial Patria, S.A. de C.V.

2.2.2.2.4 CLASIFICACIONES DE EMPRESAS TURISTICAS

En lo que respecta a las empresas turísticas, en El Salvador existen cinco clasificaciones, según el Registro Nacional del Turismo del Ministerio de Turismo, se encuentran las siguientes:

- **Servicios Turísticos de Información:** Se clasifican en Operadores de Turismo Receptivo, Organizadores de Congresos y Convenciones, Guías Turísticos.
- **Servicios Turísticos de Alojamiento:** Consisten en el servicio de alojamiento por un periodo no inferior a una pernoctación, que mantenga como procedimiento permanente, un sistema de registro de ingreso e identificación de huéspedes cada vez que estos utilicen sus instalaciones. Se clasifican en: Albergues y Apartoteles.
- **Servicios Turísticos de Alimentación:** Se consideran empresas turísticas de alimentación aquellas que se dediquen a la comercialización de alimentos y bebidas. Se clasifican en Bares y Restaurantes.
- **Servicios Turísticos de Transporte:** Son aquellas empresas dedicadas comercialmente al arrendamiento de vehículos principalmente a turistas y aquellas que realizan servicios de traslado de turistas por vía terrestre, aérea o acuática.
- **Servicios Turísticos de Recreación:** Son aquellas dedicadas comercialmente a brindar servicios o realizar actividades de diversión y esparcimiento principalmente a turistas. Se clasifican en: Campo de Golf, Discotecas y Parques Temáticos.⁵⁹

⁵⁹ Registro Nacional de Turismo. (2019). Catálogo de Empresas Inscritas en el RNT. Recuperado de <http://rnt.gob.sv/>

En el Ministerio de Turismo se encuentran inscritas una cierta cantidad de empresas que brinda servicios turísticos, las cuales están divididas por las zonas del país, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1 Número de Empresas Turísticas según su Clasificación.

TIPO DE EMPRESAS TURÍSTICAS	ZONAS	N°. DE EMPRESAS
Empresas de servicios turísticos de información	Zona occidental	5
	Zona central	5
	Zona oriental	5
Empresas de servicios turísticos de alojamiento	Zona occidental	5
	Zona central	5
	Zona paracentral	5
	Zona oriental	5
Empresas de servicios turísticos de alimentación	Zona occidental	6
	Zona central	5
	Zona paracentral	2
	Zona oriental	3
Empresas de servicios turísticos de transporte	Zona occidental	4
	Zona central	5
	Zona paracentral	5
	Zona oriental	5
Empresas de servicios turísticos de recreación	Zona central	2
	Zona paracentral	1
Total de empresas inscritas al MITUR a nivel nacional		73

Fuente: Elaboración propia en base al Catálogo de Empresas Inscritas en el Registro Nacional de Turismo.⁶⁰

Todas las clasificaciones anteriormente mencionadas hacen referencia a los tipos empresas turísticas que existen en El Salvador.

⁶⁰ Catálogo de Empresas afiliadas al Sistema del Registro Nacional de Turismo, año 2019.

2.2.2.3 FORMACION TURISTICA PROFESIONAL

2.2.2.3.1 DEFINICION

Formación Profesional son todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.⁶¹

El Profesional Turístico es el profesional que tiene una formación científica, humanística y tecnológica capaz de crear, gestionar y organizar empresas turísticas, conducir grupos de turismo, proponer planes de desarrollo turístico, ejecutar acciones de investigación a nivel local, regional, nacional e internacional.⁶²

La formación académica es un conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que te ayudan a consolidar las competencias que posee un individuo.⁶³

2.2.2.3.2 FORMACION ACADEMICA

La formación académica remite a ese apartado del currículum profesional que describe la trayectoria formativa del candidato. Refleja una línea temporal a lo largo de la que la persona ha podido cursar unos estudios determinados. En este sentido, existen estudiantes que cursan sus estudios universitarios. Del mismo modo, también existen estudiantes que culminan su formación con el estudio de un módulo de Formación Profesional.⁶⁴

⁶¹WIKIPEDIA. (2019). *Formación Profesional*. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Formaci%C3%B3n_profesional

⁶²UANDINA. (2019) Perfil del Profesional de Turismo. Recuperado de: <https://www.uandina.edu.pe/index.php/perfil-profesional-turismo/>

⁶³El Empleo (2019) Importancia de la Formación Académica. Recuperado de: <https://www.elemplo.com/co/noticias/consejos-profesionales/la-importancia-de-la-formacion-academica-en-la-vida-laboral-4480>

⁶⁴ Definición ABC (2019) Formación Académica. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/general/formacion-academica.php>

Desde el punto de vista profesional, en una sociedad competitiva a nivel laboral, conviene puntualizar que a mayor nivel de formación académica, existen más posibilidades de éxito profesional. Es decir, crecen las posibilidades de encontrar un empleo acorde al perfil personal. El desarrollo de la actividad turística global en todos sus aspectos requiere de profesionales y empresarios idóneos, que cuenten con las herramientas más eficaces que los conviertan en actores eficientes de esta pujante industria. Por lo que se debe contar con formación académica relacionada con el turismo entre las que están:

- Educación Formal Turística: Las Carreras de turismo crean profesionales capaces de distribuir y promover el sector turístico de un país o región, manejan información característica de esta disciplina como la cultura, la historia y la biodiversidad de una región específica.
- Capacitación Turística: Es a través de la capacitación que el recurso humano, reciben el conocimiento técnico y teórico adecuado y necesario para desarrollar correctamente su función dentro de la empresa turística.
- Especialización Turística: Es el proceso por el que un individuo, se centra en una actividad concreta para realizarla de la mejor manera, en el caso de Especialización Turística, consiste en centrarse en una rama específica de esta para realizarla de la manera más eficiente y eficaz posible, ejemplo especializarse en restaurantes o hoteles.

Por lo que el encargado de administrar empresas turísticas debe tomar en cuenta las formaciones académicas anteriormente mencionadas, ya que para que una empresa turística tenga mayor éxito, todo debe ir de la mano, conocimientos y práctica. Las empresas turísticas bien administradas satisfacen mejor a sus clientes y todos somos clientes, plantea Robbins.⁶⁵

⁶⁵Robbins S. y Coulter M. (2005). Administración. Juárez, México, Pearson Educación de México

2.2.2.3.3 COMPETENCIAS

El profesional en turismo tiene una amplia gama de puestos laborales que van desde la gestión de proyectos de rescate patrimonial, natural y ecológico hasta la guía de grupos en diversas zonas y ambientes. Las competencias dan respuesta a una demanda laboral que requiere de personal con conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñarse con éxito en las diferentes empresas que prestan servicios turísticos.

2.2.2.3.3.1 CONOCIMIENTO

La administración turística ciertamente se trata de un negocio de gente, no sólo porque está hecho para servir a la gente y ofrecer servicios, sino porque requiere de los servicios de la gente para existir. La conducta humana en una sociedad libre no puede uniformarse; sólo puede ser guiada en un proceso que requiere de supervisión, atención y entrenamiento constante. Es aquí donde entra la labor de un buen liderazgo gerencial en una empresa turística. Por lo que el profesional en turismo debe poseer conocimiento sobre el turismo tanto teórico como práctico, es decir formación académica y experiencia.

2.2.2.3.3.2 CAPACIDADES

Entre las principales capacidades que deben poseer los profesionales en el área turística están:

- **Capacidades Verbales:** Entre las que están capacidad de escuchar, capacidad de leer, hablar y escribir ya que se tiene que estimular al personal con palabras agradables y motivadoras, lenguaje seguro, respeto hacia el otro que se manifieste a nivel de la comunicación oral y escrita, mostrar empatía al momento de escuchar al “otro”, permitiendo que haya un tiempo de calidad comunicativo, promoviendo espacios para que su personal opine y discierna en un ambiente de plena libertad.

- **Capacidad de Razonamiento:** Son las facultades que permiten resolver problemas, extraer conclusiones y aprender de manera consciente de los hechos, estableciendo conexiones causales y lógicas necesarias entre ellos fluidez de ideas, originalidad, sensibilidad a problemas, razonamiento deductivo, razonamiento inductivo, ordenamiento de información.
- **Capacidades Cuantitativas:** Es la habilidad de emplear técnicas presentadas como métodos cuantitativos o investigación de operaciones, razonamiento matemático, facilidad numéricas que ayudan a los mandos a tomar decisiones efectivas.
- **Capacidad Gerencial:** Consiste en la habilidad de guiar personas consiguiendo favorables resultados, produciendo equilibrio organizativo, modificaciones y mejoras. La capacidad de tipo gerencial es lo que brinda bienestar en una organización, sin importar su nivel inicial de recursos. Existen diferentes tipos de clasificaciones de capacidades como lo son la capacidad perceptual: habilidades viso-espaciales, capacidad de análisis visual, integración auditiva –visual. capacidad de memoria, capacidades de atención, capacidad de liderazgo, capacidad de planificación, etc.⁶⁶

2.2.2.3.3 HABILIDADES

A continuación se exponen algunas de las habilidades que el administrador o profesional en turismo debe conocer y manejar como líder de una organización, sobre todo, de personas que cumplen con la misión, la visión y los valores establecidos para la misma, entre las habilidades que deben poseer están: Reconocer el cambio, lograr objetivos, tomar decisiones y ejecutar, previsión, planeación y control, mantener sistemas de información, seleccionar personal, capacitar personal, promotor de la participación, usar efectivamente la autoridad.

⁶⁶INESEM (2019). *Gestión Empresarial*. Recuperado de: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/administrador-empresas/>

2.2.2.3.4 PERFIL DEL ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURISTICAS

El perfil profesional es básicamente es el recorrido profesional y las competencias de un candidato, junto con las funciones que esta persona puede y quiere realizar en un futuro. Existen un sin número de candidatos con buena formación y experiencia, que muchas veces son descartadas por no tener un perfil profesional adecuado al requerido. El perfil profesional se trata de una herramienta vital para que un entrevistador tenga en cuenta en un proceso de selección, al ser la presentación de un candidato ante una vacante y su adecuada redacción en el currículum puede resultar que un empleador considere o no a una persona para un cargo específico.⁶⁷ Para el cargo de administradores de empresas turísticas existen muchas variaciones en cuanto a este ya que depende mucho del rubro turístico a incursionar y de la institución formadora que brinda competencias turísticas, por lo que entre los perfiles profesionales requeridos y ofertados están los siguientes:

- 1) El egresado de la Licenciatura en Administración Turística de CIEUD (Centro de Investigación y Estudios Universitarios para el Desarrollo) esta capacitado para:
 - Diseñar proyectos que satisfagan las necesidades de los usuarios en desplazamiento turístico y recreacional
 - Integrar los recursos turísticos para la promoción y comercialización
 - Planificar el desarrollo de las áreas turísticas regionales y del País
 - Promover la gastronomía regional, nacional e internacional
 - Comunicarse con efectividad, utilizando tecnologías de información
 - Capaz de identificar, formular, y evaluar proyectos hoteleros y todo aquello que refiere a la hospitalidad
 - Habilidad para desarrollar relaciones interpersonales que fomenten la recreación, Facilidad para la resolución de problemas, Liderazgo, Habilidad verbal y escrita.

⁶⁷ Habla Empleo (2019). *Perfil Profesional*. Recuperado de: <https://www.ablaempleo.es/que-es-el-perfil-profesional-para-que-sirve/>

- Capacidad para establecer relaciones interpersonales, Espíritu de colaboración, Conciencia social, Actitud de servicio, Emprendedor, Trabaja con equipos multidisciplinarios.⁶⁸
- 2) Al egresar de la Licenciatura en Administración Turística de Universidad Marista de Mérida (México), los profesionales habrán desarrollado:
- Conocimientos sobre:
 - ✓ Procesos administrativos para la gestión de empresas de servicios y planificación turística.
 - ✓ Los elementos para la elaboración y evaluación de planes de negocios para el desarrollo de proyectos turísticos.
 - ✓ Procesos para optimizar sistemas productivos en entidades prestadoras de productos o servicios turísticos y generar en ellos aumentos en su productividad, calidad y servicio.
 - ✓ Las características del sector turístico en el contexto económico y financiero.
 - ✓ Los factores para formular políticas y decisiones sobre el territorio turístico.
 - ✓ Geografía, historia y tradiciones culturales a nivel regional, nacional e internacional.
 - ✓ Normas establecidas de higiene, seguridad y estándares de calidad en las empresas de servicios.
 - ✓ Visión global de la industria y conocimiento sobre cultura e historia gastronómica.
 - ✓ Los procesos de generación, organización, edición y comunicación de ideas de textos académicos y presentaciones orales.
 - ✓ Los procesos y características comunes que conducen a trabajar en equipo.⁶⁹

⁶⁸ Centro de Investigación y Estudios Universitarios para el Desarrollo (2019). *Perfil de Administrador de Empresas Turísticas*. Recuperado de: <http://cieud.edu.mx/licenciaturas/administracion-turistica>

⁶⁹ Universidad Marista de Mérida (2019) *Perfil de Egresado en Administración Turística*. Recuperado de: <https://www.marista.edu.mx/licenciatura/administracion-turistica>.

- Habilidades para
 - ✓ Empezar y aplicar proyectos empresariales sustentables e innovadores que contribuyan al bienestar de la sociedad.
 - ✓ Formular proyectos de inversión en el sector turístico con el fin de optimizar sistemas generando en ellos incrementos en su calidad y servicio.
 - ✓ Desarrollar el turismo sustentable a nivel regional, nacional e internacional.
 - ✓ Diseñar paquetes turísticos de acuerdo al segmento dirigido y a los recursos determinados por el destino turístico con una adecuada estrategia comercial.
 - ✓ Aplicar conceptos y herramientas para identificar problemas socioeconómicos, políticos y legales del entorno y de las organizaciones.
 - ✓ Transformar y administrar la actividad turística con ética.
 - ✓ Analizar la información estadística y financiera para la toma de decisiones.
 - ✓ Analizar el entorno, identificando adecuadamente oportunidades y amenazas a fin de emprender productos y servicios turísticos innovadores.
 - ✓ Desempeñarse en todos los niveles de la actividad turística con un enfoque integral y multidisciplinario.
 - ✓ Desarrollar la comunicación en el idioma inglés, así como en otros idiomas además del español.
 - ✓ Manejar bases tecnológicas modernas y niveles de preparación tales que les brinden competitividad.
 - ✓ Explorar comprensivamente ideas o puntos de vista propios y de otros antes de tomar una postura sobre una situación, problema o evento.
 - ✓ Dialogar y trabajar con profesionistas de otras áreas y disciplinas.

- Actitudes:
 - ✓ Ser responsables con el medio ambiente.
 - ✓ Estar dispuestos al diálogo con profesionistas de otras disciplinas.
 - ✓ Ser solidarios y sensibles a las necesidades humanas, dispuestos a poner sus capacidades para atenderlas y ejercer su profesión con responsabilidad social.

- ✓ Ser respetuoso de la diversidad y tolerante con las diferentes formas de pensar.
- ✓ Honestidad y perseverancia en el trabajo.
- ✓ Ser buen ciudadano.
- ✓ Disposición para el servicio a los demás.
- ✓ Disposición para el análisis imparcial y con justicia de las diversas ideas.
- ✓ Apertura a la escucha activa personal y del otro y ser respetuosos de la diversidad y tolerantes con las diferentes formas de pensar.
- ✓ Vivir por convicción de acuerdo a los principios y valores que sustentan la filosofía Marista: sencillez, generosidad, honestidad, verdad, equidad, justicia, dignidad humana, responsabilidad y respeto.⁷⁰

3) Al egresar de la Licenciatura en Administración Turística de Universidad Modelar Abierta (UMA), los profesionales habrán desarrollado:

- Conocimientos especializados relacionados con la industria del turismo para poder desempeñarse en la administración de cualquier área de este rubro.
- Capacidad para administrar empresas turísticas a nivel local, nacional y regional.
- Desarrollar habilidades y destrezas para dirigir, diseñar, implementar y coordinar, promocionar y comercializar eventos.
- Capacidad para desempeñarse como consultor en proyectos turísticos.
- Capacidad para desarrollar y gerenciar proyectos turísticos.
- Capacidad para formular y evaluar proyectos, planes y programas turísticos.
- Con dominios suficientes del idioma inglés que le permitan comunicarse y desempeñarse con mayor competencia en la industria del turismo.
- Disposición para administrar las empresas turísticas con liderazgo, sentido ético e innovación.⁷¹

⁷⁰ Universidad Marista de Mérida (2019) *Perfil de Egresado en Administración Turística*. Recuperado de: <https://www.marista.edu.mx/licenciatura/administracion-turistica>.

⁷¹ Universidad Modular Abierta de Investigación (2019). *Perfil de Administrador de Empresas Turísticas*. Recuperado de: http://www.uma.edu.sv/principal/carreras/ccee/lic_turismo.html.

- Habilidad para integrar los recursos humanos, tecnológicos y materiales en forma racional para optimizar los procesos empresariales.
- Desarrollar estrategias para la administración efectiva de organizaciones turísticas públicas y privadas, haciendo que esta actividad sea sostenible.
- Analizar y evaluar el sector turismo como a las empresas dedicadas a este rubro, estudiando los efectos socioculturales y económicos que genera la Globalización.
- Proponer alternativas innovadoras que potencien los recursos naturales (Playas, bosques, montañas, ríos, lagos, cascadas, etc.): históricos (museos, monumentos y lugares históricos): culturales (galerías de arte, conciertos, eventos deportivos) y de identidad nacional (fiestas, y tradiciones, arte popular).
- Conocer y analizar múltiples modalidades y servicios de turismo de aventura, de ocio, recreación, ecoturismo, de salud, servicios turísticos como hospedajes, restaurantes, agencias de viajes, guías turísticos, empresas de transporte y recreación y organización de eventos (congresos y convenciones).⁷²

4) La Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), considera que el estudiante aspirante a Licenciatura en Turismo deberá de contar con los siguientes elementos :

- Conocimientos:
 - ✓ Historia Universal y de México.
 - ✓ Aspectos ambientales: ecología y geografía.
 - ✓ •Aritmética: matemáticas y estadística.
 - ✓ Aspectos sociales: cultura, antropología y sociología.⁷³

⁷² Universidad Modular Abierta de Investigación (2019). *Perfil de Administrador de Empresas Turísticas*. Recuperado de: http://www.uma.edu.sv/principal/carreras/ccee/lic_turismo.html.

⁷³ Universidad Autónoma del Estado de México (2019). Licenciatura en Turismo. Recuperado de: http://web.uaemex.mx/fturismoygastronomia/perfilingreso_turismo.html.

- Actitudes/Valores:
 - ✓ Trabajo en equipo
 - ✓ Responsabilidad
 - ✓ Honestidad
 - ✓ Respeto hacia distintas culturas y religiones
 - ✓ Actitud de servicio
 - ✓ Conciencia ambiental

- Habilidades:
 - ✓ En el idioma inglés
 - ✓ Manejo de paquetería computacional
 - ✓ Comprensión de textos
 - ✓ Uso y manejo de técnicas de investigación
 - ✓ Redacción y ortografía
 - ✓ Creatividad

El aspirante a la Licenciatura en Turismo debe tener los conocimientos necesarios sobre geografía, ecología, historia, sociología, antropología, inglés básico, computación, matemáticas y estadística; habilidades intelectuales, verbales y perceptuales y una actitud de servicio, conciencia ambiental, honestidad, responsabilidad, trabajo en equipo y respeto hacia diferentes culturas y razas. Como se observo cada universidad forma de diferente manera pero se enfoca en que el aspirante o egresado de dicha carrera adquiera conocimientos turísticos, habilidades y capacidades encaminadas a formar un profesional exitoso.

2.3. MARCO NORMATIVO

2.3.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA

I.- **Que el Art. 101** de la Constitución establece que es obligación del Estado promover el desarrollo económico y social del país, propiciando el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos con que cuenta el mismo.

II.- Que el territorio de la República está dotado de recursos que, por su ubicación geográfica y sus características culturales, históricas y naturales, tienen gran potencial de desarrollo turístico, cuya utilización racional contribuirá a mejorar y diversificar la oferta turística, a la creación de nuevos lugares de trabajo y, con ello, mayores niveles de ocupación y empleo y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

III.- Que es de interés nacional estimular el desarrollo de la actividad turística, como medio para contribuir al crecimiento económico y al desarrollo social del país, generando las condiciones más favorables para el desarrollo de la iniciativa privada, basada en la sostenibilidad como fórmula inseparable de la competitividad, en el respeto al medio ambiente y a los recursos naturales y culturales y en la diversificación del producto y a la mejora de la calidad de los servicios, como condiciones indispensables para asegurar la rentabilidad de la industria turística.

IV.- Que es necesario regular la protección, fomento, desarrollo y capacitación del sector turismo en el país, por medio de una Ley, a efecto de obtener los máximos beneficios para el sector, lo que contribuirá a la imagen e identidad del país como destino turístico.

I.-**Que conforme al Art. 102**, inciso segundo de la Constitución, el Estado fomentará y protegerá la iniciativa privada dentro de las condiciones necesarias para acrecentar la riqueza nacional y para asegurar los beneficios de ésta al mayor número de habitantes del país;

II.- **Que así mismo al Art. 225** de la Constitución de la República establece que cuando la Ley lo autorice, el Estado, para la consecución de sus fines, podrá separar bienes de la masa de la Hacienda Pública o asignar recursos del Fondo General, para la constitución o incremento de patrimonios especiales destinados a instituciones públicas;

III.- Que el turismo constituye una de las principales fuentes de trabajo y un fuerte potencial de ingreso de divisas extranjeras;

IV.- Que es necesario crear un ente cuya finalidad sea principalmente la promoción de los sitios más atractivos del país, fomentando la inversión extranjera y nacional, coadyuvando así con las políticas ambientales del Gobierno de la República; para lo cual es indispensable asignarle los recursos correspondientes, a fin de posibilitar su creación y funcionamiento.

Marco regulatoria de la Constitución de la República en cuanto a la Educación Superior

Que el Artículo 61 de la Constitución de la República establece que la educación superior se regirá por una ley especial, que deberá contener los principios generales para la organización y el funcionamiento de las universidades estatales y privadas, la autonomía de aquéllas y el carácter no lucrativo de éstas; los alcances normativos de sus estatutos, el servicio social que presten y el respeto a la libertad de cátedra que les asista; así mismo, regulará la creación y el funcionamiento de los institutos tecnológicos, oficiales y privados. Se consignarán anualmente en el Presupuesto del Estado las partidas destinadas al sostenimiento de las universidades estatales y las necesarias para asegurar y acrecentar su patrimonio. Estas instituciones estarán sujetas, de acuerdo con la ley, a la fiscalización del organismo estatal correspondiente”. La ley especial regulará también la creación y funcionamiento de universidades privadas, respetando la libertad de cátedra. Estas universidades prestarán un servicio social y no perseguirán fines de lucro. La misma ley regulará la creación y el funcionamiento de los institutos tecnológicos oficiales y privados.

2.3.2. LA LEY DE TURISMO DE EL SALVADOR

Entró en vigencia en el año 2006, y tiene por objetivo fomentar, promover y regular la industria y los servicios turísticos del país, prestados por personas naturales o jurídicas nacionales y extranjeras (**Art. 1 de la Ley**). En base a esto es importante que los empresarios del sector, formal e informal, conozcan los beneficios de dicha Ley, así como el Reglamento General de la Ley de Turismo. La Ley se compone de 10 Capítulos

I. Que mediante Decreto Legislativo N° 899, de fecha 10 de diciembre de dos mil cinco, publicado en el Diario Oficial N° 237, Tomo N° 369, del 20 de diciembre de ese mismo año, se decretó La Ley de Turismo.

II. Que es obligación del Estado determinar y velar por el cumplimiento de la Política y del Plan Nacional de Turismo, por ser estas actividades de interés nacional que contribuyen al crecimiento económico del país y lo ayuda a identificarse con un destino turístico internacional; y

III. Que para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Ley de Turismo y en base al artículo 39 de la misma, el cual establece que será atribución del Presidente de la República, emitir los Reglamentos de Aplicación de la referida Ley, es menester el que se dicte el Reglamento General de la misma.

2.3.3. LEY DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE TURISMO

Art. 1.- Se crea el Instituto Salvadoreño de Turismo, como una entidad de utilidad pública, que en el contexto de la presente Ley se denominará simplemente “El Instituto”.

Art. 2.- El instituto tendrá como finalidad la administración de los centros recreativos de su propiedad, así como de los inmuebles e instalaciones que le han sido asignados conforme a las leyes. Además, tendrá a su cargo la promoción y estímulo de la recreación familiar, social y excursionismo, en lo que se refiere a la atracción de visitantes hacia dichos centros, coordinación de medios de transporte accesibles y otras establecidas en la ley.

El instituto hará las contrataciones adecuadas y suficientes con el fin de cumplir con los propósitos y fines para los cuales ha sido creado, de conformidad a las leyes y reglamentos correspondientes. Para satisfacer en forma integral las necesidades recreativas de la población, el instituto promoverá la participación de las municipalidades, entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, siendo sus principales funciones:

- a) Promover y ejecutar la política y el plan nacional de recreación familiar y social.
- b) Planificar y desarrollar los programas de recreación familiar y social.
- c) Crear las condiciones óptimas de recreación y esparcimiento.
- d) Coordinar la capacitación y asistencia técnica para el desarrollo de los programas y proyectos de recreación familiar y social.
- e) Establecer mecanismos de información y divulgación sobre los servicios que el instituto proporciona.
- f) Generar, gestionar y optimizar los fondos necesarios para su funcionamiento y desarrollo.
- g) Promover la creación de nuevos centros de recreación familiar y social, construcción de obras nuevas, ampliación, reconstrucción, y mantenimiento de las existentes.
- h) Gestionar fondos, asistencia técnica y operaciones de crédito público con organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros, para el logro de sus objetivos, de conformidad a lo estipulado en la ley orgánica de administración financiera del estado, que en adelante se denominará LEY AFI Y SU REGLAMENTO.
- i) Organizar y auspiciar eventos recreativos y demás actividades que contribuyan al incremento y desarrollo de la recreación familiar y social.
- j) Administrar los centros recreativos de su propiedad, así como de los inmuebles e instalaciones que le sean asignados por ministerio de ley.
- k) Respetar los contratos de ventas, servicios, arrendamientos u otros, amparados en los contratos vigentes siempre, y cuando cumplan con las condiciones establecidas en los mismos.

l) Garantizar la preservación del medio ambiente respetando las leyes, convenios internacionales y protocolos en dicha materia, así como la propiedad estatal de los recursos naturales.

m) Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus objetivos. (8)(9)

2.3.4. LEY DE LA CORPORACION SALVADOREÑA DE TURISMO.

Capítulo I Creación

Art. 1.- Créase la Corporación Salvadoreña de Turismo, como una entidad autónoma de derecho público que podrá abreviarse CORSATUR y que en el texto de la presente ley se denominará " La Corporación".

Capitulo II Finalidades

Art. 2.- La Corporación tendrá como finalidad el desarrollo del sector turismo, a través de las siguientes actividades: a) La promoción de los atractivos turísticos de nuestro país en el extranjero; b) Llevar el Registro Nacional de Turismo, tanto de titulares de empresas turísticas como de los incentivos legales otorgados a dichas empresas. En dicho registro se harán todas las anotaciones especiales que dispongan las leyes aplicables. Como actividad complementaria a dicho registro, la Corporación impulsará, coordinará y realizará un programa de identificación, clasificación, categorización, calificación y certificación de las Empresas Turísticas, con la colaboración de organismos, entidades o personas especializados en el tema.

2.3.5. LEY GENERAL DE EDUCACIÓN

Art. 27: La Educación superior se regirá por una Ley Especial y tiene los objetivos siguientes: formar profesionales competentes con fuerte vocación de servicio y sólidos principios morales; promover la investigación en todas sus formas; prestar un servicio social a la comunidad; y cooperar en la conservación, difusión y enriquecimiento del legado cultural en su dimensión nacional y universal.

2.3.6. LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Art. 2 establece los objetivos de la educación superior: “a) Formar profesionales competentes con fuerte vocación de servicio y sólidos principios éticos; b) Promover la investigación en todas sus formas; c) Prestar un servicio social a la comunidad; y, d) Cooperar en la conservación, difusión y enriquecimiento del legado cultural en su dimensión nacional y universal.

Art. 3 de esta ley se establecen las funciones, las cuales se mencionan en el en el inciso primero: “La educación superior integra tres funciones: La docencia, la investigación científica y la proyección social”

El Art. 4 inciso primero establece: “La educación superior es todo esfuerzo sistemático de formación posterior a la enseñanza media y comprende: La Educación Tecnológica y la Educación Universitaria”. Los grados académicos que corresponden a nivel superior se definen en el Art. 5 inciso primero y segundo: “Los grados académicos correspondientes al nivel de la educación superior son los siguientes: a) Técnico; b) Profesor; c) Tecnólogo; d) Licenciado, Ingeniero y Arquitecto; e) Maestro; f) Doctor; y g) Especialista. Los grados adoptarán la declinación del género correspondiente a la persona que los reciba”. Finalmente, en el Art. 41 establece: “El Ministerio de Educación es la entidad responsable de velar por el cumplimiento de la presente Ley, para lo cual creará la Unidad Organizativa correspondiente”

2.3.7. LEY DE MEDIO AMBIENTE

Capítulo Único Objeto de la Ley.

Art. 1.- La presente ley tiene por objeto desarrollar las disposiciones de la Constitución de la República, que se refieren a la protección, conservación y recuperación del medio ambiente; el uso sostenible de los recursos naturales que permitan mejorar la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones;

Así como también, normar la gestión ambiental, pública y privada y la protección ambiental como obligación básica del Estado, los municipios y los habitantes en general; y asegurar la aplicación de los tratados o convenios internacionales celebrados por El Salvador en esta materia.

2.3.8. LEY DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS

Art.1. La presente Ley tiene por objeto regular el establecimiento del régimen legal, administración, manejo e incremento de las Áreas Naturales Protegidas, con el fin de conservar la diversidad biológica, asegurar el funcionamiento de los procesos ecológicos esenciales y garantizar la perpetuidad de los sistemas naturales, a través de un manejo sostenible para beneficio de los habitantes del país.

Ámbito de Aplicación

Art. 2. La presente Ley es aplicable en todo el territorio nacional, especialmente en las Áreas Naturales Protegidas, declaradas y establecidas como tales con anterioridad a la vigencia de esta Ley y las que posteriormente se establezcan.

Declaratoria de Interés Social

Art. 3. Declárase de interés social el establecimiento, manejo y desarrollo de las Áreas Naturales Protegidas que forman parte del Patrimonio Natural del país.

2.3.9. REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE TURISMO

Objeto: Art. 1.- El presente Reglamento General de la Ley de Turismo, tiene por objeto desarrollar las disposiciones contenidas en la Ley de Turismo y contribuir a ejecutar esta actividad dentro del territorio nacional.

Definiciones: Art. 2.- Para los efectos del presente reglamento se entiende por: 1. Atractivo turístico: Recurso o elemento natural (propio del lugar), elaborado por el hombre o recurso intangible (cultura, idioma, costumbres, gastronomía y otros) que genera en su entorno actividad turística.

2. CORSATUR: Corporación Salvadoreña de Turismo.

3. DCS: Dirección de Contraloría Sectorial de la Secretaría de Estado.

4. Huésped: Toda persona que hace uso de una habitación en los establecimientos de alojamiento turístico.

5. Ley: La Ley de Turismo.

6. Oferta Turística: Conjunto de bienes, servicios, recursos e infraestructura para el uso y consumo de turistas, ofrecidos por prestadores de servicios turísticos.

7. PITN: Proyecto de Interés Turístico Nacional. 8. Prestador de servicios turísticos: Persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el turista, la prestación de los servicios a que se refieren la Ley de Turismo y sus Reglamentos.

2.3.10. REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR

El Art. 13 Las entidades estatales de educación superior aprobarán la creación de sus propias dependencias académicas, elaborarán y aprobarán sus propios planes y programas de estudio, pero deberán hacer publicar los acuerdos de aprobación de los mismos en el Diario Oficial, de conformidad al Art. 59 de la Ley y los comunicarán a la Dirección Nacional de Educación Superior para efectos de registro.

Art. 16.- Para la aprobación de planes y programas de estudio con asignaturas que requieran de instalaciones especiales, como laboratorios, centros de experimentación, centros de prácticas y otros similares, se exigirá los requisitos de los mismos para el otorgamiento de la autorización provisional y se comprobará la existencia real de dichas instalaciones previo a la autorización definitiva.

Art. 18.- La Universidad de El Salvador, atendiendo a su autonomía y por contar con ley orgánica propia, aprobarán la creación de sus dependencias académicas, elaborarán y aprobarán sus planes y programas de estudio de conformidad con la misma, pero deberán hacer publicar los acuerdos de aprobación de los mismos en el Diario Oficial, de conformidad al Art. 75 de la Ley y solicitarán a la Dirección Nacional de Educación Superior su registro.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

Plan de Estudio Actual: Es el esquema estructurado de las áreas obligatorias y fundamentales y de áreas optativas con sus respectivas asignaturas que forman parte del currículo de los establecimientos educativos.⁷⁴

Formación académica: La formación académica remite a ese apartado del currículum profesional que describe la trayectoria formativa del candidato. Refleja una línea temporal a lo largo de la que la persona ha podido cursar unos estudios determinados.⁷⁵

Toma de decisiones: Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración).

Resolver Conflictos: Es el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas.

Idiomas: Es un sistema de comunicación verbal (lengua oral y gráfica) o gestual (lengua signada), propia de una sociedad humana.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos⁷⁶

⁷⁴Ministerio de Educación Nacional, República de Colombia. Recuperado de: <https://www.mineduacion.gov.co/1621/article-79419.html>

⁷⁵Maite Nicuesa, Sitio: Definición ABC | 2015 | URL: <https://www.definicionabc.com/general/formacion-academica.php>

⁷⁶ Fundación Wikipedia (2019). Enciclopedia Libre. <https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>

Organizar: Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones ⁷⁷

Planificar: Actividad de trazar las líneas generales de lo que debe hacerse y fijar los métodos de hacerlo, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.

Emprendedurismo: Consiste en iniciar proyectos, identificar nuevas ideas, asumir riesgos, delegar autoridad y compartir responsabilidades con los demás.

Negociar: Representa los intereses de la organización en negociaciones con sindicatos, en ventas, compras o financiamientos.

Controlar: es la función administrativa que verifica que todo ocurra según las reglas establecidas o de las órdenes dadas.⁷⁸

Pasantías: es una práctica profesional para estudiantes que estén aspirando a un puesto y puedan ejercer esas funciones dentro de una empresa, por un tiempo determinado.⁷⁹

Prácticas: Habilidad o experiencia que se consigue o se adquiere con la realización continuada de una actividad un entrenamiento o un ejercicio que se lleva a cabo para mejorar ciertas habilidades. Una práctica profesional, por lo tanto consiste en el ejercicio temporal de una profesión bajo la tutela de algún tipo de entrenador o maestro.⁸⁰

⁷⁷ Diego Vélez (2012). Recuperado de: <http://bienadministrar.blogspot.com/2012/09/esta-definicion-se-subdivide-en-cinco.html>

⁷⁸ Idalberto Chiavenato (2007) Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, Editorial McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.

⁷⁹ Adeline Sigüenza (2017), [elsalvador.com](https://www.elsalvador.com/vida/pasantias-una-practica-integral-que-beneficia-a-tu-empresa/408094/2017/) Recuperado de: <https://www.elsalvador.com/vida/pasantias-una-practica-integral-que-beneficia-a-tu-empresa/408094/2017/>

⁸⁰ Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2013. Actualizado: 2015. Definicion.de: Definición de práctica profesional Recuperado de: <https://definicion.de/practica-profesional/>

Tutores Empresariales: Se denomina tutor empresarial al representante de la organización o la institución donde el alumno realiza la pasantía, cuyas funciones son: a) Avalar con su firma el plan de la pasantía. b) Guiar al pasante en sus tareas e aprendizaje. c) Evaluar la actuación del pasante utilizando el formulario de la Escuela.⁸¹

Turismo: El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros.⁸²

Turismo de Aventura: Comprende las actividades que implican la participación de una persona como una respuesta al desafío que ofrecen principalmente el mundo físico y natural.

Turismo Cultural: Es el viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgo y elementos distintivos, materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico.

Turismo de sol y playa: El turismo de sol se da en localidades costeras en las que se encuentran playas y la mayoría de tiempo, las condiciones climáticas son de tiempo soleado y temperaturas suaves. En estas localidades suele haber gran cantidad de hoteles y actividades para ocio y tiempo libre.⁸³

MITUR: (Ministerio de Turismo) es la entidad gubernamental que le corresponde determinar y velar por el cumplimiento de la política nacional relacionada a esta materia.⁸⁴

⁸¹ Universidad Católica Andrés Bello, Gestión de Calidad y Ambiente. Recuperado de: <https://gestioncalidadyambiente.ucab.edu.ve/node/988>

⁸² OMT Organización Mundial del Turismo, Introducción al Turismo. Recuperado de: <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/02/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-la-OMT.pdf>

⁸³ MITUR (2018), Guía de formación de proyectos de desarrollo local con enfoque turístico.

⁸⁴ Wikipedia (2019). Enciclopedia libre. [https://es.wikipedia.org/wiki/Ministerio de Turismo \(El Salvador\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Ministerio_de_Turismo_(El_Salvador))

CORSATUR: (Corporación Salvadoreña de Turismo) Es una institución autónoma, creada con la finalidad de promover los sitios más atractivos del país, fomentando la inversión extranjera y nacional. La función de CORSATUR es promocionar permanentemente a El Salvador, a nivel nacional e internacional, como un destino turístico, coordinadamente con los diferentes actores del sector.⁸⁵

ISTU: Instituto Salvadoreño de Turismo, tiene como objetivo general satisfacer de forma integral las necesidades recreativas de la población.⁸⁶

Empresas Turísticas: Se entiende por empresa turística a la unidad de producción que gestiona los factores productivos para convertirlos en bienes de consumo o servicios con el fin de satisfacer las demandas del cliente. La empresa turística es, por lo tanto, una unidad de producción tanto a nivel social como económico. Para su correcto funcionamiento debe gestionar recursos humanos (trabajadores), recursos económicos (capital) y recursos técnicos (maquinaria).⁸⁷

Administración Turística: Es un negocio en el cual se involucran las personas, ya que está elaborado para ofrecer los servicios donde se debe trabajar con un buen liderazgo gerencial, en el aprovechamiento y la conservación de los recursos naturales y/o artificiales de lugar, de manera óptima y lograr un equilibrio y cuidado del mismo, para así alcanzar los objetivos establecidos en una empresa turística, y lograr de la satisfacción de los visitantes.⁸⁸

⁸⁵CORSATUR (2016). El Salvador impresionante. Recuperado de <http://elsalvador.travel/destinationforhealth/corporacion-salvadorena-de-turismo/>

⁸⁶ ISTU (2019). Marco Institucional. Recuperado de <http://www.istu.gob.sv/institucion/marco-institucional/areas-de-trabajo/funciones.html>

⁸⁷Cloud Tourism. Gestión de Destinos Turísticos 2.0. Recuperado de: <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041436/7-1%20Empresas%20Tur%C3%ADsticas>

⁸⁸ Vazquez Rodriguez M. (2015) Administración Turística Recuperado de: <https://es.slideshare.net/al150201/definicion-administracion-turistica>

Demanda Turística: el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades Económicamente, la definimos como la cantidad de “producto turístico” que los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado un precio determinado.⁸⁹

Oferta Turística: Comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes.

Destino turístico. Es una región perteneciente a un país determinado que permite la generación de estadísticas turísticas.

Atractivo Turístico: Son aquellos bienes tangibles o intangibles que posee un país y constituyen la principal atracción para el turista, dando paso al establecimiento de la infraestructura necesaria para llegar a conformar un producto turístico.

Producto Turístico: es un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen al mercado, con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas de los turistas.

Ruta Turística: Es el recorrido que tiene como objetivo permitir admirar paisajes, recordar sitios históricos, disfrutar de zonas de playa o montañas, de actividades deportivas o de aventura, siguiendo un itinerario predeterminado conectando zonas con diversos atractivos, para quienes están de paseo y deseosos de admirarse con la geografía natural y/o humanizada del sitio.

⁸⁹Wilson Mamani Villatante (2016) Asesores en Turismo. Recuperado de: <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demanda-turistica/>

Desarrollo sostenible: Se puede definir como aquel que conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y el bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades.

Tour Operadores: Se centra en la confección de paquetes turísticos, elaborados para un elevado número de clientes y puesto a la venta con anticipación a la demanda real. Dichas agencias forman grupos empresariales mediante la integración horizontal o vertical.

Ecoturismo: Se basa en el contacto de la naturaleza. Sus recursos, los componen, los parques nacionales, es decir, una flora y fauna interesantes en la zona receptiva.

Alojamiento: Es aquel cuya actividad exclusiva o principales brindar el servicio de alojamiento por cobros periodos de tiempo, contando con recepción y en la mayoría de los casos servicio de comida.⁹⁰

Marketing Turístico: Es el especializado en las áreas y empresas especializadas en el negocio del turismo. Desde playas a centros comerciales, este se encarga en volver atractivos y turísticos varios sitios diseñados en esa índole.⁹¹

Formación Turística: Es el que contribuye principalmente, a lograr que el recurso humano asimile mejor y de manera más eficiente todos los cambios organizacionales y de adaptación, que se vienen desarrollando en la empresa turística actual.⁹²

⁹⁰ MITUR (2018), Guía de formación de proyectos de desarrollo local con enfoque turístico.

⁹¹ Todo Marketing, Marketing Turístico. Recuperado de: <http://www.todomktblog.com/2013/06/mkt-turistico.html>

⁹² Consultoría Turística (2012), *Formación Turística*. Recuperado de: <https://cepconsulting.com/formacion-turistica/>

Gerenciamiento: Es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.⁹³

Educación Superior: Es la última etapa del proceso de aprendizaje académico, es decir, a todas las trayectorias formativas post-secundarias que cada país contempla en su sistema. Se imparte en las universidades, en las academias superiores o en las instituciones de formación profesional superior entre otros.⁹⁴

Competencias: Es la capacidad que posee un individuo para realizar una tarea de una manera eficaz, esto se define y se mide por el desempeño que posee este en un determinado contexto laboral.⁹⁵

Conocimiento: Hechos o información adquiridos por un ser vivo a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto de referente a la realidad.⁹⁶

Habilidad: Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.

Capacidad: Se define como las aptitudes que posee una persona para realizar o desarrollar una tarea o actividad determinada.⁹⁷

⁹³ Florencia Ucha. Gestión Empresarial Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>

⁹⁴Wikipedia (2019). Enciclopedia Libre. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n_superior

⁹⁵ Concepto de (2019) Concepto de Competencia. Recuperado de: <https://concepto.de/competencia/#ixzz5zk7bqizp>

⁹⁶ Wikipedia (2019). Conocimiento Recuperado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Conocimiento>

⁹⁷ Concepto de. *Capacidad y Habilidad*. Recuperado de: <https://diferencias.info/diferencia-entre-capacidad-y-habilidad/#Capacidad>



CAPITULO III



3. METODOLOGIA APLICADA AL ESTUDIO

3.1. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se aplicó a la investigación es mixto, es decir que tiene elementos cualitativos y cuantitativos, donde se establecieron las relaciones existentes entre variables, identificando el grado de asociación entre ellas, contribuyendo en la definición de las competencias actuales de los profesionales en el área de Administración de Empresas de la FMO – UES para gerenciar empresas turísticas y los requerimientos de enseñanza y formación académica, que permiten satisfacer las demandas del mercado laboral en el sector.

3.1.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Este tipo de investigación ofreció un primer acercamiento al problema que estudiamos y conocimos, ya que nos permitió observar con más profundidad el problema de investigación planteado anteriormente el cual asido poco estudiado y fue necesario identificarlo mejor con la problemática para que se comprobó con satisfacción el estudio.

3.1.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Este tipo de investigación nos permitió describir los datos reales, precisos y sistemáticos del estudio y nos ayudó a analizar minuciosamente los resultados para obtener un mejor conocimiento del estudio.

3.2 UNIVERSO

Para determinar el universo de las unidades de análisis se utilizó la información obtenida de instituciones como: El Ministerio de Turismo, CORSATUR e ISTU, Empresas Turísticas y el Departamento de Ciencias Económicas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, así como estudiantes y egresados de la carrera de Administración de Empresas de dicha facultad, recopilando los siguientes datos:

- a) Estudiantes Universitarios: El universo de estudiantes de la carrera de Administración de Empresas está representado por: 55 egresados en el año 2018 y los 56 estudiantes inscritos a nivel de quinto año de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador para el ciclo I del año 2019, formando un universo de 101 estudiantes universitarios.
- b) Las autoridades de las universidades de el salvador: El Universo está representado por jefe del Departamento de Ciencias Económicas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental de la Universidad de El Salvador, durante el ciclo I del año 2019.
- c) Representantes de las instituciones del sector turismo en El Salvador:
- Funcionario del MITUR
 - Funcionario de CORSARTUR
 - Funcionario de ISTU
- d) Los propietarios o gerentes de las empresas turísticas: Existen cinco clasificaciones de acuerdo al RNT.
- Servicios Turísticos de Información: Para determinar el universo de servicios turísticos de información se consideró aquellos que están registrados en el Ministerio de Turismo de El Salvador, por lo que se contó con un universo de 15 empresas dedicadas al servicio turísticos de información.
 - Servicios Turísticos de Alojamiento: Para determinar el universo se consideró aquellos que están registrados en el Ministerio de Turismo de El Salvador, por lo que se contó con un universo de 20 empresas dedicadas a brindar servicios turísticos de alojamiento.

- Servicios Turísticos de Alimentación: El universo se obtuvo del Registro Nacional de Turismo contando con un número de 16 restaurantes registrados en dicho ministerio.
- Servicios Turísticos de Transporte: Del universo de empresas dedicadas a brindar el servicio de transporte se obtuvo un número de 19 empresas de transporte registradas en el ministerio de turismo.
- Servicios Turísticos de Recreación: Para la determinación del universo de parques recreativos se utilizó la información obtenida por el ministerio de turismo, reflejando un total de 3 parques recreativos en el país. (ISTU).

3.3 MUESTRA

Para realizar la investigación se calculó la muestra para:

1. Estudiantes Universitarios.
2. Las autoridades de las Universidad de El Salvador
3. Las autoridades de Instituciones del Turismo en El Salvador
4. Los propietarios o gerentes de las empresas turísticas.

3.3.1 CALCULO DE MUESTRA

3.3.1.1. MUESTRA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Para el caso de la obtención de la muestra de los estudiantes y egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresa de la FMO-UES se realizó un muestreo probabilístico estratificado. Como investigadores utilizamos la fórmula de población finita, trabajando con un 95% de seguridad en la muestra y una probabilidad de error de 5%, existe la proporción 50% de efectividad y también la proporción de rechazo de los estudiantes universitarios, nuestro universo fue 111 estudiantes universitarios de la carrera de Lic. Administración de Empresas de la FMO-UES.

Solución:

$$N = 111$$

$$Z_{\alpha/2} = 95\% = 0.95 \quad \text{De tabla } Z = 1.96$$

$$\hat{p} = 1/2 = 0.5 \quad \hat{q} = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$E = 5\% = 0.05$$

Sustituyendo en la formula

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \hat{p} \hat{q} N}{(N - 1)(E)^2 + (Z_{\alpha/2})^2 \hat{p} \hat{q}}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(111)}{(111 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{106.6044}{(0.275) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{106.6044}{1.2354}$$

$$n = 86.29140359 \approx 86$$

Del total universo de 111 estudiantes universitarios se realizó una muestra a 86 de ellos, estratificadas de acuerdo a las siguientes clasificaciones:

Tabla 2 Muestreo Probabilístico Estratificado de Estudiantes Universitarios

Estudiantes Universitarios, de la Carrera Licenciatura en Administración de Empresas, FMO - UES.	Pn	N	Nn = N (Pn /P) = Nn	Nn
Egresados 2018.	55	86	N2= 86 (55 /111) = 42.6126	43
Nivel de Quinto Año, 2019.	56	86	N3= 86 (56 /111) = 43.3874	43
Total	111			86

Fuente: Elaboración propia en base a muestra y datos de administración académica, FMO-UES.

En la tabla anterior se presentó la formula $Nn = N (Pn /P)$, donde:

P = Universo o población total

Pn = Universo o población por estrato

N = Muestra Total

Nn = Muestra por estrato

Por lo que encuestamos 43 egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas año 2018 y 43 estudiantes inscritos a nivel de quinto año de la carrera Licenciatura en Administración, de la FMO – UES.

3.3.1.2. MUESTRA PARA AUTORIDADES DE LA FMO - UES

Para efecto de la investigación, se realizó una entrevista a la autoridad del área de administración de empresas de la FMO – UES, para determinar los sujetos a entrevistar se aplicó la muestreo dirigido por lo que se seleccionó al jefe del departamento de ciencias económicas del ciclo porque goza de representatividad y también ejerce la función de coordinador de la carrera de administración de empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental y es también especializado en el área de administración de empresas.

3.3.1.3. MUESTRA PARA AUTORIDADES DE TURISMO

Para el cálculo de la muestra de las autoridades de Turismo se aplicó el muestreo dirigido por lo que se seleccionó un representante del Ministerio de Turismo, así como un representante de CORSATUR.

3.3.1.4. MUESTRA DE GERENTES DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Para determinar el muestreo dirigido de empresas turísticas se tomó en cuenta los siguientes aspectos: Empresas inscritas al RNT, demanda y oferta turística de las empresas, accesibilidad de las empresas en la investigación, debido a las áreas turísticas que tiene el país y a la clasificación de las empresas turísticas, se aplicó una entrevista seleccionando aquellas empresa que brinden mayor número de servicios, a tal grado que se prefirió a una sola empresa que ofrece todos los servicios, es por ello que seleccionamos a la empresa Hotelera Mar y Sol, ya que esta brinda los servicios de Alojamiento, Alimentación y Recreación , se seleccionó una segunda empresa que brinde el servicio de información y transporté que es la empresa Fiorella's Tours y una tercera empresa porque brinda el servicio de recreación y otros servicios el cual es el Parque Nacional Cerro Verde.

3.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN 111

3.4.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Entre los métodos de investigación que utilizamos en este estudio están el Método Hipotético Deductivo y Método Analítico.

3.4.1.1 MÉTODO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO

Aplicamos este método por medio de hipótesis y realizamos deducciones para alcanzar las debidas conclusiones que se establecieron con la observación de la realidad (observación y la verificación). Con este método también conocimos las causas del problema, así como también descubrimos los factores que influyen en el problema.

3.4.1.2. MÉTODO ANALÍTICO

La aplicación de este método nos ayudó a profundizar más sobre el problema en estudio y lo que este con llevo poder comprender y explicarlo mejor, así obtuvimos nuevas conclusiones para poder asegurar un mayor acercamiento a la realidad.

3.4.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.4.2.1. FUENTES PRIMARIAS

Información obtenida de los representantes de empresas e instituciones que se dedican al turismo mediante el uso de las herramientas de investigación establecidas, también información obtenida a través de coordinador de la sesión de administración de empresas del departamento de ciencias económicas, estudiantes y egresados de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental de la Universidad de El Salvador.

3.4.2.1.1. ENCUESTA

Realizamos encuestas dirigidas a estudiantes de nivel de quinto año y a ha egresados correspondientes al año dos mil dieciocho de la carrera de Administración de Empresa de la FMO – UES, mediante el instrumento del cuestionario, compuesto por preguntas cerradas, encaminadas a determinar la demanda de enseñanza especializada en el rubro.

3.4.2.1.2. ENTREVISTA

Entrevistamos a representantes de las autoridades del sector turístico de El Salvador, los propietarios o gerentes de Empresas Turísticas y al coordinador de la carrera de administración de empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, mediante el uso del instrumento con un guion de preguntas abiertas, con el objetivo de recopilar la información necesaria para identificar elementos que fundamenten la investigación.

3.4.2.2. FUENTES SECUNDARIAS

Información bibliográfica, física y digital consultada como: libros, tesis, revistas, periódicos, Internet, resúmenes y análisis prospectivos de los cambios y tendencias del mercado laboral en el área de Turismo.

3.5. INSTRUMENTOS

3.5.1. CUESTIONARIO

Como instrumento utilizamos el cuestionario que permitió obtener información de un grupo de personas o muestra determinada, que se caracteriza por una serie de preguntas estructuradas de formas abiertas, cerradas y mixtas, ordenadas según una secuencia lógica definida, nos ayudó a completar la investigación, en nuestro estudio que se utilizó para los estudiantes y egresados de la carrera de administración de empresas de la FMO-UES.

3.5.2. GUIA DE ENTREVISTA

Las entrevistas que se elaboraron fueron dirigidas a los representantes de las autoridades del sector turístico de El Salvador, los propietarios o gerentes de empresas turísticas y al jefe del departamento de CCEE de la carrera de administración de empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, se les realizó una serie de preguntas con respecto al tema a estudiar, con el fin de investigar más a fondo.

3.6. PROCEDIMIENTO

3.6.1. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Se validó el instrumento mediante una prueba piloto que consistió en lo siguiente: Primero, se necesitó la colaboración de 1 docente que realizó las observaciones necesarias a los instrumentos que se utilizaron para obtener la información necesaria para nuestra investigación, el fin de esta prueba piloto fue validar los instrumentos a utilizar.

3.6.2. PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN

3.6.2.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El estudio se llevó a cabo a través de la investigación de campo a nivel nacional a los entes relacionados al turismo así también como a los encargados de la formación académica, así mismo al sector estudiantil de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la FMO-UES, por lo dicha investigación será en gran parte meramente de campo.

3.6.2.1.1. REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS

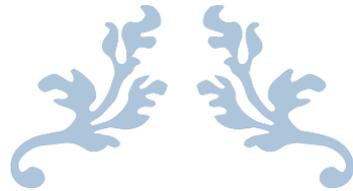
Se realizó las encuestas a los estudiantes y egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la FMO-UES, mediante el instrumento del cuestionario, compuestos por preguntas cerradas.

3.6.2.1.2. REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

La realización de la entrevista se dio en coordinación con los empresarios de las empresas turísticas, en cual se programaron el día y la hora para poder llegar a cabo dicha entrevista y obtener la información oportuna y necesaria para la investigación.

3.6.3. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Para el caso de los estudiantes universitarios se realizó un muestreo probabilístico estratificado, para el caso del jefe del departamento de CCEE de la FMO-UES, empresas turísticas y autoridades de turismo se utilizó el diseño no probabilístico, este se realizó través de un muestreo dirigido que consiste en seleccionar las unidades elementales de la población según el juicio de los investigadores, dado que las unidades seleccionadas gozan de representatividad. El procesamiento de los resultados de los datos obtenidos se llevará a cabo por medio de tabulación, cuadros y gráficos de pastel. La consolidación de la información comprendió analizar e interpretar, para que permitimos facilitar la interpretación de los datos arrojados por las encuestas y entrevista. También se hizo la presentación de los resultados obtenidos para organizar la información arrojada en forma descriptiva y analítica, a fin de que nos permitiera realizar las conclusiones respectivas.



CAPITULO IV



4. TABULACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. TABULACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A ESTUDIANTES DE LA FMO – UES.

Información General

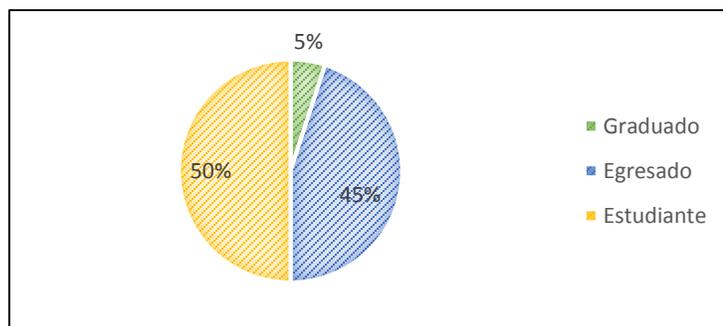
Objetivo: Obtener información sobre el nivel de la carrera, la edad, el sexo y la ocupación de los estudiantes y egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental.

a) Nivel de Carrera

<i>Tabla 3 Nivel de Carrera Encuestados</i>		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Graduado ⁹⁸	4	5%
Egresado	39	45%
Estudiante	43	50%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 1 Nivel de Carrera Encuestados



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 3.

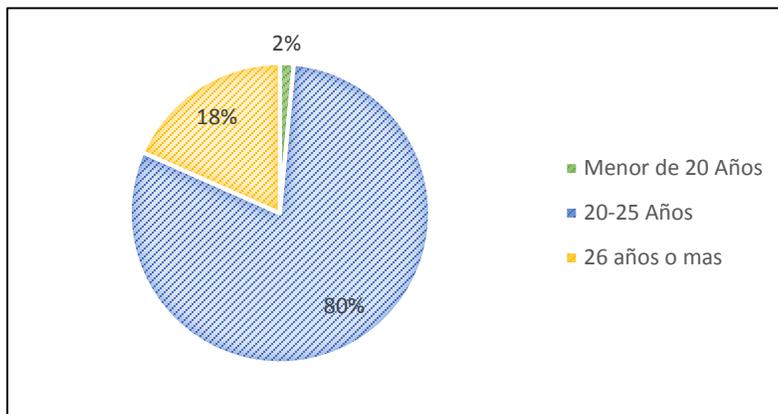
⁹⁸ Al pasar las encuestas del total de egresados del año 2018, 4 de los que respondieron brindaron la información de ser graduados de la carrera de administración de empresas (por haber obtenido Cum Honorífico).

b) Edad

<i>Tabla 4 Edad de Encuestados</i>		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Menor de 20 años	1	1%
20-25 años	68	80%
26 años o mas	16	18%
TOTAL	85	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 2 Edad de Encuestados.



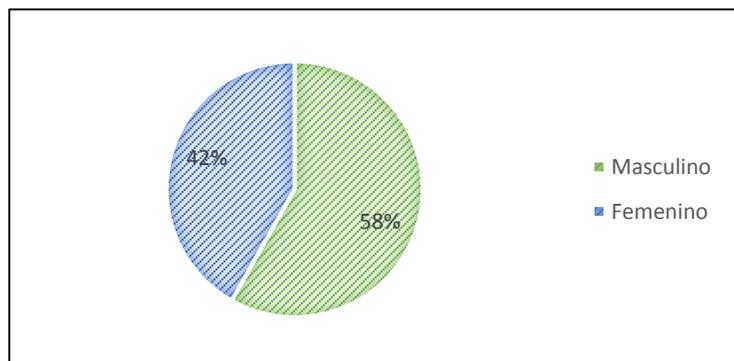
Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 4.

c) Sexo

<i>Tabla 5 Representación de Encuestados por Sexo.</i>		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Masculino	50	58%
Femenino	36	42%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 3 Representación de Encuestados por Sexo



Fuente: Elaboración propia en base Tabla 5.

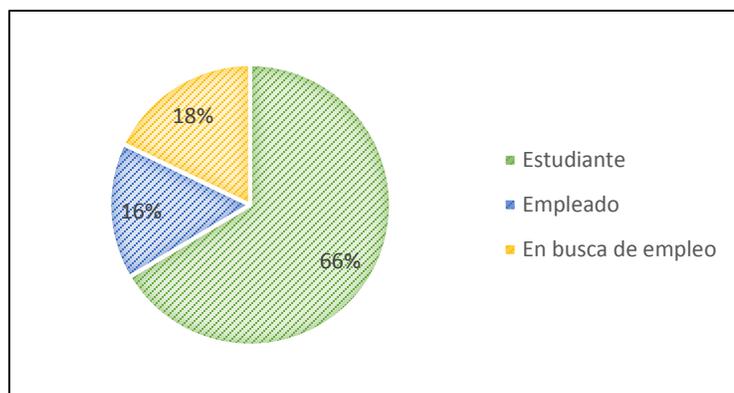
d) Ocupación

Tabla 6 Ocupación de Encuestados.

RESPUESTAS	TOTAL	%
Estudiante	57	66%
Empleado	14	16%
En busca de empleo.	15	18%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 4 Ocupación de Encuestados,



Fuente: Elaboración propia en base Tabla 6.

Análisis: Del total de los encuestados de la carrera de administración de empresas el 50% son estudiantes, mientras que el 45% de ellos son egresados y un 5% restante son graduados. En el estudio se determinó que el 80% de la población encuestada oscilan entre 20 y 25 Años de edad, el 18% de los encuestados entre 26 años o más años y el 1% restante es menor de 20 años. La población muestra que el 58% de los estudiantes encuestados son de sexo masculino y el porcentaje menor de estudiantes son del sexo femenino en un 42%. De la población estudiada el 66% son estudiantes, el 18% están en busca de empleo, y un 16% son empleados.

Interpretación: Los resultados muestran que la mayoría de encuestados actualmente tienen la calidad de estudiantes, están finalizando la carrera de administración de empresa. La mayor parte de la población estudiada se encuentra en una edad activa entre 20 a 25 años y que estos la mayor parte son del sexo masculino y se encuentran sin empleo.

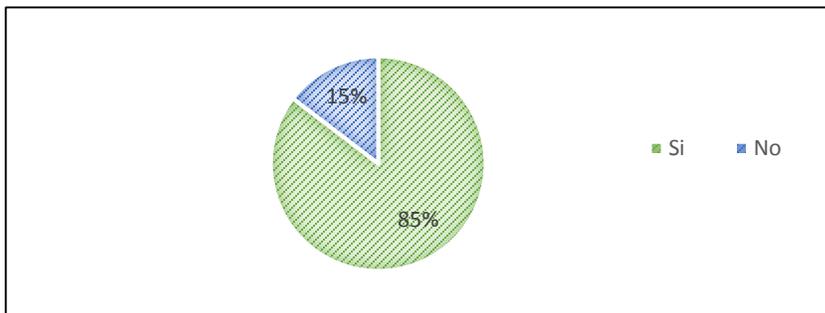
1. ¿Tiene Conocimientos Generales sobre el Turismo?

Objetivo: Conocer si los estudiantes y egresados de administración de empresas poseen conocimientos sobre el turismo.

<i>Tabla 7 Conocimientos Generales de Turismo</i>		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	73	85%
No	13	15%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 5 Conocimientos Generales de Turismo



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 7.

Análisis: De la población encuestada muestra que el 85% de estudiantes dicen que sí poseen conocimientos sobre el turismo y el 15% dice que no poseen dichos conocimientos de turismo.

Interpretación: Los resultados muestran que la mayoría de estudiantes de la carrera de administración de empresas tienen conocimientos generales sobre el turismo.

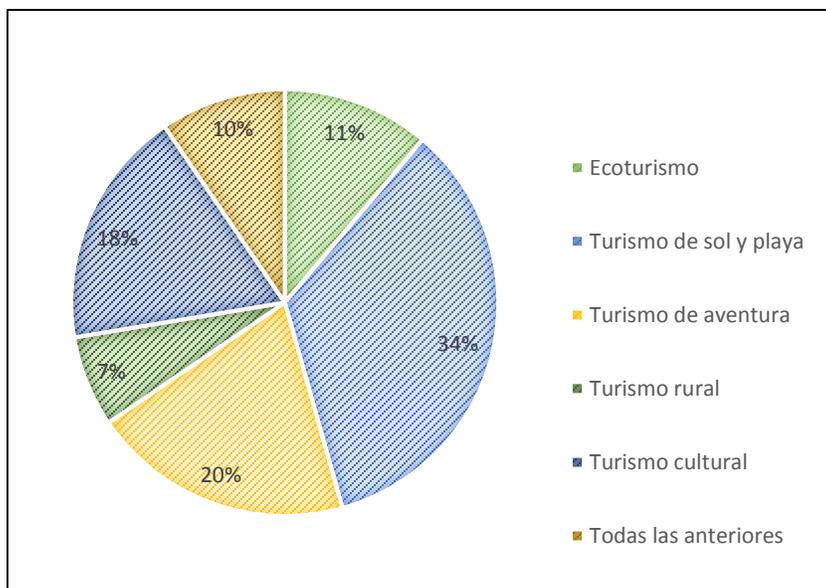
2. ¿Cuál de las siguientes áreas del turismo conoce?

Objetivo: Identificar las áreas de turismo que más conocen los egresados y estudiantes de administración de empresas de la Universidad de El Salvador.

<i>Tabla 8 Conocimientos de las Áreas de Turismo</i>		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Ecoturismo	15	11%
Turismo de sol y playa	46	34%
Turismo de aventura	26	20%
Turismo rural	9	7%
Turismo cultural	24	18%
Todas las anteriores	13	10%
TOTAL	132	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 6 Conocimientos de las Áreas de Turismo.



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 8.

Análisis: De la población estudiada el 34% de encuestados conoce sobre el Turismo de sol y playa, mientras que un 20% de la población sabe sobre Turismo de aventura, seguido por el 18% de estudiantes conocen del Turismo cultural y un 10% indicó que conoce de todas las áreas del turismo y que un 7% conoce del Turismo rural.

Interpretación: El estudio muestra que las áreas del turismo que más conocen los estudiantes de administración de empresas en primer lugar es el Turismo de sol y playa, seguido del turismo de aventura y el turismo cultural.

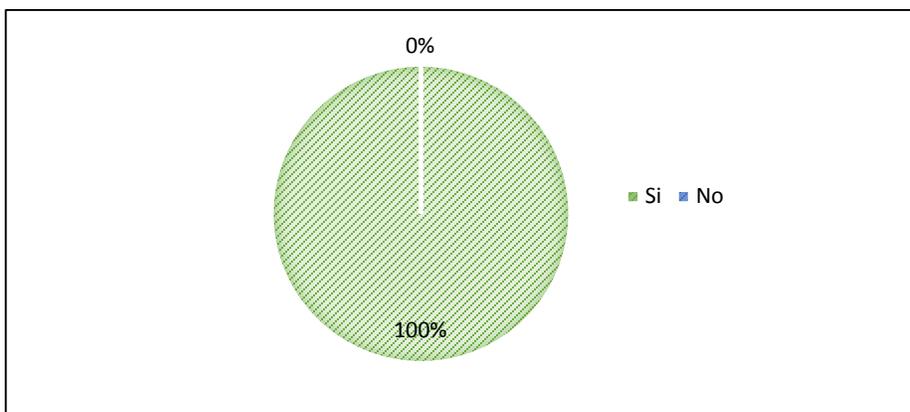
3. ¿Considera al turismo como una actividad importante para el desarrollo empresarial del país?

Objetivo: Conocer si los estudiantes y egresados consideran que el turismo es una actividad importante para el desarrollo empresarial del país.

<i>Tabla 9 El Turismo una Actividad Importante de Desarrollo.</i>		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	86	100%
No	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 7 El Turismo una Actividad Importante de Desarrollo.



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 9.

Análisis: La población encuestada con un 100% muestra que si consideran al turismo como una actividad importante.

Interpretación: El resultado muestra que el total de la población estudiada está consiente que el turismo es una actividad importante para el desarrollo empresarial.

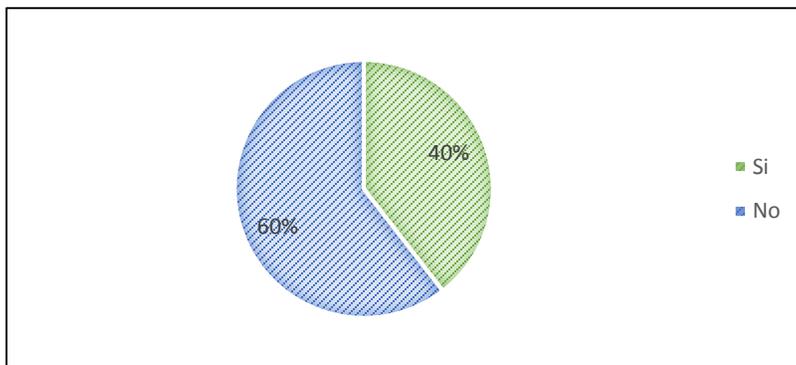
4. ¿En el contenido temático de las asignaturas cursadas en la formación académica de su carrera recibió por lo menos un tema sobre el turismo?

Objetivo: Indagar si el contenido temático de las asignaturas cursadas por los egresados y estudiantes de administración de empresas posee por lo menos un tema sobre el turismo.

Tabla 10 Asignaturas con Contenido Temático Turístico.		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	34	40%
No	52	60%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 8 Asignaturas con Contenido Temático Turístico.



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 10.

Análisis: Del total de la población un 60% de los estudiantes dicen que su contenido temático no posee un tema sobre el turismo y el restante 40% opina lo contrario.

Interpretación: Los datos denotan la mayor parte de la población encuestada afirman no haber recibido temas sobre el turismo en las asignaturas cursadas del contenido temático de la carrera de administración de empresas.

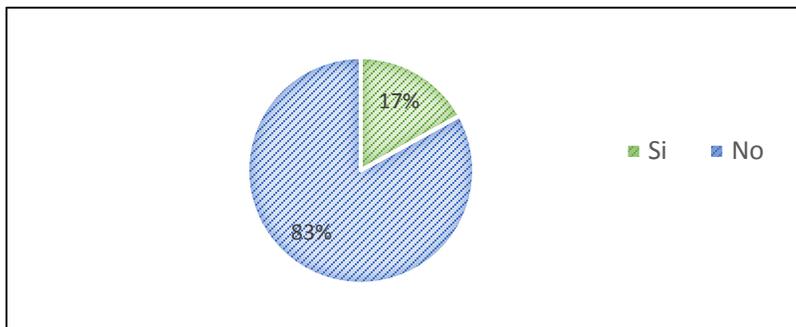
5. ¿Dentro de su formación académica profesional de su carrera adquirió conocimiento sobre administración turística?

Objetivo: Conocer si en el desarrollo de su formación académica los estudiantes en la carrera de administración de empresas adquieren conocimientos sobre administración turísticas.

Tabla 11 Formación Académica en Administración Turística.		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	13	15%
No	73	85%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 9 Formación Académica en Administración Turística.



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 11.

Análisis: De la población encuestada un 85% de ellos opinan que no han adquirido conocimientos sobre administración turística dentro de su formación mientras que un 15% de estos opinan que si ha recibido formación turística en su ámbito profesional.

Interpretación: Los resultados muestran que la mayoría de la población estudiada afirma que no han adquirido conocimientos sobre administración turística dentro de su formación académica en la carrera de administración de empresas.

6. ¿Usted como estudiante de la carrera de administración de empresas realizo prácticas o actividades ex-aula en alguna materia que contribuyan a consolidar sus conocimientos sobre administración turística?

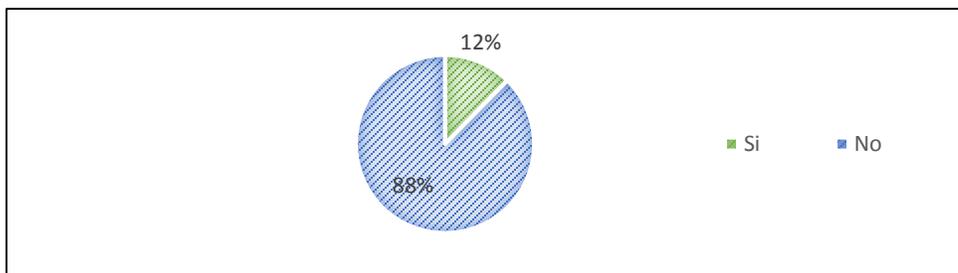
Objetivo: Identificar si los estudiantes de la carrera de administración de empresas realizaron prácticas o actividades ex-aula en alguna materia que contribuyan a consolidar sus conocimientos sobre administración turística.

Tabla 12 Prácticas o experiencia adquirida en Administración Turística.

RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	11	12%
No	75	88%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 10 Prácticas o experiencia adquirida en Administración Turística.



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 12.

Análisis: De la población estudiada un 88% de los estudiantes opinan que no han desarrollado prácticas o actividades ex-aula que brinden conocimientos sobre administración turística, mientras que un 12% que considera todo lo contrario.

Interpretación: Los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes de la carrera de administración de empresas no realizaron prácticas o actividades ex-aula en alguna materia que contribuya a consolidar sus conocimientos sobre administración turística.

7. ¿El plan de estudio actual de la carrera de administración de empresa comprende la formación profesional o de especialidad para administrar empresas turísticas?

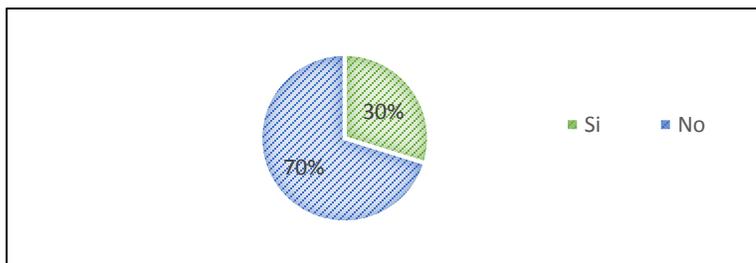
Objetivo: Establecer si el plan de estudio actual de la carrera de administración de empresa brinda formación profesional o de especialidad para administrar empresas turísticas.

Tabla 13 Plan de Estudio Actual Relacionado al Turismo.

RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	26	30%
No	60	70%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 11 Plan de Estudio Actual Relacionado al Turismo.



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 13.

Análisis: De los estudiantes de la carrera de administración de empresas encuestados el 70% opina que el plan de estudio no comprende formación profesional o de especialidad para administrar empresas turísticas, mientras que el 30% de los estudiantes opina lo contrario.

Interpretación: Los encuestados en su mayoría consideran que el plan de estudio actual de la carrera de administración de empresa no comprende la formación profesional o de especialidad para administrar empresas turísticas.

8. ¿Considera usted que su formación académica en la licenciatura de administración de empresa cumple con las exigencias, para gerenciar empresas turísticas?

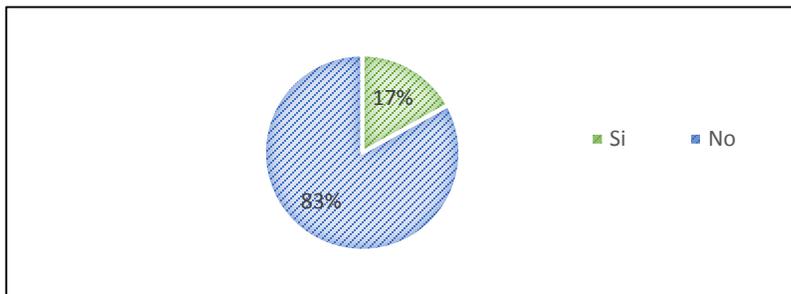
Objetivo: Identificar si la formación académica de los estudiantes en la carrera de licenciatura en administración de empresa cumple con las exigencias, para gerenciar empresas turísticas.

Tabla 14 Requisitos para Administrar Empresas Turísticas.

RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	15	17%
No	71	83%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 12 Requisitos para Administrar Empresas Turísticas.



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 14.

Análisis: Del total de los estudiantes un 83% considera que su formación académica en la licenciatura de administración de empresa no cumple con las exigencias, para gerenciar empresas turísticas y un 17% de los estudiantes consideran que si cumplen.

Interpretación: Los resultados confirman que los estudiantes consientes que su formación académica no cumple con las exigencias, para gerenciar empresas turísticas.

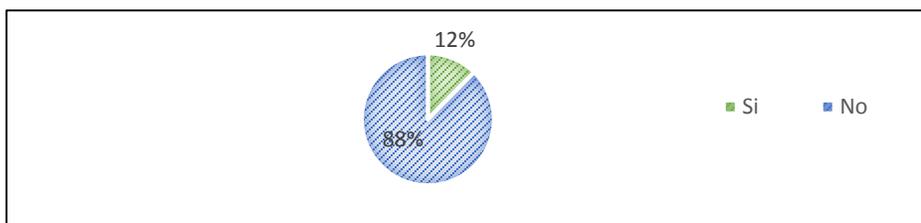
9. ¿El plan de estudio actual les brinda las competencias necesarias como: conocimiento de administración turística y medio ambiente, capacidad de toma de decisión, cualidades humanas y habilidades especiales en administración turística?

Objetivo: Indagar si el plan de estudio actual les brinda las competencias necesarias como: conocimiento de administración turística y medio ambiente, capacidad de toma de decisión, cualidades humanas y habilidades especiales en administración turística a los estudiantes de la carrera de administración de empresas.

<i>Tabla 15 Plan de Estudio Cumple con las Competencias Necesarias.</i>		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	11	12%
No	75	88%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 13 Competencias Necesarias del Plan de Estudio



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 15.

Análisis: La población estudiada el 88% de estudiantes consideran que el plan de estudio no les brinda las competencias necesarias de administración turística, mientras que el 12% opina que sí.

Interpretación: Los resultados muestran que los estudiantes consideran que por medio del plan de estudio actual no reciben las competencias turísticas necesarias, sobre administración turística o temas relacionados que contribuyan ha adquirir las capacidades de gerenciamiento de una empresa turística.

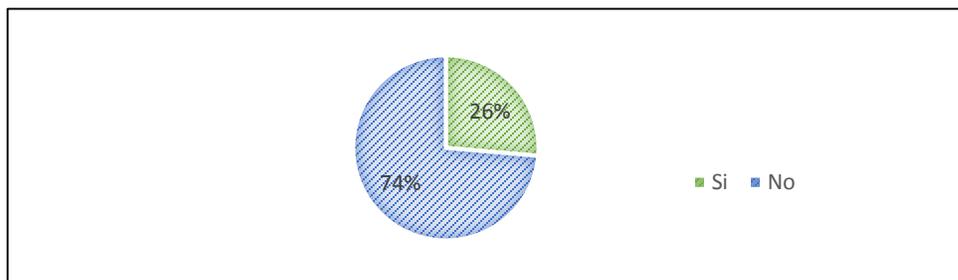
10. ¿Cómo profesional de administración de empresas, considera que ha adquirido las competencias necesarias para gerenciar una empresa turística?

Objetivo: Determinar si el profesional de administración de empresas, considera que ha adquirido las competencias turísticas necesarias para gerenciar una empresa turística

Tabla 16 Competencias Necesarias para Gerenciar Empresas Turísticas.		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	23	26%
No	63	74%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 14 Competencias Necesarias para Gerenciar Empresas Turísticas.



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 16.

Análisis: Del total de la población estudiada un 74% considera que no ha adquirido las competencias necesarias para gerenciar una empresa turística y el 26% de los encuestados opinan que si han adquirido las competencias necesarias para gerenciar una empresa turística.

Interpretación: Los resultados se muestra que los estudiantes de la carrera de administración de empresas consideran que no han adquirido las competencias necesarias para desempeñar el cargo de gerente de una empresa turística.

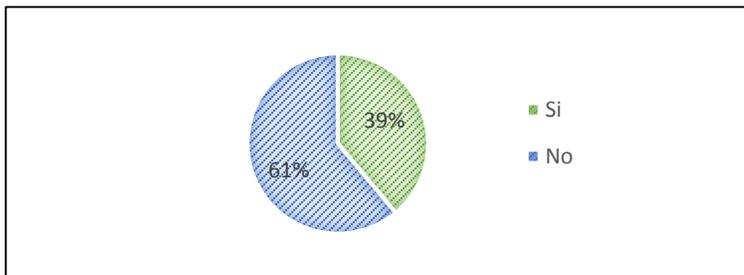
11. ¿Cómo profesional en administración de empresas considera que, con los conocimientos adquiridos, las empresas turísticas lo seleccionarían para desempeñar el cargo de gerente?

Objetivo: Definir si los profesionales en administración de empresas consideran que, con los conocimientos adquiridos, las empresas turísticas lo seleccionarían para desempeñar el cargo de gerente.

Tabla 17 Apto para el Cargo de Gerente.		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	33	39%
No	53	61%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 15 Apto para el Cargo de Gerente.



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 17.

Análisis: De la población encuestada un 61% considera que con los conocimientos adquiridos las empresas no lo seleccionarían para el cargo de gerente y un 39% opinan que las empresas si los seleccionarían.

Interpretación: Los resultados demuestran que los estudiantes de la carrera de administración de empresas consideran que, con los conocimientos adquiridos, las empresas turísticas no los seleccionarían para desempeñar el cargo de gerente.

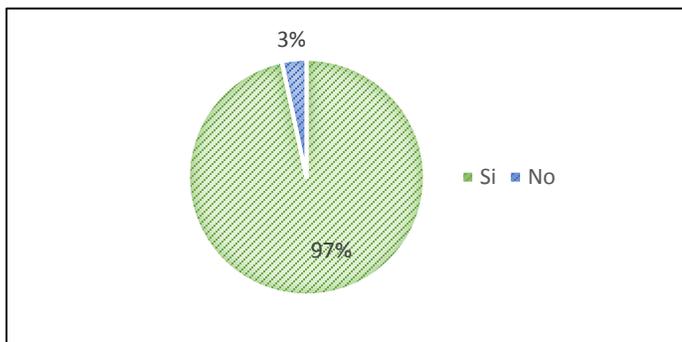
12. ¿Usted como profesional en Licenciatura en Administración de Empresas le gustaría poseer formación académica sobre administración turística?

Objetivo: Conocer si como profesionales en Licenciatura en Administración de Empresas les gustaría poseer formación académica sobre administración turística.

<i>Tabla 18 Formación Académica</i>		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	83	97%
No	3	3%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 16 Formación Académica



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 18.

Análisis: De la población estudiada de estudiantes y egresados al 97% les gustaría poseer formación académica sobre administración turística y el 3% de esta restante afirma que no le gustaría poseer dicha formación académica.

Interpretación: Los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes de Licenciatura de Administración de Empresas si les gustaría poseer formación académica sobre administración turística.

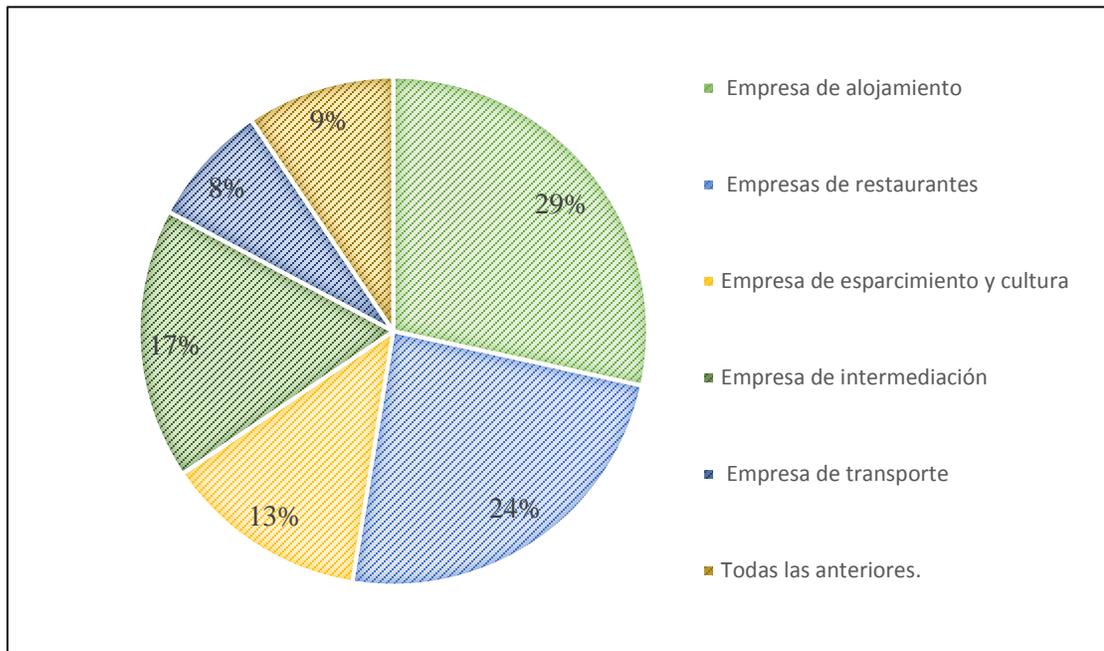
13. ¿De acuerdo a las áreas del turismo en que empresas turísticas considera que tiene capacidad de gerenciar en base a sus competencias y su formación académica?

Objetivo: Identificar de acuerdo a las áreas del turismo en que empresas turísticas consideran los profesionales en administración de empresas que tiene capacidad de gerenciar en base a sus competencias y su formación académica.

<i>Tabla 19 Representación de Capacidad de Gerenciamiento de Empresas Turísticas.</i>		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Empresa de alojamiento	39	28%
Empresas de restaurantes	33	24%
Empresa de esparcimiento y cultura	18	13%
Empresa de intermediación	24	17%
Empresa de transporte	11	8%
Todas las anteriores.	13	9%
TOTAL	138	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 17 Representación de Capacidad de Gerenciamiento de Empresas Turísticas.



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 19.

Análisis: Del total de la población de estudiantes un 28% considera que tiene capacidad de gerenciar empresa de alojamiento, seguido de un 24% que opinan Empresas de restaurantes, también el 17% que empresa de intermediación, un 13% empresa de esparcimiento y cultura, seguido de un 8% empresa de transporte, por lo tanto, un 9% de los estudiantes son los que consideran que pueden gerenciar todo tipo de empresas.

Interpretación: Los resultados muestran que los estudiantes de la carrera de administración de empresas consideran que de acuerdo a las áreas del turismo pueden gerenciar en primer lugar empresas de alojamiento, seguido de las empresas de restaurantes y las empresas de intermediación.

14. ¿Considera usted necesario que en la carrera de administración de empresas se desarrollen contenidos teóricos y prácticos sobre la Administración Turística dentro de su plan de estudio?

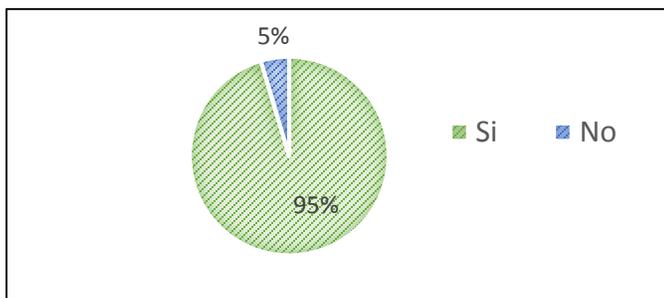
Objetivo: Determinar que es necesario que en la carrera de administración de empresas se desarrollen contenidos teóricos y prácticos sobre la Administración Turística dentro de su plan de estudio.

Tabla 20 Desarrollo de Contenidos Temáticos.

RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	82	95%
No	4	5%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 18 Desarrollo de Contenidos Temáticos



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 20.

Análisis: De la población encuestada un 95% cree necesario que se desarrollen contenidos sobre administración turística dentro del plan de estudio y un 5% considera lo contrario.

Interpretación: Los resultados muestran que la mayoría de estudiantes considera necesario que en la carrera de administración de empresas se desarrollen contenidos teóricos y prácticos sobre la Administración Turística dentro de su plan de estudio.

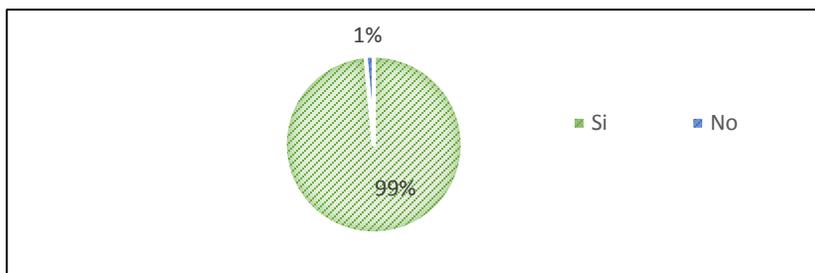
15. ¿De acuerdo a su formación académica actual, considera necesario obtener capacitaciones, diplomados o pasantías para ampliar o adquirir conocimientos sobre gerenciamiento de empresas Turísticas?

Objetivo: Establecer qué acuerdo a la formación académica actual, se considera necesario obtener capacitaciones, diplomados o pasantías para ampliar o adquirir conocimientos sobre gerenciamiento de empresas turísticas.

<i>Tabla 21 Amplitud de Competencias Turísticas</i>		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Si	85	99%
No	1	1%
TOTAL	86	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 19 Amplitud de Competencias Turísticas



Fuente: Elaboración propia en base a Tabla 22.

Análisis: De los encuestados un 99% considera necesario obtener capacitaciones, diplomados o pasantías en la carrera de administración de empresas y un 1% que no.

Interpretación: Los resultados expresan que la mayoría de estudiantes consideran que es necesario que en la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas se desarrollen capacitaciones, diplomados o pasantías para ampliar o adquirir conocimientos sobre gerenciamiento de empresas turísticas.

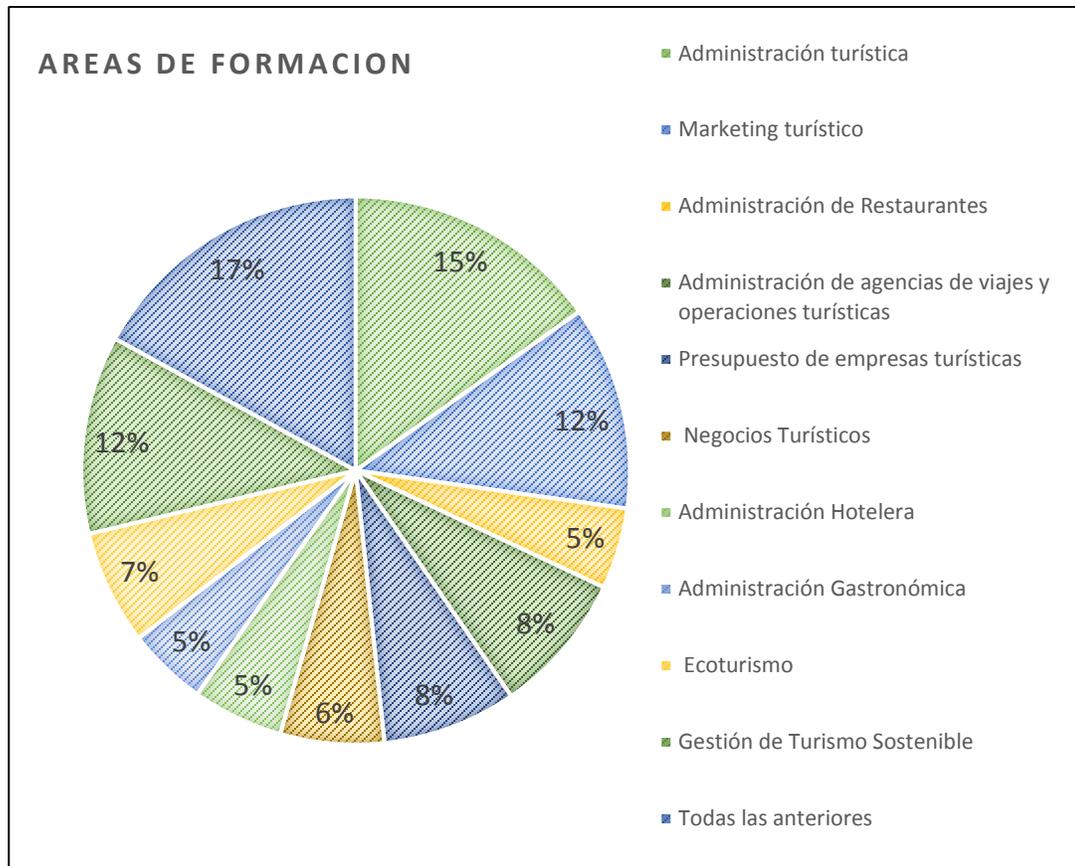
16. En cuál de las siguientes áreas de formación le gustaría obtener conocimientos, capacidades o destrezas:

Objetivo: Definir cuál de las siguientes áreas de formación turística prefieren los encuestados, para obtener conocimientos, capacidades o destrezas.

<i>Tabla 22 Áreas de Formación de Mayor Incidencia en Competencias Turísticas.</i>		
RESPUESTAS	TOTAL	%
Administración turística	28	15%
Marketing turístico	23	12%
Administración de Restaurantes	9	5%
Administración de agencias de viajes y operaciones turísticas.	16	8%
Presupuesto de empresas turísticas.	15	8%
Negocios Turísticos.	11	6%
Administración Hotelera.	10	5%
Administración Gastronómica.	9	5%
Ecoturismo.	13	7%
Gestión de Turismo Sostenible.	22	12%
Todas las anteriores.	32	17%
TOTAL	187	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 20 Áreas de Formación de Mayor Incidencia en Competencias Turísticas



Fuente: Elaboración propia en base Tabla 23.

Análisis: Del total de la población estudiada las áreas de formación que prefieren es la administración turística en un 15%, un 12% marketing turístico y gestión de turismo sostenible, el resto se distribuyó en un 8% presupuesto de empresas turísticas y administración de agencias de viajes y operaciones turísticas, 7% ecoturismo, 6% negocios turísticos, 5% administración hotelera, gastronómica y de restaurantes y un 17% que en todas las anteriores.

Interpretación: Los resultados muestran que los estudiantes de la carrera de administración de empresas prefieren obtener conocimientos, capacidades o destrezas en todas las áreas de formación turística.

4.2. TABULACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A LA AUTORIDAD DE LA FMO-UES.

Pregunta 1

Describa brevemente ¿Si el plan de estudio actual de la carrera de administración de empresas comprende contenido temático sobre administración turística?

Objetivo: Identificar si el plan de estudio actual de la carrera de administración de empresas comprende contenido temático sobre administración turística que le permita generar competencias turísticas a los egresados.	
Autoridad de la FMO-UES	
Jefe del Departamento de Ciencias Económicas: Mtro. Arnoldo Orlando Sorto	
No, en el plan de estudio actual de la universidad de la carrera de administración no contiene ningún tema relacionado con el turismo o sobre ello, nuestro plan de estudio data desde el año 1994 el cual no ha sido actualizado.	
Análisis: Según el Jefe del departamento de Ciencias Económicas el plan de estudio actual de administración de empresas no contiene ningún tema relacionado al turismo.	
Interpretación: Las respuestas brindadas por el jefe del departamento de ciencias económicas, demuestran que el plan de estudio actual de la carrera no comprende ningún contenido temático de administración turística y por ende no genera competencias en los actuales egresados. Ello se debe a que el plan de estudio actual no ha sido actualizado desde el año de 1994	
Tabla 23 Respuesta a Pregunta 1 Autoridad de la FMO-UES	Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridad de la FMO-UES

Pregunta 2

Explique brevemente ¿Que competencias turísticas obtienen los egresados a través del plan de estudio actual para optar al cargo de gerente?

Objetivo: Identificar las competencias turísticas que obtienen los egresados a través del plan de estudio actual para optar al cargo de gerente.

Autoridad de la FMO-UES

Jefe del Departamento de Ciencias Económicas: Mtro. Arnoldo Orlando Sorto

Todo lo que se enseña a los estudiantes en la carrera de licenciatura en administración de empresas es a nivel general, debido a que la administración es de carácter universal y se adapta a todo tipo de empresa. Pero si se les ayuda a adquirir competencias en base a las cinco funciones administrativas que son: planificar, organizar, dirigir, controlar e integrar, que pueden ayudar a un administrador de empresa a nivel general a gerenciar cualquier tipo de organizaciones al mismo tiempo se les enseña a cumplir con los roles interpersonales: como ser un líder, cabeza de unidad o símbolo de representación para la empresa, de enlace porque debe de formar redes sea dentro o fuera de la empresa, es decir desarrollar alianzas estratégicas, también debe buscar información en el ambiente interno o externo de la empresa para transmitirlos a sus subordinados o gerentes del mismo nivel u otros fuera de las empresas, así mismo es un tomador de decisiones, emprendedor para iniciar nuevos proyectos, solucionar problemas es decir asignar recursos de forma equitativa, a su vez es un negociador ya que genera las condiciones para la empresa o en el área en que se desempeña en la organización, sin embargo, no se les brindan competencias para administrar empresas turísticas ya que no se desarrollan temas con los que los estudiantes puedan adquirir conocimientos, capacidades y habilidades para gerenciar empresas turísticas.

Análisis: Los estudiantes de administración de empresas adquieren las competencias para administrar las empresas a nivel general, sin embargo, no se desarrollan temas que les permitan adquirir competencias turísticas en específico para gerenciar empresas turísticas.

Interpretación: Los resultados nos muestran que los estudiantes no adquieren competencias turísticas debido a que su formación gerencial es a nivel general y sin ninguna orientación en el área de turismo.	
Tabla 24 Respuesta a Pregunta 2 Autoridad de la FMO-UES	Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridad de la FMO-UES.

Pregunta 3

¿Considera usted que con las competencias: habilidades, capacidades y conocimiento gerenciales que adquieren los estudiantes a través de la formación académica con el plan de estudio actual estarán capacitados para gerenciar empresas turísticas?

Objetivo: Determinar si con las competencias: habilidades, capacidades y conocimiento gerenciales que adquieren los estudiantes a través de la formación académica con el plan de estudio actual estarán capacitados para gerenciar empresas turísticas	
Autoridades de la FMO-UES	
Jefe del Departamento de Ciencias Económicas: Mtro. Arnoldo Orlando Sorto	
No, porque los estudiantes no poseen conocimientos específicos en el área de administración turística, se debería de dar pero por el momento no los brinda la universidad.	
Análisis: Según el jefe del departamento de ciencias económica, las competencias como lo son las habilidades, capacidades y conocimiento que adquieren los estudiantes en su formación académica no los capacita especialmente para gerenciar empresas turísticas.	
Interpretación: De los resultados de las respuestas obtenidas por la autoridad de ciencias económicas, se determinó que los estudiantes egresados, no están preparados para gerenciar una empresa turística, debido a que carecen de conocimientos específicos en el área de administración de empresas turística para poder hacerlo.	
Tabla 25 Respuesta a Pregunta 3 Autoridad de la FMO-UES.	Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridad de la FMO-UES.

Pregunta 4

Explique ¿Si los docentes de administración de empresas implementan estrategias metodológicas que brinden los conocimientos teóricos - prácticos para que los estudiantes puedan gerenciar empresas turísticas?

Objetivo: Identificar si los docentes de administración de empresas implementan estrategias metodológicas, para poder brindarles a los estudiantes conocimientos teóricos- prácticos para gerenciar empresas turísticas.	
Autoridad de la FMO-UES	
Jefe del Departamento de Ciencias Económicas: Mtro. Arnoldo Orlando Sorto	
Por el momento no se desarrollan o implementan estrategias metodológicas relacionadas a la temática de turismo, en las asignaturas que les impartimos a los estudiantes.	
Análisis: Según la respuesta del jefe de ciencias económicas, los docentes no desarrollan estrategias metodológicas que brinden los conocimientos teóricos-prácticos a los estudiantes para gerenciar empresas turísticas.	
Interpretación: Podemos afirmar que en la actual formación que los docentes no implementan estrategias metodológicas, para que los estudiantes y egresados obtengan conocimiento teóricos-prácticos para gerenciar empresas turísticas.	
Tabla 26 Respuesta a Pregunta 4 Autoridad de la FMO-UES.	Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridad de la FMO-UES.

Pregunta 5

Según su opinión, ¿En la ejecución del plan de estudio actual que estrategias metodológicas deben implementar los docentes para que los estudiantes adquieran conocimiento para gerenciar empresas turísticas?

Objetivo: Determinar según la ejecución del plan de estudio actual que estrategias pueden implementar los docentes para que los estudiantes adquieran conocimiento para gerenciar empresas turísticas.	
Autoridad de la FMO-UES	
Jefe del Departamento de Ciencias Económicas: Mtro. Arnoldo Orlando Sorto.	
Considero que en algunas unidades de las materias que se desarrollan en la carrera se pueden adicionar temas sobre administración de empresas turísticas o temas relacionado al turismo como lo son: teoría administrativa, mercadotecnia , administración superior, administración financiera, mercadeo internacional en estas se pueden incluir aspectos sobre turismo y en las conferencias se deben incluir ponencias sobre el turismo y administración turística como lo es en la semana de la administración y mercadeo. Se debería dar conocimientos generales sobre el turismo aunque no se han hecho cambios en el programa.	
Análisis: Según el actual jefe de ciencias económicas, existen algunas materias en las que se podrían adicionar temas relacionados al turismo o sobre administración turística, también en las conferencias, en la semana de la administración y mercadeo se deben incluir ponencias sobre el turismo.	
Interpretación: Los resultados de las respuestas brindadas por el Jefe de ciencias económicas, nos muestran que los docentes pueden implementar estrategias metodológicas; adicionando temas sobre la administración turística en algunas materias y también en las conferencias, en la semana de la administración y mercadeo se deben incluir ponencias relacionadas al turismo para que los estudiantes adquieran conocimientos para gerenciar empresas turísticas.	
Tabla 27 Respuesta a Pregunta 5.	Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 6

En su opinión, ¿Considera que debe existir una actualización en el plan de estudio con énfasis en administración turística?

Objetivo: Indagar si puede haber una actualización en el plan de estudio actual con énfasis en la administración turística.	
Autoridad de la FMO-UES	
Jefe del Departamento de Ciencias Económicas: Mtro. Arnoldo Orlando Sorto	
Si, debe de incluirse temáticas sobre la administración turísticas en las materias a fines al tema y si es posible incluir materias de especialización de la carrera, es decir, se debería incluir como una materia optativa la administración de empresas turísticas, en conferencias y diplomados, para que así los estudiantes o profesionales en el área puedan desempeñarse dentro de ellas con las competencias necesarias que adquirirán a lo largo de su formación académica, como administradores idóneo para administrar empresas dentro del área turísticas, debido a los cambios que se han dado en la sociedad y en la necesidad que tienen en las empresas actualmente.	
Análisis: Según el actual jefe de ciencias económicas, si se debe actualizar el plan de estudio actual de la carrera, para que así los estudiantes y egresados adquieran las competencias en administración turística.	
Interpretación: Las respuestas brindadas por el jefe del departamento de ciencias económicas, demuestran que debe actualizarse el plan de estudio de la carrera para generar en los estudiantes y egresados conocimientos sobre administración turísticas.	
Tabla 28 Respuesta a Pregunta 6 Autoridad de la FMO-UES.	Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridad de la FMO-UES.

Pregunta 7

¿Qué cambios se le puede dar al plan de estudio para que los estudiantes obtengan formación académica sobre administración turística?

Objetivo: Determinar qué cambios se le pueden dar al plan de estudio para que los estudiantes obtengan formación académica sobre administración turística.
Autoridad de la FMO-UES
Jefe del Departamento de Ciencias Económicas: Mtro. Arnoldo Orlando Sorto
Si se reforma el plan de estudio y su programa se pueden incluir materias sobre el turismo por ejemplo al inicio de la carrera en el ciclo dos o tres se podría impartir una materia sobre los principios de la administración turística y en el noveno o decimo ciclo que se desarrolló una materia de administración turística como de especialidad es decir que los estudiantes puedan tener como una materia optativa al igual como lo es seminario de finanzas , mercadeo internacional, administración de personal III y producción II; por su puesto se tendría que contratar un profesional especializado en el área para que brinde los conocimientos teóricos y prácticos a los estudiantes, Lo otro que se puede hacer es que se apruebe la pre-especialización en la carrera en vez de que el estudiante realice una tesis o pueda elegir entre las dos opciones, él se especializaría en temas como administración turística, financiera u otra área que sea necesaria, así la Universidad de El Salvador en este caso la Facultad promoverá el desarrollo de profesionales especializados en el sector turístico, para desarrollar proyectos de inversión o crear negocios y administrar empresas que brinden servicios turísticos y así se puede desarrollar la zona oriental, para ello debe darse un trabajo en conjunto tanto con el gobierno central como con las demás dependencias de Estado y así ser estratégicos en el desarrollo de profesionales como también del país.
Análisis: Según el jefe del departamento de ciencias económicas, al reformarse el plan de estudio, los cambios que se podrían realizar serán; incluir materias sobre administración turística y lo otro que se puede hacer es que vez de que el estudiante realice una tesis se apruebe la pre especialización en la carrera,

por supuesto se tendría que contratar profesionales especialistas en el área turística, para que los estudiantes obtengan formación turística necesarias.

Interpretación: Los resultados obtenidos de las repuestas por el jefe actual de ciencias económicas, indican que los cambios que se podrán dar en el plan de estudio serian, incluir materias sobre el turismo para que los estudiantes obtengan formación académica sobre administración turística y lo otro que se puede hacer es que se apruebe la pre-especialización en la carrera en vez de que el estudiante realice una tesis o pueda elegir entre las dos opciones.

Tabla 29 Respuesta a Pregunta 7 Autoridad de la FMO-UES	Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridad de la FMO-UES.
---	---

4.3 TABULACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES DE TURISMO.

Pregunta No 1

Explique ¿La incidencia que tiene el turismo en todas sus áreas en el desarrollo empresarial del país?

Objetivo: Identificar la incidencia que tiene el turismo en todas sus áreas en el desarrollo empresarial del país	
Autoridades de Turismo	
Ministerio de Turismo	Corporación Salvadoreña de Turismo
El turismo incide en todas las áreas de las empresas generalmente como Responsabilidad Social Empresarial a través de programas relacionados al Medio Ambiente.	El turismo incide en todo en lo económico, genera impuestos locales, aporta al PIB, genera inversión, en lo social genera empleos local o internacional, perfecciona la mano de obra, tiene incidencia comercial, porque genera imagen de un destino o territorio como tal, así mismo incide en otras áreas.
Oficial de Información: Licda. Glenda Marisol Campos de Cáceres.	Coordinadora de Inversión Licda. Doris Cornejo.
Análisis: Según la representante del MITUR, el turismo incide en todas las áreas de las empresas como responsabilidad social empresarial a través de programas relacionados al medio ambiente. Así mismo la representante del COSATUR, dice que el turismo incide en todas las áreas como por ejemplo lo económico, genera impuestos locales, aporta al PIB, genera inversión, en lo social genera empleo y perfecciona la mano de obra.	

Interpretación: Según las respuestas obtenidas de las autoridades de turismo expresan que hay una gran incidencia del turismo en todas sus áreas en el desarrollo empresarial ya que genera responsabilidad social empresarial, en lo económico genera inversión, en lo social genera empleos locales e incide en lo comercial, por que transmite una imagen favorable del país a nivel internacional como destino turístico.

Tabla 30 Respuestas a Pregunta 1 Autoridades de Turismo.	Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridades de Turismo.
--	--

Pregunta No 2

Según su opinión ¿Cómo considera la situación actual de la formación de profesionales para gerenciar empresas turísticas?

Objetivo: Determinar cómo consideran las instituciones de turismo la situación actual de la formación de profesionales para puedan optar al cargo de gerente en las empresas turísticas.	
Autoridades de Turismo	
Ministerio de Turismo	Corporación Salvadoreña de Turismo
Considero que existen muchas universidades con pensum desactualizados, ya que tienen muchos años de no cambiarse y el turismo es cambiante y dinámico, y hay que ponerse a la vanguardia.	La formación profesional va en ascenso porque se está desarrollando de niveles técnicos a licenciaturas y maestrías perfeccionándose en el sentido académico, como tal de grados, se está apostando a esa profesionalización en actividad turística.
Oficial de Información: Licda. Glenda Marisol Campos de Cáceres.	Coordinadora de Inversión Licda. Doris Cornejo.
Análisis: La representante del MITUR, considera que la situación actual de la formación de profesionales esta desactualizada, debido a que existen universidad que cuentan con pensum que tienen años de no modificarse. Mientras que la representante del COSATUR, opina que la formación de profesionales va en ascenso porque se está desarrollando de niveles técnicos a licenciaturas y maestrías, para generar profesionales que administren empresas turísticas.	

Interpretación: Según los resultados obtenidos de las respuestas brindadas, el Ministerio de Turismo, expresa que existe deficiencia en la formación académica porque existen muchas universidades con pensum desactualizados; sin embargo, la Corporación Salvadoreña de Turismo, considera que el desarrollo de la formación de profesionales en el área turística va en ascenso, perfeccionándose en el sentido académico con los niveles técnicos, licenciaturas y maestrías apostándole así la profesionalización turística.

Tabla 31 Respuestas a Pregunta 2 Autoridades de Turismo.	Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridades de Turismo.
--	--

Pregunta No 3

¿Considera que un profesional en administración de empresas puede gerenciar empresas turísticas?

Objetivo: Identificar si un profesional en administración de empresas puede gerenciar empresas turísticas.	
Autoridades de Turismo	
Ministerio de Turismo	Corporación Salvadoreña de Turismo
En mi caso yo soy administradora de empresas, por lo que considero que, si puede, pero en realidad el tema es muy especializado por lo que hay que conocer el tipo de empresa en el que se va incursionar, ejemplo si se va incursionar en hotel se tiene que saber de hoteles, por lo que es necesario especializarse en un área terminada.	Pues debería de poder gerenciar porque se supone que debe tener los conocimientos administrativos propios plasmados en una empresa, si es profesional tiene las habilidades de comunicación y socialización que le permite interactuar con diferentes profesionales no solo los turísticos, tiene las habilidades y destrezas operativas e intelectuales para poder manejar y gerenciar una empresas turísticas por lo que debería de poder gerenciar un administrador de empresas como tal, sin embargo necesita conocimientos especializados en turismo para poder brindar un servicio diferenciador dentro del ámbito que se incursione.
Oficial de Información: Licda. Glenda Marisol Campos de Cáceres.	Coordinadora de Inversión Licda. Doris Cornejo.

<p>Análisis: Según la representante del Ministerio de Turismo, un administrador de empresas si puede gerenciar una empresa turística, pero debe de conocer el tipo de empresa en la va incursionar. Así mismo la representante de CORSATUR expresa que un profesional en administración de empresas debería poder gerenciar una empresa turística porque se supone que debe tener los conocimientos administrativos propios sin embargo necesita conocimientos especializados en el aérea turística</p>	
<p>Interpretación: Las respuestas obtenidas de parte de las autoridades de turismo están de acuerdo que un profesional en administración de empresas, si puede gerenciar una empresa turística porque tiene los conocimientos administrativos propios, es decir tiene las habilidades y destrezas operativas e intelectuales para poder manejar y gerenciar una empresa, sin embargo, se debe especializar en el área turística.</p>	
<p>Tabla 32 Respuestas a Pregunta 3 Autoridades de Turismo.</p>	<p>Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridades de Turismo.</p>

Pregunta No 4

Explique de acuerdo a la política del turismo en el país ¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir los profesionales para optar al cargo de gerente de una empresa turística?

Objetivo: Identificar de acuerdo a la política de turismo cuales son los requisitos que deben cumplir los profesionales para optar al cargo de gerente de una empresa turística.	
Autoridades de Turismo	
Ministerio de Turismo	Corporación Salvadoreña de Turismo
En lo que a mí respecta considero muy importante que posea conocimientos previos de donde va incursionar.	Primero conocer las tendencias de desarrollo turístico que tiene el país en el territorio, conocer y poder aplicar las leyes que se relacionan con el enfoque de desarrollo turístico como tal, propiciar la practica en el turismo.
Oficial de Información: Licda. Glenda Marisol Campos de Cáceres.	Coordinadora de Inversión Licda. Doris Cornejo.
Análisis: Según la representante del Ministerio de Turismo, los requisitos que debe cumplir un profesional es tener los conocimientos previos de la empresa en la que va incursionar, mientras que la representante de CORSATUR, expresa que el profesional debe primero conocer las tendencias de desarrollo turístico, poder aplicar las leyes relacionadas o enfocadas al turismo.	
Interpretación: De las respuestas obtenidas de las autoridades de turismo, expresan que los requisitos que debe de cumplir un profesional para optar al cargo de gerente de una empresa turística son tener los conocimientos previos de la empresa en la que va a incursionar, conocer las tendencias de desarrollo de turismo en el territorio, tener conocimiento y poder aplicar las leyes de desarrollo turístico y propiciar la práctica del turismo.	
Tabla 33 Respuestas a Pregunta 4 Autoridades de Turismo.	Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridades de Turismo.

Pregunta No 5

De acuerdo a la política del turismo del país ¿Qué competencias turísticas deben reunir los profesionales para gerenciar empresas turísticas?

Objetivo: Identificar de acuerdo a la política de turismo del país que competencias turísticas deben reunir los profesionales para gerenciar empresas turísticas.	
Autoridades de Turismo	
Ministerio de Turismo	Corporación Salvadoreña de Turismo
Lo principal es que posea experiencia dentro del ámbito donde se va incursionar.	Conocimiento de todas las ramas que se afectan y se relacionan con el turismo, habilidades y destrezas en manejo de la persona humana entendido como empleado y como turista.
Oficial de Información: Licda. Glenda Marisol Campos de Cáceres.	Coordinadora de Inversión Licda. Doris Cornejo.
Análisis: La representante del MITUR, expresa que la principal competencia que debe de poseer un profesional para gerenciar empresas turísticas es la experiencia, en cambio la representante de CORSATUR menciona que tiene que tener conocimiento en todas las ramas que se afectan y se relacionen con el turismo, así mismo deben de poseer habilidades y destrezas en manejo de personal y los turistas.	
Interpretación: Los resultados de las respuestas obtenidas por las autoridades de turismo opinan que las competencias turísticas que deben reunir los profesionales para gerenciar una empresa turística son: la experiencia, conocimiento en todas las ramas del turismo, habilidades y destrezas en manejo de personal y los turistas tanto nacionales como extranjeros.	
Tabla 34 Respuestas a Pregunta 5 Autoridades de Turismo.	Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridades de Turismo.

Pregunta No 6

En su opinión, ¿Cómo ve la oferta de profesionales para gerenciar empresas turísticas en el actual mercado laboral?

Objetivo: Conocer cómo se encuentra la oferta de profesionales para gerenciar empresas turísticas en el actual mercado laboral.	
Autoridades de Turismo	
Ministerio de Turismo	Corporación Salvadoreña de Turismo
Existen pocos profesionales turísticos.	Yo, considero que la oferta ha disminuido, porque hay más empresas que profesionales turísticos, en la parte de administración de empresas de los ochos principales universidades que ofrecen carreras de turismo, tres o cuatro son las que cuentan con administración de empresas turística, aunque también se quedan deficientes debido a la falta de experiencia o especialización en el área.
Oficial de Información: Licda. Glenda Marisol Campos de Cáceres.	Coordinadora de Inversión Licda. Doris Cornejo.
Análisis: Según la representante del MITUR, expresa que la oferta laboral y profesional para gerenciar empresas turísticas en el actual mercado laboral son pocos los profesionales turísticos que existen, así mismo la representante de CORSATUR opina que se ha disminuido la oferta de profesionales para gerenciar empresas turísticas ya que actualmente existen más empresas turísticas que profesionales en el área.	

Interpretación: Los resultados de las respuestas obtenidas muestran que la oferta de profesionales en administración de empresas para gerenciar empresas turísticas ha disminuido en el actual mercado laboral, porque existen más organizaciones que profesionales especialistas en el área, debido que de las ocho universidades principales solo cuatro son las que cuentan con las carreras de administración de empresas turísticas.

Tabla 35 Respuestas a Pregunta 6 Autoridades de Turismo.	Fuente: Elaboración propia basada en entrevista de Autoridades de Turismo.
--	--

Pregunta No 7

¿Qué recomendaciones se les haría a las universidades, en especial a la Universidad de El Salvador para formar profesionales que se adecuen a la política turística del país?

Objetivo: Conocer las recomendaciones que las empresas le harán a la Universidad de El Salvador para formar profesionales que se adecuen a la política turística del país.	
Autoridades de Turismo	
Ministerio de Turismo	Corporación Salvadoreña de Turismo
Que actualicen sus pensum ya que el turismo es cambiante y dinámico y requieren de innovación constante, no tiene que enseñar los mismo que hacen 20 años, ya que todo cambia.	Principalmente mantener relaciones con los entes gubernamentales, para propiciar el acercamiento de los estudiantes al turismo, dicho en otras palabras, que las instituciones educativas no se enfrasquen en cuatro paredes si no que pueden salir de sus recintos educativos para que el alumno viva la realidad para el sector que está formando.
Oficial de Información: Licda. Glenda Campos de Cáceres.	Coordinadora de Inversión Licda. Doris Cornejo.
Análisis: Según la representante del Ministerio de Turismo, recomienda a la Universidad de El Salvador que debe actualizar su pensum ya que todo va en constante cambio; mientras que la representante de CORSATUR le recomienda a la UES que principalmente debe mantener relaciones con los entes gubernamentales, para proporcionar al estudiante acercamiento al turismo, que los alumnos puedan salir de sus recintos educativos para que viva la realidad del sector en el que se está formando.	

Interpretación: Los resultados obtenidos de las respuestas brindadas por las autoridades de turismo, le recomiendan a la Universidades de El Salvador, actualizar el pensum, mantener relaciones con los entes gubernamentales de esa forma los estudiantes podrán salir de sus recintos educativos y obtener conocimientos prácticos y experimentar la realidad del sector en el que se está formando.

Tabla 36 Respuestas a Pregunta 7 Autoridades de Turismo.	Fuente: propia basada en entrevista de Autoridades de Turismo
--	---

4.4. TABULACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE ENTREVISTA A EMPRESAS TURÍSTICAS.

Pregunta No 1

Explique ¿La incidencia que tienen todas las áreas del turismo en el desarrollo de su empresa?

Objetivo: Conocer la incidencia que tiene el turismo en todas sus áreas en el desarrollo empresarial de su empresa.		
Empresas Turísticas		
Parque Nacional Cerro Verde	Hotel y Restaurante Mar y Sol	Tour Operadora Fiorella's Tours
Es grande, tanto por los atractivos y recursos turísticos que posee nuestro país	Todos los rubros del turismo inciden dentro de la empresa, en cumplir lo que el cliente necesita, pero el rubro que mayor incide dentro de la empresa es la pasadía que es más factible de quienes nos visitan y lo brindamos de 8:00 am a 4:00, ya que a los clientes les resulta mejor a hospedarse se les brinda recreación y alimentación dentro del mismo.	Actualmente Fiorella's esta como una empresa de información y trabajo sobre la base de las aéreas del turismo en su desarrollo como una empresa la incidencia que tiene directa, también brinda servicios de transporte y tiene a disposición guías turísticos acreditados por el ministerio de turismo también desarrolla turismo asi mismo trabajando en conjunto con tour operadoras internacionales.

Representante: Licda. Vilma de Sanabria	Gerente: Licdo. Ignacio Munguía.	Sub- Gerente: Licdo. David Garay
<p>Análisis: Según la representante del Parque Nacional, la incidencia que tiene el turismo es grande en el desarrollo de la empresa por sus atractivos y recursos turísticos que tiene el país, el gerente de Mar y Sol, opina que todos los rubros del turismo inciden en el desarrollo de la empresa y ellos se ven mayormente beneficiados por el hospedaje y sub-gerente de la Tour Operadora, considera que el turismo incide de forma directa con la empresa, por los servicios de transporte, los guías turísticos y esto le genera mayor crecimiento comercial tanto a nivel nacional e internacional.</p>		
<p>Interpretación: Los resultados obtenidos a través de los representantes de las empresas turísticas muestran que todos los rubros del turismo inciden dentro de las empresas de forma directa, debido a los atractivos y recursos turísticos que posee el país, el hospedaje, los servicios de transporte y los guías turísticos, por ello aumenta la cantidad de clientes, al mismo tiempo genera mayor movimiento comercial a nivel nacional e internacional.</p>		
Tabla 37 Respuestas a Pregunta 1 de Empresas Turísticas.	Fuente: Elaboración propia en base a entrevista de empresas turísticas.	

Pregunta No 2

Según su opinión ¿Cómo considera la situación actual de la formación de profesionales para gerenciar empresas turísticas?

Objetivo: Identificar como se considera la situación actual de la formación de profesionales para gerenciar empresas turísticas.		
Empresas Turísticas		
Parque Nacional Cerro Verde	Hotel y Restaurante Mar y Sol	Tour Operadora Fiorella's Tours
Mala, a criterio personal, debe de conocer acerca de cómo se manejan los recursos. La administración de los recursos varía de acuerdo a las necesidades del sitio, si pueden tener muchas competencias para administrar uno de los 16 parques a nivel nacional, pero desconocen el ámbito turístico o sobre administración turística.	En el área de formación turística más que todo para liderar empresas turística considero que la mayoría de universidades u otras escuelas especializadas se están poniendo a la vanguardia dentro del área turística están más que todo buscando los segmentos más importantes para poder implementarlos a los nuevos miembros que se van a integrar al mundo laboral, considero que si se ha avanzado en potencializar a los profesionales que posteriormente se van a desarrollar en el área turística, considero que se ha avanzado en la formación, cumpliendo en un 90% en conocimientos sobre el segmento en que se van a desarrollar.	Es muy importante la formación de profesionales en esta área, actualmente considera que existe una deficiencia en el conocimiento y en la práctica por parte de los profesionales, pero para su desarrollo lo más relevante es que los docentes que imparten materias en las carreras afines al turismo deben de estar capacitados y especializados en el área o acreditados por las instituciones correspondientes.

Representante: Licda. Vilma de Sanabria	Gerente: Licdo. Ignacio Munguía.	Sub- Gerente: Licdo. David Garay
<p>Análisis: Según la representante del Parque Nacional y el Sub-Gerente de Fiorellas tours, consideran que la formación de profesionales en el área del turismo esta deficiente, tanto en conocimiento como en la práctica, también porque desconocen el ámbito turístico y la administración turística, sin embargo, el gerente de Mar Y Sol, considera que si, se ha avanzado en potencializar la formación de profesionales para gerenciar empresas turísticas.</p>		
<p>Interpretación: Los resultados obtenidos a través de las entrevistas muestran que actualmente la formación de profesionales es deficiente, debido a que los administradores desconocen el ámbito turístico o sobre administración turística, aunque las instituciones de educación están tratando de potencializar la formación de profesionales, pero para el desarrollo de estos, los docentes deben estar capacitados y especializados en el área turística para brindar los conocimientos necesarios a los estudiantes , para que estos puedan gerenciar empresas turísticas.</p>		
Tabla 38 Respuestas a Pregunta 2 Empresas Turísticas.	Fuente: Elaboración propia en base a entrevista de empresas turísticas.	

Pregunta No 3

¿Considera que un profesional en administración de empresas puede gerenciar empresas turísticas?

Objetivo: Determinar si un profesional en administración de empresas puede gerenciar empresas turísticas		
Empresas Turísticas		
Parque Nacional Cerro Verde	Hotel y Restaurante Mar y Sol	Tour Operadora Fiorella's Tours
Si siempre y cuando conozcan de turismo y sobre todo turismo interno.	Por supuesto que sí, haciendo una combinación entre teoría, actitud y liderazgo, ya que esto es indispensable porque en la parte de gerencia la empresa gira alrededor del gerente como eje central en la toma de decisiones para lograr los fines de la misma.	Sí, pero debe adquirir mayores conocimientos sobre la administración turística con las debidas capacitaciones en el área turística impartidas ya sea dentro de la empresa o por el MITUR u otras instituciones, así tendrá las competencias necesarias para desempeñarse de mejor forma en el cargo.
Representante: Licda. Vilma de Sanabria	Gerente: Licdo. Ignacio Munguía.	Sub- Gerente: Licdo. David Garay
Análisis: La representante del Parque Nacional y el Sub-gerente de la Tour Operadora, consideran que los profesionales en administración de empresas, si puede gerenciar una empresa turística siempre y cuando conozca de administración turísticas.		

Así mismo el gerente de Mar y Sol, expresa que un administrador de empresas puede gerenciar una empresa turística haciendo una combinación entre teoría, actitud, liderazgo y capacidad de toma de decisiones.

Interpretación: De los resultados obtenidos de las respuestas brindadas por los representantes de las empresas turísticas muestran que un profesional en administración de empresas si, puede gerenciar una empresa turística, pero para ello debe tener conocimiento sobre el turismo y como se desarrolla el turismo interno en el país, también debe conocer de la administración turística, en si un administrador de empresas debe de especializarse a través de capacitaciones brindadas por la empresa que lo contrato para el cargo o por el MITUR u otras instituciones que brinden los conocimientos necesarios para que puedan desempeñar el cargo de gerente en una empresa turística.

Tabla 39 Respuestas a Pregunta 3 Empresas Turísticas.

Fuente: Elaboración propia en base a entrevista de empresas turísticas.

Pregunta No 4

Explique ¿Los requisitos que las empresas turísticas deben establecer para contratar profesionales para optar al cargo de gerente?

Objetivo: Identificar de acuerdo a la política de turismo cuales son los requisitos que deben cumplir los profesionales para optar al cargo de gerente de una empresa turística.		
Empresas Turísticas		
Parque Nacional Cerro Verde	Hotel y Restaurante Mar y Sol	Tour Operadora Fiorella's Tours
Los saberes básicos en cuanto a la administración, ejecución de proyectos turísticos, realizar planes operativos, marketing, diagnostico, análisis de datos estadísticos, conocimiento sobre análisis e interpretación de datos históricos sobre la afluencia turística, manejo sobre pronósticos de venta, tener conocimiento sobre las leyes ambientales o sobre leyes relacionadas al rubro, logística, conocimiento sobre enfoque económicos y financieros.	Uno de los elementos fundamentales es el liderazgo, una buena actitud, una capacidad ideológica de resolver problemas y sobre todo bastante compromiso personal, la experiencia también es un punto fundamental pero no indispensable, en si no es la experiencia indispensable si no su conocimiento y actitud, es decir la disposición que la persona tenga.	Los requisitos que deben de cumplir están: - Conocimiento de todas las áreas del turismo en El Salvador - Conocimiento en cuanto a administración turística - Experiencia en el Área turística - Conocimiento en Rutas Turísticas Tener conocimiento en el manejo de personal, nivel operativo, administrativo entre otras áreas.

Representante: Licda. Vilma de Sanabria	Gerente: Licdo. Ignacio Munguía.	Sub- Gerente: Licdo. David Garay
<p>Análisis: Según la representante del Parque Nacional, los requisitos que se deben de cumplir para optar al cargo de gerente de una empresa turística son los saberes básicos en cuanto a la administración ejecución de proyectos turísticos, realizar planes operativos, marketing, diagnostico, análisis de datos estadísticos, sin embargo el gerente de Mar y Sol expresa que los requisitos son es el liderazgo, una buena actitud, una capacidad ideológica de resolver problemas y sobre todo bastante compromiso personal y la experiencia, y así también el sub- gerente de Florella`s Tours opina que algunos requisitos que también se debe de cumplir son el conocimiento de todas las áreas del turismo en El Salvador, conocimiento en cuanto a administración turística, conocimientos sobre rutas turísticas, el manejo del personal, nivel operativo, administrativo, entre otras áreas.</p>		
<p>Interpretación: De los resultados de las respuestas brindadas por los representantes de las empresas turísticas, los requisitos que se deben de cumplir según la política de la empresa ´para optar al cargo de gerente de una empresa turística son: los saberes básicos de la administración, ejecución de proyectos turísticos, conocimiento en rutas turísticas y el marketing, realizar planes operativos, diagramas, liderazgo, capacidad de resolver problemas, conocimientos en todas las áreas de turismo en El Salvador, conocimientos en administración turísticas, manejo de personal y experiencia en el área turística.</p>		
Tabla 40 Respuestas a Pregunta 4 Empresas Turísticas.	Fuente: Elaboración propia en base a entrevista de empresas turísticas.	

Pregunta No 5

De acuerdo a la política de la empresa ¿Qué competencias turísticas deben reunir los profesionales para optar al cargo de gerente de una empresa turística?

Objetivo: Identificar de acuerdo a la política de la empresa que competencias turísticas deben reunir los profesionales para gerenciar empresas turísticas.		
Empresas Turísticas		
Parque Nacional Cerro Verde	Hotel y Restaurante Mar y Sol	Tour Operadora Fiorella's Tours
Que cumpla el perfil organizacional y con los conocimientos adecuados para administrar un parque.	Conocimientos turísticos en este caso de hoteles, mercadológicos, deben estar a la vanguardia en lo que es gastronomía y sobretodo disposición de querer aprender algo diferente.	Conocimiento sobre todas las áreas de turismo en El Salvador Conocimiento y experiencia en rutas turísticas. Experiencia en el cargo en las áreas similares.
Representante: Licda. Vilma de Sanabria	Gerente: Licdo. Ignacio Munguía.	Sub- Gerente: Licdo. David Garay
Análisis: Según la representante del Parque Nacional, las competencias que deben de reunir los profesionales para optar al cargo de gerente de una empresa turística, según la política de la empresa es que cumplan el perfil organizacional y los conocimientos adecuados en administración. El gerente de Mar y Sol expresa que deben de tener conocimiento de acuerdo al tipo de empresa turística en la cual ha de incursionar y también tener conocimiento en el área mercadológica, mientras que el Sub-gerente de la Tour Operadora opina que las competencias deben de ser según la política de la empresa tener conocimiento en todas las áreas del turismo en El Salvador y experiencia en cargos similares al que quiere optar.		

Interpretación: Los resultados de la entrevista muestra que los profesionales para optar al cargo de gerente de una empresa turística deben cumplir con el perfil organizacional de la empresa, también con los conocimientos en todas las áreas de turismo en El Salvador, sobre el área mercadológica y debe tener conocimientos de acuerdo al tipo de empresa turística en la cual ha de optar al cargo de gerente.

Tabla 41 Respuestas a Pregunta 5 Empresas Turísticas.	Fuente: Elaboración propia en base a entrevista de empresas turísticas.
--	--

Pregunta No 6

En su opinión, ¿Cómo ve la oferta de profesionales para gerenciar empresas turísticas en el actual mercado laboral?

Objetivo: Determinar cómo se encuentra la oferta de profesionales para gerenciar empresas turísticas en el actual mercado laboral		
Empresas Turísticas		
Parque Nacional Cerro Verde	Hotel y Restaurante Mar y Sol	Tour Operadora Fiorella's Tours
Hay instituciones de educación superior en el país que brindan carreras en áreas a fines al turismo, es decir que poseen el conocimiento, pero no tiene experiencia y por ello la oferta es limitada.	En nuestro país hay muchos profesionales que tienen el perfil y las competencias, pero hay pocas oportunidades laborales, pero dentro del área de profesionales en administración de empresas turísticas no se cuenta con muchos.	La deficiencia del conocimiento del turismo en el medio y debido a las personas que brindan el conocimiento y a su falta de experiencia en el área existe mucha oferta, pero hay pocas personas que reúnen los requisitos necesarios para desempeñar el cargo de gerente en una empresa turística.
Representante: Licda. Vilma de Sanabria	Gerente: Licdo. Ignacio Munguía.	Sub- Gerente: Licdo. David Garay
Análisis: Según la representante del Parque Nacional, expresa que la oferta es limitada, debido a que existen instituciones de educación superior que brindan carreras afines al turismo y brindan los conocimientos, pero los estudiantes no tienen la experiencia, sin embargo, el Sub-gerente de Florella`s Tours hay pocas personas que reúnen los requisitos necesarios para desempeñar el cargo de gerente en una empresa turística,		

<p>mientras que el gerente de Mar y Sol considera que no se encuentran muchos profesionales especializados en administración de empresas turísticas.</p>	
<p>Interpretación: Las respuestas brindadas por los representantes de las empresas turísticas nos demuestran que la oferta de profesiones para gerenciar empresas turísticas es limitada y deficiente porque en el mercado laboral existen pocos profesionales formados o especializado en el área de administración de empresas turísticas, sin embargo, no poseen experiencia en el área.</p>	
<p>Tabla 42 Respuestas a Pregunta 6 Empresas turísticas.</p>	<p>Fuente: Elaboración propia en base a entrevista de empresas turísticas.</p>

Pregunta No 7

¿Qué recomendaciones se les haría a las universidades, en especial a la Universidad de El Salvador para formar profesionales que se adecuen a las políticas de las empresas turísticas?

Empresas Turísticas		
Parque Nacional Cerro Verde	Hotel y Restaurante Mar y Sol	Tour Operadora Fiorella's Tours
Hacer convenios para que los profesionales hagan horas sociales y pasantías en diferentes instituciones o empresas privadas y los puedan rotar en diferentes áreas para que conozcan sobre la administración de toda una empresa de esa manera apoyar a los estudiantes a realizar diagnósticos y proyectos. Los docentes de las universidades deben especializarse en temáticas de la actualidad para así hacer que los estudiantes realicen actividades en los que analicen casos de la realidad actual en nuestro país ya sea a nivel social, económico,	Potencializar más que todo parámetros que hagan que los profesionales cuando vayan a enfrentar áreas como estas lleven conocimientos adicionales por decirlo así no teórico que ellos hayan visto en si el segmento del mercado turístico, más práctica y menos teórica, que los profesionales conozcan el área o segmento turístico es decir que los saquen a las empresas en si para que ya conozcan el mundo laboral al que se van a enfrentar, por lo que recomiendo mayor gestión de pasantías o horas laborales en la empresas.	Que los docentes conozcan más sobre el área turística, para así capacitar, orientar y desarrollar a los estudiantes para administrar empresas turísticas.

<p>político o ambiental y que puedan realizar estrategias de solución. La Universidad de El Salvador debe conocer sobre las necesidades de sus alumnos y los docentes para que vayan a la vanguardia sobre nuevos conocimiento científicos y tecnológicos entre otros para que estos puedan desarrollarse como profesionales íntegros. Pero esto no solo es una tarea de la Universidad de El Salvador o instituciones educativas a nivel superior sino también del gobierno, las empresas privadas y de los profesionales, se deben dedicar a conocer sobre la situación de nuestro país, el auge turístico, la posibilidad de inversión empresarial en los atractivos y recursos turísticos.</p>		
<p>Representante: Licda. Vilma de Sanabria</p>	<p>Gerente: Licdo. Ignacio Munguía.</p>	<p>Sub- Gerente: Licdo. David Garay</p>

Análisis: La representante del Parque Nacional, le recomienda a la universidad que debe conocer sobre las necesidades de sus alumnos y los docentes para que los estudiantes estén a la vanguardia sobre nuevos conocimientos científicos y tecnológicos, convenios para que los profesionales hagan horas sociales y pasantías en diferentes instituciones o empresas privadas y los puedan rotar en diferentes áreas para que conozcan sobre la administración de toda una empresa. Así mismo el gerente de Mar y Sol, le recomienda a la UES que los estudiantes realicen más práctica que teoría, que pasen mayor tiempo en pasantías o horas sociales en las empresas para que vayan conociendo la realidad. La recomendación que le hace el Sub-gerente de la Tour Operadora a la UES es que los docentes estén al tanto de turismo para poder ser capacitadores y orientadores de los estudiantes.

Interpretación: Las recomendaciones brindadas por los diferentes representantes de las empresas turísticas en primer lugar es que la Universidad de El Salvador debe conocer sobre las necesidades de los alumnos y docentes para ir a la vanguardia sobre nuevos conocimientos, para que se desarrollen profesionales íntegros, asimismo que realice convenios con instituciones o empresas privadas para que los estudiantes puedan desarrollar pasantías o horas sociales, para que así los estudiantes obtengan conocimientos no solo teóricos, sino que también prácticos y así puedan conocer cómo se desarrolla la administración en todas las áreas de una empresa.

Tabla 43 Respuestas a Pregunta 7
Empresas Turísticas.

Fuente: Elaboración propia en base a entrevista de empresas turísticas.

4.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.5.1 CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de la investigación, sobre el estudio de las competencias que poseen los egresados de la carrera de la Licenciatura en Administración de Empresas, para gerenciar empresas turísticas, se han determinado las siguientes conclusiones:

1. En cuanto al proceso de formación académica en administración turística en los egresados de la Licenciatura en Administración de Empresas, se conoció que el plan de estudio actual de la carrera, no comprende formación turística (P. 7 a estudiantes); además el plan esta desactualizado ya que data del año 1994 (Preg.1 de la entrevista a las autoridades de la FMO-UES y P. 2 de las autoridades de turismo); también los docentes de esta carrera forman a los estudiantes en conocimientos generales en administración sin enfoque al área turística, esto se debe a que ellos no tienen especialización en esta área, ocasionando que no se implementan estrategias metodológicas programadas que ayuden a adquirir los conocimientos de administración turística. (Preg.4 a la Autoridades de la FMO-UES, P. 4 y 5 a estudiantes.).
2. Los estudiantes no adquieren conocimientos sobre administración turística esto se debe a que los programas de las asignaturas no poseen contenido temático, ni actividades curriculares, ni extracurriculares sobre turismo (P. 4 a estudiantes y P. 1 de las autoridades de la FMO-UES); pero a su vez, los estudiantes manifestaron que conocen aspectos generales y comunes sobre el turismo, en áreas como: turismo de sol y playa, aventura y cultural (P. 1 y 2 a estudiantes).

3. En cuanto a las competencias se determinó que los estudiantes egresados no adquieren conocimiento sobre administración turística dentro de su formación académica (P. 5 de estudiantes); debido a que no realizan prácticas o actividades ex-aula en las materias que cursan (P. 6 de estudiantes); por lo tanto, carecen de las competencias necesarias para optar al cargo de gerente de una empresa turística (P. 3 de las autoridades de la FMO-UES y P. 10 de estudiantes); sin embargo, los estudiantes consideran que pueden gerenciar empresas de servicio turísticos como lo son empresas de alojamiento, restaurante o de intermediación (P. 13 de estudiantes).

4. También las autoridades de la FMO-UES manifestaron que todos lo que se les enseña en la carrera de administración de empresas es a nivel general, debido a que la administración es de carácter universal y se adapta a todo tipo de empresas, por ello adquieren competencias en base a las funciones administrativas como lo son la planificación, organización, dirección, control e integración, y también se les enseña a cumplir con los roles interpersonales que pueden ayudar a un administrador a gerenciar cualquier tipo de empresa, sin embargo para administrar empresas turísticas en específico no se desarrollan temas, con los cuales, los estudiantes puedan adquirir las competencias necesarias (P. 2 de las autoridades de la FMO-UES y P. 3 de las autoridades de turismo).

5. Por lo tanto, la formación académica debido a que es en forma general, no permite que los egresados obtengan las competencias de formación turística o gerenciamiento turístico y por ende se ven limitados con conocimiento teóricos específicos (P. 6 de las empresas turísticas y P. 7 a los estudiantes).

6. El turismo se ha convertido en una actividad importante en el desarrollo empresarial del país (P. 3 de estudiantes); a través de los indicadores de turismo en El Salvador muestran un incremento en un 12.9% en el nivel de ingreso (Informe CORSATUR, 2018); ante ello, las autoridades expresaron que el turismo tienen una gran incidencia en todas sus áreas del desarrollo empresarial, porque genera responsabilidad social empresarial, inversión en lo económico y comercial, empleos locales en lo social, además genera una imagen favorable como país destino (P. 1 de empresas turísticas y autoridades de turismo).

7. Esta incidencia con lleva que la administración turística establezca los requisitos que debe tener un profesional para gerenciar empresas turísticas, por ello las autoridades y las empresas mencionan las siguientes: conocimiento en todas las áreas del turismo, en administración turística, en rutas turísticas, en el manejo de personal, ejecución de proyectos turísticos, aplicación de leyes de desarrollo turístico, leyes ambientales o leyes relacionadas al rubro, análisis e interpretación de datos históricos sobre la afluencia turística, debe tener habilidades de liderazgo, conocer las tendencias turísticas del territorio y experiencia .(P. 4 de las empresas turísticas y autoridades de turismo).

8. Se determinó que la situación actual de la formación turística de profesionales para gerenciar empresas turísticas es deficiente (P. 2 empresas turísticas y autoridades de turismo); por lo tanto, las autoridades de la FMO-UES, expresaron que es necesario una actualización en el plan de estudio, para incluir temas sobre turismo en las materias para generar en los estudiantes y egresados conocimientos sobre administración turística, (P. 6 y 7 a las autoridades de la FMO-UES); los estudiantes están conscientes que su formación académica no cumple con las exigencias para gerenciar empresas turísticas por que no han adquirido las competencias sobre ello (P. 5 y 8 a estudiantes); sin embargo, expresaron que si les gustaría poseer formación sobre administración turística.(P. 12 a estudiantes).

9. En cuanto a las principales competencias que deben de poseer los profesionales en administración de empresas se identificó que pueden ser las siguientes: conocimiento en las diferentes áreas del turismo en El Salvador, administración turística, habilidades y destreza en el manejo del personal, atención al turista nacional y extranjero, conocimiento y experiencia en rutas turísticas, habilidad para hablar otro idioma, conocimiento en gastronomía (P. 5 de empresas turísticas y autoridades de turismo), así mismo deben de tener conocimiento en formulación, ejecución y evaluación de proyectos turísticos (Guía de formulación de proyectos de desarrollo local con enfoque turístico, MITUR, 2018, y P. 4 de las empresas turísticas y autoridades de turismo); sin embargo, los estudiantes consideran que no han adquirido dichas competencias para gerenciar empresas turísticas (P. 9 a estudiantes); por ello es necesario que en la carrera de administración de empresas se desarrollen, Capacitaciones Pasantías y Diplomados para ampliar conocimientos teóricos y prácticos en todas las áreas de formación turística. (P. 15 y 16 a estudiantes).
10. Los estudiantes consideran que de acuerdo a la formación obtenida, las empresas turísticas no los seleccionarían para desempeñar el cargo de gerente, en caso de existir un especialista en turismo (P. 11 a estudiantes); sin embargo las autoridades y los representantes de las empresas turísticas consideran que un profesional en administración de empresa, si puede optar al cargo de gerente en una empresa de servicios turísticos, pero para ello debe tener conocimiento sobre el turismo y sobre administración turística; en si un administrador debe especializarse en el área (P. 3 autoridades y empresas turísticas); por lo tanto, la oferta de profesionales para gerenciar empresas turísticas es limitada y deficiente, porque en el mercado laboral existen pocos profesionales formados o especializado en el área de administración turística, y los que están, no poseen experiencia en el sector (P. 6 de la entrevista a las autoridades de turismo y de las empresas turísticas).

Sin embargo, ya existen carreras técnicas y Licenciaturas en Turismo y de Administración de Empresas Turísticas que ofertan algunas universidades privadas (P. 6 de las autoridades de turismo y MINED, 2018); por ello es necesario que los actuales profesionales egresados de la Facultad Multidisciplinaria Oriental de la Universidad de El Salvador, deben en el corto o a mediano plazo, profundizar más en una especialización o Diplomado en Gerenciamiento Turístico (P. 15 a los estudiantes).

4.5.2 RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones planteadas, sobre el estudio de las competencias que poseen los egresados de la carrera de la Licenciatura en Administración de Empresas, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Que las autoridades de la Universidad de El Salvador, contribuyan al desarrollo turístico del país y ayude a satisfacer la demanda de profesionales para gerenciar empresas turísticas; para ello deben actualizar el plan de estudio actual para incorporar asignaturas que con lleve a la formación de profesionales con conocimientos, capacidades y habilidades, de ser posible implementar carreras técnicas o licenciatura en administración turística. Y también establecer cartas de entendimiento con instituciones del sector turístico y con las empresas que brindan servicios turísticos, para que los estudiantes en el proceso de formación puedan obtener las competencias necesarias por medio del intercambio institucional.
2. Para superar las deficiencias actuales en el proceso de formación turística las autoridades de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, deben en primer lugar orientar al personal docente para que implemente estrategias metodológicas y así actualicen sus programas de estudio e incorporen en cada asignatura relacionada al gerenciamiento aspecto sobre administración turística, en segundo lugar establecer visitas de campo a empresas y a lugares turísticos a fin de observar las actividades de administración turística, en tercer lugar incorporar en el servicio social, proyectos de horas sociales y pasantías en empresas turísticas, para que el estudiante adquiera la experiencia práctica de su formación en gerenciamiento turístico.

3. Para los actuales egresados de la Licenciatura en Administración de Empresa se deben en el corto o mediano plazo establecer herramientas metodológicas que permita adquirir las competencias de administración turística entre las que podemos mencionar diplomados, maestrías, etc., que complemente la formación gerencial y especialización en el área turística que es una deficiencia que actualmente tiene el plan de estudio de la Licenciatura en Administración de Empresas.
4. A la sección de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, se les recomienda que brinden capacitaciones y proporcione programas de formación a los actuales docentes en las áreas de turismo, administración turística y especialmente en gerenciamiento de empresas turísticas y a las nuevas contrataciones deben de considerar dentro de sus requisitos tener conocimiento especializado en el área de turismo.
5. A los actuales profesionales de administración se les recomienda que aprovechen las oportunidades de empleo en el proceso de gerenciar empresas turísticas, ya que para las actividades del Instituto Salvadoreño de Turismo, los requisitos mínimos son técnicos en administración o en turismo y de acuerdo a las empresas les es más conveniente un licenciado en administración, para ello, es necesarios que los profesionales se especialicen en gerenciamiento turístico para optar al cargo de gerente de empresas turísticas y así tener mejores oportunidades de desarrollo en dicha área.
6. A los egresados de la Licenciatura en Administración de Empresas, se les recomienda aprovechar las oportunidades que el desarrollo turístico, les ofrece en el emprendimiento de negocios, en cualquiera de las áreas empresariales de acuerdo a la clasificación del Ministerio de Turismo o con la adquisición de un empleo en cualquiera de estas empresas turísticas, obteniendo a su vez los beneficios o apoyo que el gobierno central o instituciones de turismo les ofrece, como incentivos para estos emprendimientos.

7. Para los egresados y actuales profesionales se les recomienda que complementen su formación en el área gerencial, especializándose en el área turística para lo cual deben aumentar su curriculum de formación estudiando diplomados, carreras técnicas, o maestrías en administración turística con ello tendrán mayores competencias para gerenciar empresas turísticas.



CAPITULO V



5. PROPUESTA SOBRE COMPETENCIAS DE ADMINISTRACION TURISTICA PARA GERENCIAR EMPRESAS TURISTICAS.

5.1. INTRODUCCION

El turismo se considera en la actualidad como una de las actividades más dinámicas e influyentes a nivel mundial por los impactos que genera en la economía, educación, la inclusión social, el medio ambiente, y la imagen ante el mundo, por esa razón y con el fin de contribuir a la formación de profesionales en Administración de Empresas para que puedan adquirir las competencias turísticas necesarias en el área y así formar los recursos humanos que se incorporaran a la fuerza laboral calificada para el sector turismo, se plantean las siguientes propuestas:

Dar a conocer las competencias turísticas (conocimientos, capacidades y habilidades), que necesita un profesional en administración de empresas para gerenciar entidades turísticas con éxito en el mercado actual.

Creación de un Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas, como una herramienta metodológica que contribuirá al bienestar y progreso de los profesionales, el cual les aportará los conocimientos especializados en el área turística como: El Turismo y su Entorno Económico, Legislación Ambiental y Turística, Administración de Empresas Turísticas, Marketing Turístico, Marketing de Servicios Turísticos, Gestión Financiera Turística, Gestión Empresarial Turística I y Gestión Empresarial Turística II. Con La finalidad de, permitir que los profesionales adquieran los conocimientos, capacidades y habilidades necesarias para dirigir exitosamente un negocio turístico, poniendo en práctica técnicas de gestión empresarial enfocado a lograr un liderazgo eficaz y una mejora medible en sus resultados.

5.2 OBJETIVOS

- Establecer las competencias turísticas que deben poseer los egresados en Administración de Empresas, para optar al cargo de gerente de una empresa turística.
- Definir el perfil de formación para gerenciar una empresa turística.
- Brindar las herramientas metodológicas para adquirir las competencias turísticas requeridas en el cargo de gerente de una empresa turística.

5.3 JUSTIFICACION

El país, a través de las autoridades de turismo ha venido generando estrategias e inversiones orientadas al fortalecimiento del sector turístico, que le permite contar con diferentes ofertas de atractivos y recursos turísticos, tanto para el turista interno como el externo.

Sin embargo, para que lo anterior sea exitoso es necesario contar con profesionales con una formación adecuada a las demandas actuales de las instituciones o empresas turísticas, por ello que la Universidad de El Salvador como un centro de educación superior debe abrir espacios de especialización dentro de su oferta académica a un rubro tan importante como es el turismo, para así concientizar y difundir la estrategia de turismo que el país ha implementado a nivel nacional y que es desarrollada por el ministerio de turismo, a fin de contribuir en la incidencia que tiene este sector en el desarrollo económico, social y ambiental del país. Esta formación especializada permitirá incorporar capital humano calificado y comprometido con el rubro.

Es por ello que se pretende mediante la presente propuesta dar a conocer las competencias turísticas es decir los conocimientos, capacidades y habilidades, que debe poseer un licenciado en administración de empresas. Así mismo se brinda una herramienta metodológica como lo es un Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas, a través del cual les permitirá a los profesionales adquirir las debidas competencias turísticas para dirigir exitosamente todo tipo empresas turísticas.

5.4. CONTENIDO DE LA PROPUESTA SOBRE COMPETENCIAS DE ADMINISTRACION TURISTICA.

La presente propuesta tiene el propósito de brindar los aspectos que deben desarrollar los administradores de empresas, para que puedan gerenciar empresas turísticas, por lo que la propuesta se ha estructurado de tres partes: En primer lugar, se determina las competencias que deben reunir los egresados de administración de empresas, para llegar a obtener competencias especializadas para el gerenciamiento de empresas turísticas.

En segundo lugar, se propone un perfil de un administrador de empresas turísticas basado en las competencias turísticas que debe reunir dicho administrador, para ser demandado en el mercado como profesional competente, para administrar una empresa turística.

En tercer lugar, en vista que los resultados de la investigación realizada muestra que hay deficiencia en los actuales egresados y que el sector empresarial urgentemente demanda profesionales para gerenciar sus empresas turísticas, por ello se brinda un instrumento que servirá como herramienta metodológica para la formación en gerenciamiento de empresas turísticas, para que en el corto y mediano plazo los actuales egresados puedan obtener competencias que necesitan para gerenciar empresas turísticas, al mismo tiempo a la FMO-UES, para poder suplir las deficiencias que el actual plan de estudio está ofreciendo. Este consiste en un Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas con una duración de un año para garantizar la especialización en empresas.

Ilustración 10 Contenido de la Propuesta sobre Competencias de Administración Turística.



Fuente: Elaboración propia de la información obtenida de la investigación de campo.

5.4.1. COMPETENCIAS DE GERENCIAMIENTO TURISTICO

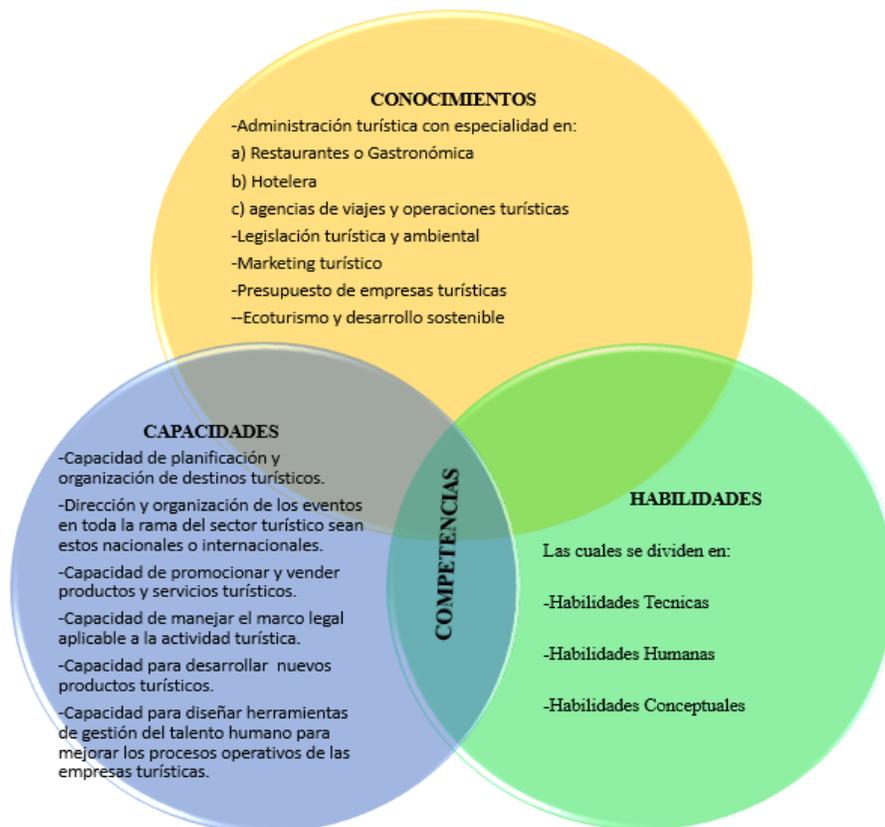
Los profesionales egresados en Administración de Empresas deben poseer competencias turísticas, a través de la información recolectada en la investigación de campo y bibliográfica, realizada en capítulos anteriores, obteniendo como resultado lo siguiente:

En la actualidad la Universidad de El Salvador no cuenta con profesionales especializados en la carrera de administración de empresas, lo que conlleva a que este salga al ámbito laboral en un mercado mucho más amplio y demandante de profesionales especializados en áreas específicas que puede llegar a dificultar la obtención de empleo.

La especialización en cierta área siendo una de ellas el turismo, le permite al profesional graduado en Administración de Empresas poseer conocimientos, capacidades y habilidades turísticas que le permitirán moverse en un mercado más concreto que sería de beneficio para las empresas que están demandando profesionales especializados.

Debido a ello los egresados de la Licenciatura en Administración de Empresas deberán contar con una sólida formación que lo coloque en un ámbito de competitividad nacional e internacional del sector turístico, integrando los conocimientos, capacidades y habilidades turísticas, que se muestran en el siguiente Ilustración:

Ilustración 11 Competencias Turísticas que Deben Poseer los Profesionales para Gerenciar Empresas Turísticas.



Fuente: Elaboración propia de la información obtenida de la investigación de campo.

5.4.1.1. CONOCIMIENTOS DE ADMINISTRACION TURISTICA.

Es la información adquirida por una persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto referente a la realidad turística. Entre los conocimientos en el área turística que un profesional en administración de empresas debe poseer para aplicar al cargo de gerente en una empresa turística, se muestra en la ilustración anterior, estos conocimientos los podrán adquirir a través de diplomados, maestrías o especialidades en el sector turístico, los cuales se describen a continuación:

1. **Administración Turística:** La administración turística radica en el aprovechamiento de los recursos y su conservación, por ello se aplican conocimientos administrativos y de planeación; para desarrollar nuevos proyectos de inversión, organizar y supervisar empresas del sector turismo en sus diferentes actividades, siempre tomando en consideración el impacto que genera en el medioambiente las actividades del ramo, por ello se divide en especialidades, entre estas se tiene las siguientes:
 - a) **Administración de Restaurantes o Gastronómica:** El profesional, debe conocer la forma de dirigir las actividades en lo referente a alimentos y bebidas, considerando que son los principales elementos en la gestión y dirección de hoteles y restaurantes, para de esa forma tomar como referencia planes que ayuden a la realización de las operaciones encaminadas al logro de los objetivos en este tipo de negocios.
 - b) **Administración Hotelera:** El profesional en Administración, debe conocer las fases del proceso administrativo aplicadas a empresas hoteleras, considerando que debe adoptar características propias de este tipo de negocios.

- c) **Administración de agencias de viajes y operaciones turísticas:** El administrador obtendrá los conocimientos y herramientas para desarrollar, gestionar y dirigir una agencia de viajes y operadores de turismo, dentro del marco de las normas legales.
2. **Legislación turística y ambiental:** El profesional en Administración de Empresas, debe conocer las leyes y reglamentos que regulan el accionar de las empresas en lo referente a Turismo y Medio Ambiente, con la finalidad de cumplir con sus funciones de dirección de tal forma que contribuya al sostenimiento y desarrollo del sector dentro de lo establecido y cumpliendo con la responsabilidad social para con las personas y el medio ambiente.
 3. **Marketing turístico:** El marketing es una pieza fundamental de la industria turística para generar oportunidades, también para sensibilizar, motivar, convencer y poner en boca de los potenciales usuarios, visitantes o viajeros cada uno de los valores de un alojamiento o un destino en el mapa.
 4. **Presupuesto de empresas turísticas:** proporciona a los administradores de empresas las herramientas financieras que les permitan gestionar de manera eficiente y eficaz las empresas de servicios turísticos.
 5. **Ecoturismo y desarrollo sostenible:** La explotación y aprovechamiento de los recursos naturales debe realizarse con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible en el país, por lo que el profesional que dirigirá empresas turísticas como hoteles, restaurantes o parque recreativos, debe velar por un buen manejo y uso de los recursos con la finalidad de que el desarrollo de las operaciones en este tipo de empresas sea la adecuada.

5.4.1.2. CAPACIDADES GERENCIALES TURISTICAS.

Las capacidades gerenciales son una serie de herramientas con las que cuentan todos los profesionales a través de ello reúnen las condiciones para aprender y cultivar distintos campos del conocimiento, en el cumplimiento de una función o el desempeño de un cargo. Entre las capacidades turísticas que un Administrador de Empresas debe poseer para gerenciar empresas turísticas, se muestran en el diagrama anterior y se describen a continuación:

- Capacidad de planificación y organización de destinos turísticos.
- Dirección y Organización de los eventos en toda la rama del sector turístico sean estos nacionales o internacionales.
- Capacidad de promocionar y vender productos y servicios turísticos.
- Capacidad de manejar el marco legal aplicable a la actividad turística.
- Capacidad para Desarrollar de nuevos productos turísticos.
- Capacidad para diseñar herramientas de gestión del talento humano para mejorar los procesos operativos de las empresas turísticas.
- Capacidad de elaborar y evaluar proyectos relacionados a la investigación turística.
- Conocer las tendencias de desarrollo turístico que tiene el país.
- Aplicar componentes contables de acuerdo a la legislación.
- Gestionar el proceso de selección de personal para negocios turísticos.
- Organizar al personal de acuerdo a los puestos de trabajo dentro de una empresa de servicios turísticos.
- Ejecutar planes de inducción y desarrollo profesional de acuerdo al resultado de la supervisión a los empleados de empresas turísticas.

5.4.1.3. HABILIDADES DEL GERENCIAMIENTO TURISTICO.

Las habilidades gerenciales son un conjunto de capacidades y conocimientos que el emprendedor debe poseer o desarrollar para realizar las actividades de administración y liderazgo en el rol de gerente. Las habilidades gerenciales que un administrador de empresas debe desarrollar se pueden dividir en 3 grupos, que son los siguientes:

Tabla 44 Habilidades Gerenciales de un Administrador de Empresas Turística.

HABILIDADES		
TECNICAS	HUMANAS	CONCEPTUALES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidad para identificar oportunidades y desarrollar propuestas. ➤ Desarrollar productos turísticos con alto nivel de creatividad. ➤ Habilidad para organizar, dirigir, conducir, evaluar e interrelacionarse con otras personas o grupos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de las relaciones públicas de las organizaciones turísticas. ➤ Habilidad para aprender idiomas. ➤ Habilidad de comunicarse en forma oral y escrita. ➤ Habilidad para adaptarse al ambiente cultural internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad intelectual para interpretar aspectos teóricos, numéricos, sociales, económicos y culturales del sector turístico. ➤ Habilidad para la resolución de problemas en las empresas turísticas. ➤ Pensamiento crítico. ➤ Tener conocimientos generales de Historia, Cultura, Tradiciones, Atractivos Turísticos, etc.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejar grupos nacionales y extranjeros, siendo conocedor de los recursos turísticos nacionales. ➤ Diseñar menú y carta de bebidas. ➤ Organizar eventos de acuerdo a normas de etiqueta y protocolo. 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Explica los estándares de calidad aplicados a nivel nacional e internacional de los servicios turísticos. ➤ Explica las tendencias del mercado turístico nacional e internacional.
--	--	---

Fuente: Elaboración propia con la información obtenida de la investigación de campo.

5.4.2. PERFIL DE UN ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURÍSTICAS

En los últimos años, la incidencia del sector turismo ha aumentado, a causa de esto el área empresarial dedicada a los servicios turísticos tienen el reto de sobrevivir, crecer, prosperar y ser rentables dentro del mercado turístico, esto conlleva a contratar profesionales capacitados y especializados que puedan dirigir con eficacia y eficiencia este tipo de instituciones o empresas, por tal razón se propone un perfil de un administrador turístico, que reúna los requisitos esenciales para las organizaciones puedan contratar al profesional idóneo, el cual es el siguiente:

Título del Puesto:

Administrador de Empresas Turísticas

I. Descripción General del Puesto

Organizar, Coordinar, dirigir y supervisar las actividades a desarrollar por el personal bajo su responsabilidad, cumplimiento con las metas y objetivos empresariales, brindando una adecuada atención a los visitantes, comercializar productos turísticos.

II. Descripción de Tareas

- Elaborar en plan anual operativo con su respectivo presupuesto.
- Dirigir reuniones con el personal sobre el manejo de los servicios.
- Realizar supervisiones periódicas.
- Corregir disciplinariamente al personal bajo su personalidad.
- Coordinar con los guías la información que se les proporciona a los visitantes.

III. Perfil de Contratación

- Licenciado/a en Administración de Empresas con Especialidad en Gerenciamiento Turístico.
- Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas.

IV. Experiencia Laboral Previa

Experiencia Comprobada

V. Conocimiento Necesario

- Diseñar, y evaluar proyectos de negocios turísticos.
- Procesos administrativos para la gestión de empresas de servicios y planificación turística.
- Desarrollar actividades turísticas orientadas a minimizar el deterioro ambiental.
- Conocimiento y experiencia en rutas turísticas.
- Conocimiento sobre cultura, gastronómica e historia.
- Conocimiento en sobre Ecoturismo.

- Administración y Control de operaciones Hoteleras y de Restaurantes
- Manejar bases tecnológicas modernas y niveles de preparación tales que les brinden competitividad.
- Marketing Turístico.

VI. **Capacidades**

- Capacidades de planificación y organización de destinos turísticos.
- Dirección y organización de los eventos en toda la rama del sector turístico sean estos nacionales e internacionales
- Manejar el marco legal aplicable a la actividad turística.
- Capacidad para desarrollar nuevos productos turísticos
- Capacidades contables y financieras
- Capacidad de toma de decisión.
- Capacidad de proponer alternativas innovadoras que potencien los recursos naturales, históricos, culturales y de identidad nacional.
- Capacidad de desempeñarse en todos los niveles de la actividad turística con un enfoque integral.

VII. **Habilidades**

- Facilidad de comunicación verbal y escrita
- Manejo del personal y Turistas
- Liderazgo
- Creatividad e innovación
- Trabajo en equipo
- Habilidad para desarrollar relaciones interpersonales que fomenten la recreación.
- Desarrollar la comunicación en el idioma inglés, así como en otros idiomas además del español.
- Habilidad para integrar los recursos humanos, tecnológicos y materiales en forma racional para optimizar los procesos empresariales.

VIII. **Condiciones Personales**

Edad De 25 a 35 años
Género Femenino o Masculino

IX. **Otro Requisitos y Observaciones**

- Buena Presentación
- Responsabilidad
- Confiabilidad
- Amabilidad

5.4.3. FORMACION GERENCIAL TURISTICA.

Los resultados de la investigación demuestran que existe la necesidad de emprender de forma inmediata la formación para el desarrollo de las competencias gerenciales en los estudiantes y egresados de la carrera en Licenciatura en Administración de Empresas, es por ello que se le recomienda a las autoridades de la Universidad de El Salvador, en primer lugar, la actualización del plan de estudio actual e incorporar materias relacionadas al área de turismo, en segundo lugar, que implemente las carreras técnicas o de Licenciaturas en Administración Turística y en tercer lugar, que de forma inmediata, para superar las actuales deficiencias en el proceso de formación se propone la implementación de un Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas, que permitirá al participante adquirir los conocimientos, capacidades y habilidades necesarias para dirigir exitosamente un negocio turístico.

5.4.3.1 DIPLOMADO EN GERENCIAMIENTO DE EMPRESAS TURISTICAS

A continuación, se presenta, como herramienta metodológica que permitirá adquirir competencias en el área de administración turística un plan de estudio según los lineamientos de la FMO-UES, que acreditará la formación en gerenciamiento de empresas turísticas:

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
ESCUELA DE POSGRADO**



DIPLOMADO EN:

GERENCIAMIENTO DE EMPRESAS TURISTICAS.

DIRIGIDO A PROFESIONALES GRADUADOS

PRESENTADO POR:

GRANADOS UMANZOR, ALBA ESTEFANI
MAJANO MENDOZA, YURIS ADRIANA
QUINTANILLA QUINTANILLA, JOSÉ FREDY

DOCENTE DIRECTOR:

MSC. RAÚL ANTONIO QUINTANILLA PALACIOS

**CIUDAD UNIVERSITARIA, NOVIEMBRE 2019
SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	190
II. GENERALIDADES	191
III. JUSTIFICACIÓN.....	192
IV. OBJETIVO.....	193
V. DESCRIPCION DEL DIPLOMADO.....	193
VI. PERFIL DE INGRESO.....	194
VII. REQUISITOS DE INGRESO	194
VII. PERFIL DEL PROFESIONAL.....	196
IX. PERFIL DOCENTE.....	196
X. METODOLOGÍA Y MODALIDAD DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.....	197
XI. ORGANIZACIÓN DE LOS MODULOS.....	197
XII. MALLA CURRICULAR	202
XII. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACION	203
XIII. PLAZO DE ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIO	203
XIV. REQUISITOS ESPECIALES DE GRADUACIÓN.....	206
XV. AREAS O CAMPO DE TRABAJO DEL GRADUADO.....	207
XVI. PROGRAMAS DE LOS MODULOS DEL DIPLOMADO.....	208

I. INTRODUCCIÓN

El Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas, proporciona una formación polivalente a los estudiantes de manera que, además de enseñar las destrezas específicas para desempeñar los diferentes puestos de trabajo del sector turístico, (sea en hoteles, restaurantes, en agencias de viajes o tours operadoras, etc.), les capaciten también para desempeñar puestos de trabajo en la administración e incluso en la dirección de estas empresas o emprender negocios turísticos.

La finalidad del Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas es, permitir que el participante obtenga la acreditación que le garantice demostrar el haber obtenido las competencias necesarias y por ende la especialidad exigida para gerenciar empresas turísticas.

Para cumplir esos últimos objetivos, este diplomado incorpora algunos módulos de formación en gerenciamiento de empresas turística. Entre ellos están: El Turismo y su Entorno Económico, Legislación Ambiental y Turística, Administración de Empresas Turísticas, Marketing Turístico, Marketing de Servicios Turísticos, Gestión Financiera Turística, Gestión Empresarial Turística I y Gestión Empresarial Turística II.

II. GENERALIDADES

Nombre de la Institución	Universidad de El Salvador
Unidad Responsable	Facultad Multidisciplinaria Oriental
Nombre de la Carrera	Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas
Requisitos de Ingreso	Titulación Universitaria
Título a Otorgar	Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas
Duración del Diplomado	1 Año / 8 Módulos
Número de Unidades Modulares	8 Módulos
Unidades Valorativas	32 Unidades valorativas
Número de Horas	640 Horas
Número de Horas por Modulo	80 Horas
Horario	Lunes a viernes de 4:00 pm a 8:00 pm
Vigencia del Plan	3 años, el cual será actualizado después de cada promoción o en caso especial cuando así lo requiera el Comité Académico.

III. JUSTIFICACIÓN

La necesidad de tener una adecuada información y una buena enseñanza en esta disciplina es importante principalmente para los administradores de empresas o profesionales que ejerzan el cargo de gerente.

Lo anterior, determina la necesidad de formación, capacitación, actualización y desarrollo de personal en gerenciamiento de empresas turísticas con los suficientes conocimientos a fin de satisfacer e impactar un mercado laboral en desarrollo, que requiere la inclusión de personal altamente calificado, para instituciones relacionadas a el sector turismo y empresas privadas que brindan servicios en este rubro.

Es necesario que los profesionales que laboren como gerente dentro de una empresa turística tengan los suficientes y adecuados conocimientos teóricos como también prácticos, los procesos técnicos en el manejo de empresas de servicios turístico, como también sus inherentes en su quehacer diario, para elevar así su capacidad en gerenciamiento turístico.

IV. OBJETIVO

El Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas tiene como objetivo: Diseñar estrategias que impulsen el desarrollo de las empresas turísticas, identificando las oportunidades de negocio, así como los requerimientos administrativos para llevar a cabo mejoras o reestructuras que le permitan optimizar y perfeccionar el desempeño en las empresas turísticas.

V. DESCRIPCION DEL DIPLOMADO

El Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas privilegia la formación profesional del adecuando en áreas de desempeño vitales para este sector de servicios como son la gestión administrativo-comercial, el emprendedurismo, la investigación y gestión de potenciales nichos de desarrollo turístico y la cultura del país, el trabajo en equipo, el diseño de productos y servicios turísticos.

El Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas está organizada por un sistema modular, que suman 8 módulos, con un total de 32 unidades valorativas, el cual también permitirá acreditaciones por modulo; académica y administrativamente, se desarrollara durante nueve meses y en cada uno el educando cursa un módulo que tiene la duración de 80 horas clases, las cuales se distribuye en 20 horas semanales, con un horario de lunes a viernes de 4:00 pm a 8:00 pm.

La dimensión teórica del recorrido formativo de este nivel de estudio representa un 59% de carga académica, dejando un 41% restante a la formación práctica la cual se obtiene mediante el diseño y programación de diversas actividades y experiencias formativas tales, como pasantías, elaboración y ejecución de proyectos, talleres, trabajos y visitas de campo, montaje de eventos, entre otros.

La articulación del perfil profesional del Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas se ha establecido con base a las funciones más significativas que a este profesional le toca desempeñar en el sector turismo; y es con base en tales funciones que se han establecido las competencias más importantes que el graduado debe poseer al final de su recorrido formativo.

El diseño modular del diplomado soporta la posibilidad de que el graduado pueda continuar su formación especializada en el siguiente nivel académico, pudiendo acceder a las carreras o maestrías a fines a su formación técnica.

El diseño modular contempla también enfoque de género y de educación inclusiva, para brindar la formación profesional de manera integral.

VI. PERFIL DE INGRESO

- Inclinado/a al servicio de calidad
- Proactivo/asertivo
- Capacidad de relacionarse públicamente

VII. REQUISITOS DE INGRESO

- Titulación universitaria
- Conocimientos básicos de ingles

Documentos a presentar:

- Fotocopia del título profesional y original autenticado por la universidad que lo extendió y por el ministerio de educación.
- Curriculum vitae.
- Documento Unicode identidad a 150% (1 fotocopia a color).

VIII. PERFIL DEL PROFESIONAL

El Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas ayudara a desarrollar un profesional universitario con alto desempeño ético en el área de turismo, con solidas capacidades y habilidades obtenidas del estudio teórico y experiencia práctica que le permiten desarrollar trabajo en equipo; comunicarse oral y por escrito de forma efectiva, asertiva y proactiva; identificar oportunidades en los sectores sociales y productivos en empresas, en los que podría ejercer su profesión.

Además, el graduado de este Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas tendrá un perfil ocupacional flexible que le permitirá desempeñar labores tanto en el campo educativo como en la investigación mediante la adquisición de las competencias necesarias para su desarrollo personal, entre otras, las siguientes:

- Aplicar métodos, técnicas y mejores prácticas en la administración de empresas turísticas.
- Dirigir y Organizar eventos en toda la rama del sector turístico sean estos nacionales o internacionales.
- Diseñar, formular, gestionar, y evaluar proyectos de turismo.
- Diseñar e implementar estrategias aplicables a las empresas turísticas que impulsen el desarrollo de las organizaciones y permitan llevar a cabo las mejores prácticas en este ámbito de desempeño.
- Conocer los conceptos básicos, Identificar las características y el funcionamiento de los mercados turísticos, las tendencias actuales en la demanda turística y los problemas a los que se enfrenta el sector turístico actual, así como sus retos de futuro.

- Conocer al consumidor turístico, su comportamiento ante el consumo y la importancia que tiene para el marketing el estudio del comportamiento del comprador.

La adquisición de estas competencias técnicas habilita el Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas que permite al profesional a desempeñarse laboralmente en el sector público y privado de turismo, empresas y negocios u otros oferentes de servicios y productos turísticos, como cadenas hoteleras, restaurantes, tours operadores, etc.

IX. PERFIL DOCENTE

El docente que aspire a desarrollar el proceso de formación de este diplomado en gerenciamiento de empresas turísticas debe poseer las siguientes características:

- Especialista en el módulo a impartir.
- Disponibilidad y voluntad permanente para el mejoramiento personal y colectivo.
- Cultura de autocrítica y evaluación profesional.
- Conocimiento y comprensión del entorno educativo, socioeconómico, ambiental y cultural.
- Compromiso ético profesional.
- Capacidad para el cuestionamiento permanente, la iniciativa, la toma de decisiones, el trabajo en grupo y la flexibilidad para el cambio.
- Capacidad para despertar el interés por el desarrollo de habilidades y destrezas de sus educandos.

X. METODOLOGÍA Y MODALIDAD DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

El diplomado en gerenciamiento de empresas turísticas se desarrollará integrando el componente teórico y el práctico. Dicha integración acontece en las clases, en las simulaciones dentro de las aulas, con las experiencias con eventos reales a través de las prácticas, en el intercambio con otros profesionales, en la generación de debates entre los participantes, se realizará también investigaciones de campo realizada por los estudiantes.

En tal sentido las metodologías de enseñanza y aprendizajes se complementan mutuamente para ofrecer un recorrido formativo cuyo componente teórico representa un 59% de carga académica, dejando un 41% restante a la formación práctica la cual se obtiene mediante el diseño y programación de diversas actividades y experiencias formativas tales, como pasantías, elaboración y ejecución de proyectos, talleres, trabajos y visitas de campo, montaje de eventos, entre otros.

XI. ORGANIZACIÓN DE LOS MODULOS

MODULOS	NOMBRE DEL MODULO	CONTENIDO TEMATICO
MODULO I	EL TURISMO Y SU ENTORNO ECONOMICO.	<ol style="list-style-type: none">1. Generalidades del turismo.<ol style="list-style-type: none">1.1. Definición e importancia.1.2. Desarrollo histórico del sector turístico.1.3. Tipos de turismo.2. Entorno sociales y económicos del turismo.<ol style="list-style-type: none">2.1. Micro entorno.2.2. Macro entorno.3. La demanda turística.

		<p>3.1. La oferta turística.</p> <p>3.2. La cadena de valor turística.</p> <p>3.3. Análisis competitivo en el mercado turístico.</p> <p>3.3.1. Las fuerzas competitivas de Michael Porter.</p> <p>3.3.2. El diamante de Michael Porter.</p>
MODULO II	LEGISLACION AMBIENTAL Y TURISTICA	<p>1. Marco político-económico del turismo nacional e internacional.</p> <p>2. Política Nacional de Turismo.</p> <p>3. Marco jurídico del turismo.</p> <p>4. Procedimientos administrativos legales.</p> <p>5. Instituciones reguladoras del turismo y ecoturismo.</p>
MODULO III	ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS.	<p>1. Las empresas turísticas y su clasificación.</p> <p>1.1.Hotelería.</p> <p>1.2.Restaurante.</p> <p>1.3.Agencias de viajes y tours operadoras.</p> <p>2. La organización y la administración en la empresa turística.</p> <p>3. Planificación turística.</p> <p>3.1.Organización turística.</p> <p>3.2.Dirección turística.</p> <p>3.3.Control turístico</p> <p>4. Creación y Formalización de Empresas Turísticas.</p>

		<p>4.1. Regulación para legalizar empresas turísticas.</p> <p>4.2. Procesos de inscripción de empresas turísticas.</p> <p>4.3. Organización de empresas turísticas.</p>
MODULO IV	MARKETING TURÍSTICO.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generalidades del Marketing Turístico. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Definición y Orígenes del Marketing turístico. 1.2. Características y Funciones Marketing Turístico. 2. La investigación del mercado turístico. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Análisis de mercados turísticos. 2.2. Segmentación del mercado turístico. 2.3. Posicionamiento del mercado turístico. 3. Elementos del Marketing Mix. <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Productos turísticos. 3.2. Precios turísticos. 3.3. Promoción turística. 3.4. Logística y distribución turística. 4. Marketing Digital. 5. Plan de Marketing turístico. <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Proceso de elaboración de un plan de Marketing turístico.
MODULO V	MARKETING DE SERVICIOS TURISTICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios turísticos al cliente. 2. Atención al turista local (léxico de glosario turístico en español).

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Atención del turista extranjero (léxico de glosario turístico en inglés). 4. Atención al turista con capacidades especiales. <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Funciones en la atención de turista del guía turístico.
MODULO VI	GESTIÓN FINANCIERA TURÍSTICA.	<ul style="list-style-type: none"> 1. La función financiera de las empresas turísticas. 2. Objetivos de la función financiera en la empresa turística. 3. La planificación financiera en la empresa turística. <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Planificación financiera a corto plazo. 3.2. Elaboración de presupuestos. 3.3. Planificación financiera a largo plazo. 3.4. Función de inversión y de financiación en la empresa turística. 4. Proyectos Turísticos. <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Formulación de proyectos turísticos. 4.2. Ejecución de proyectos turísticos. 4.3. Evaluación de proyectos turísticos.
MODULO VII	GESTIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA I	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gestión de mantenimiento de servicios turísticos: hoteles, restaurantes y agencias de viajes o tours operadoras. 3. Gestión de calidad en la atención turística. <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Control de calidad

		<p>3.2. Buenas prácticas en hoteles, restaurantes y agencias de viajes o tours operadoras.</p> <p>4. Gestión de seguridad en la prestación de servicios turísticos.</p> <p>4.1. Manejo de la seguridad turista en situaciones de crisis.</p> <p>4.2. Proceso de elaboración del manual de seguridad turística.</p>
MODULO VIII	GESTIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA II	<p>1. Gestión de recursos humanos en empresas turísticas</p> <p>1.1. La dirección de recursos humanos en las empresas turísticas.</p> <p>1.2. Reclutamiento, selección, formación y desarrollo del personal de las empresas turísticas.</p> <p>1.3. Evaluación del rendimiento del personal de las empresas turísticas.</p> <p>1.4. Sistema de recompensas del personal de las empresas turísticas.</p> <p>1.5. Motivación del personal de las empresas turísticas.</p> <p>2. Supervisión de empresas turísticas.</p> <p>2.1. Evaluación de proyectos turísticos.</p> <p>2.2. Evaluación de la prestación de servicios turísticos.</p> <p>2.3. Evaluación de compras e inventario de materia prima de las empresas turísticas.</p>

XII. MALLA CURRICULAR

 UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR		
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL		Plan de Estudio: 2019
Carrera: Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas.	Código:	Nota Mínima de Aprobación: 6.0
Total de Módulos: 8	Total de U.V.: 32	CUM Mínimo Exigible: 7.0
Título a Otorgar: Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas.	Duración de la Carrera: 1 Año/ 8 Módulos	

1	
Modulo I: El Turismo y su Entorno Económico.	
4	TU

5	
Modulo V: Marketing de Servicios Turísticos.	
4	TU

2	
Módulo II: Legislación Ambiental y Turística.	
4	TU

6	
Modulo VI: Gestión Financiera Turística.	
4	TU

3	
Módulo III: Administración de Empresas Turísticas.	
4	TU

7	
Módulo VII: Gestión Empresarial Turística I.	
4	TU

4	
Módulo IV: Marketing Turístico.	
4	TU

8	
Módulo VIII: Gestión Empresarial Turística II.	
4	TU

No. Correlativo	Código
MODULO	
U.V.	Prerrequisito

Nomenclatura
TU: Título Universitario

XII. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACION

La evaluación es un proceso que determina hasta qué punto sea logrado que las y los estudiantes han adquirido las competencias que se han establecido modularmente por medio del proceso enseñanza-aprendizaje. La evaluación se convierte en un hacer constante de ponderación y retroalimentación del que sirve no solo para controlar, cualificar y acreditar la promoción de los estudiantes de uno a otro nivel, sino también para formar en la autocracia y en la superación de los aprendizajes. El estudiante será evaluado permanentemente de acuerdo con el programa que se ha elaborado.

En el proceso educativo se aplican dos tipos de evaluación, la sumativa y formativa. La primera es cuantitativa y se basa en la reglamentación interna de la Universidad de El Salvador. En general el modelo de evaluación consistirá en el desarrollo de actividades que permitan al estudiante demostrar el dominio en los contenidos estudiados y aplicarlos en casos específicos, los rubros e instrumentos utilizados para la evaluación varían según la especialidad de la asignatura a la que pertenezca el estudiante.

De la calificación del módulo. La nota mínima de aprobación es de 6.00 en la escala de seis punto cero cero (0.00) a diez punto cero cero (10.00). La segunda evaluación es la formativa, que es de carácter cualitativo y se orienta a la formación, ética, humana y social del profesional que se está formando. El modelo de evaluación de los aprendizajes, para este diplomado se auxiliará de exámenes ordinarios, tareas y/o proyectos de investigación.

Para determinar el logro de las competencias claves y específicas, se deberá tomar como parámetro los criterios de desempeño, que el profesional es capaz de realizar dentro de la rama que se le está formando y deberá de evidenciar a través de resultados de las competencias que ha adquirido en el proceso de enseñanza a aprendizaje obteniendo con esto un resultado de un 59% de teoría y 41% práctica queda un total del 100% de ponderación.

En términos generales, para la evaluación particular de cada una de las asignaturas se hará uso de diversas técnicas e instrumentos de evaluación que permitirá al estudiante desarrollar un amplio conocimiento práctico en cuanto la investigación, planificación, organización, y sobre todo un trabajo de campo en el área que se desarrollará laboralmente. Entre otros métodos sugeridos para el proceso de evaluación de conocimientos significativos y sumativos se tienen: las pruebas objetivas escritas y orales, talleres, trabajos de investigación bibliográfica y de campo, no dejando de lado el aspecto práctico que definirá al profesional que se está formando. Esto permitirá crear en él un desarrollo de sus competencias, que le permitan la inserción al campo laboral y ser un ente competitivo y emprendedor dentro de su localidad.

La evaluación formativa será valorada por el docente, que establecerá el porcentaje de calificación que el estudiante ha desarrollado durante su formación ética, humana y social hacia los demás durante el proceso de enseñanza aprendizaje. Los criterios de esta evaluación parten de acuerdo a las características culturales de nuestra sociedad en el campo de la especialidad del profesional que se desea formar. Para este tipo de evaluación de resultados se pueden tomar en cuenta los siguientes criterios:

- Asistencia
- Puntualidad
- Presentación personal
- Participación
- Otros.

En la Universidad de El Salvador, la evaluación de los aprendizajes se verifica bajo los lineamientos de un sistema de evaluación que se expone y desarrolla en el Reglamento de la Gestión Académica-administrativa de la Universidad de El Salvador, en su Título VII, Capítulo III, artículos del 132 al 155.

El aprendizaje de un estudiante se evalúa integralmente de forma diagnóstica, formativa y sumativa ⁹⁹. La aplicación de estas formas de evaluación estará regida, según el artículo 133 del mismo reglamento, por los siguientes principios:

- a) Integrada en el currículo;
- b) Continua, debe permitir la toma de decisiones de mejora en el momento adecuado;
- c) Criterial, se refiere al previo establecimiento de criterios, para lo cual es imprescindible que los objetivos educativos estén claramente definidos, así como la utilización instrumentos y criterios debidamente contrastados;
- d) Flexible, los criterios de evaluación deben de adaptarse a las circunstancias propias de cada proceso de enseñanza aprendizaje;
- e) Sistemática, deben atenerse a normas y procedimientos planificados y desarrollados;
- f) Recurrente, debe reincidir en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje para su mejora continua;
- g) Decisoria, la información obtenida debe servir para la toma de decisiones, a fin de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje; y
- h) Cooperativa, debe propiciar la interacción.

⁹⁹ a) Evaluación diagnóstica, es un conjunto de acciones, que deben realizar los docentes al inicio de una unidad de aprendizaje, a fin de obtener información de los estudiantes, con el propósito de la toma de decisiones para una mejor orientación del proceso de enseñanza aprendizaje;

b) Evaluación Formativa, está referida a los distintos aspectos del desarrollo humano, donde el docente y los estudiantes interactúan, siendo el primero facilitador del conocimiento, forma en valores a los estudiantes para conocer, interpretar las actitudes de estos, a efecto de transformarlas para mejorar en este su aspecto personal y profesional, a fin de modificar y mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje; y

c) La Evaluación Sumativa, es el proceso mediante el cual el docente mide y cuantifica el nivel de aprendizaje adquirido por el estudiante, respecto a los contenidos de la unidad de aprendizaje. Proporciona información para realizar una medición del conocimiento.

El sistema de evaluación aplicado en su dimensión sumativa a los procesos de aprendizaje de los estudiantes, será numérico. Y en este sentido, para efectos de designar y registrar adecuada y oficialmente una calificación se utilizará una escala de notas de cero puntos cero cero (0.00) a diez punto cero cero (10.00). (Artículo 146 del Reglamento de Gestión Académica y Administrativa) que. En dicho Reglamento se establece además que la nota mínima de aprobación por unidad de aprendizaje será de seis punto cero cero (6.00) debiendo obtener al final del diplomado el Coeficiente de Unidades de Merito establecido en el Reglamento correspondiente. Del mismo modo, el artículo regula que la calificación de cada actividad evaluada deberá considerarse hasta la centésima y la nota final de ciclo deberá aproximarse a la décima inmediata superior, cuando la centésima sea igual o mayor a cinco (5). Se programará un mínimo de 3 evaluaciones por modulo con su respectivo porcentaje, se registrará un rango de 3 a 10 notas en el sistema establecido.

XIII. PLAZO DE ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIO

El plazo de actualización del presente plan de estudio del Diplomado en Gerenciamiento de Empresas Turísticas será implementado después de tres años, es decir, que será actualizado después de tres promociones de estudiantes o en caso especial cuando así lo requiera el Comité Académico.

XIV. REQUISITOS ESPECIALES DE GRADUACIÓN

Los regulados en el artículo 218 del reglamento de la gestión Académica Administrativa de la Universidad de El Salvador.

El reglamento general de procesos de graduación de la Universidad de El Salvador establece que los egresados deben inscribir y desarrollar su proceso de graduación si cumplen con los requisitos establecidas en los planes y programas de estudio vigentes en el diplomado, los cuales son:

- Haber cursado y aprobado los 8 módulos del plan de estudio y todos los requisitos que en el mismo exijan.
- Cumplir con las 32 unidades valorativas que exige el plan de estudio.
- Cumplir con un coeficiente de unidades de mérito (CUM) de 7.0, como mínimo.

XV. AREAS O CAMPO DE TRABAJO DEL GRADUADO

- Administración y Gestión Hotelera.
- Administración y Gestión de Restaurantes.
- Administrador de Parques Nacionales.
- Agencias de Viajes.
- Tours Operadoras.
- Ministerio de Turismo.
- CORSATUR
- ISTU
- Guía turístico.
- Entre Otros.

**XVI. PROGRAMAS DE LOS MODULOS DEL DIPLOMADO EN
GERENCIAMIENTO DE EMPRESAS TURISTICAS, AÑO 2019**

MODULO I	EL TURISMO Y SU ENTORNO ECONOMICO.
MODULO II	LEGISLACION AMBIENTAL Y TURISTICA
MODULO III	ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS.
MODULO IV	MARKETING TURÍSTICO.
MODULO V	MARKETING DE SERVICIOS TURISTICOS.
MODULO VI	GESTIÓN FINANCIERA TURÍSTICA.
MODULO VII	GESTIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA I
MODULO VIII	GESTIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA II



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
ESCUELA DE POSGRADO

MODULO I
EL TURISMO Y SU ENTORNO ECONOMICO.

A. GENERALIDADES

NÚMERO DE ORDEN :	1
MODULO I:	EL TURISMO Y SU ENTORNO ECONÓMICO.
CÓDIGO:	
PRE- REQUISITO:	TÍTULO UNIVERSITARIO
NÚMERO DE HORAS:	80 HORAS
HORAS TEORICAS:	60 HORAS
HORAS PRACTICAS :	20 HORAS
DURACIÓN EN SEMANAS:	4 SEMANAS
DURACIÓN DE LA HORA CLASE:	4 HORAS
UNIDADES VALORATIVAS:	4 UV

B. DESCRIPCION

Este módulo proporciona a los profesionales los conocimientos indispensables para poder, comprender, analizar el turismo y su desarrollo histórico, la demanda turística y los mercados turísticos, para proponer alternativas de solución a los problemas a los que se enfrenta el sector turístico actual, así como sus retos de futuro.

C. OBJETIVO GENERAL:

Conocer los conceptos básicos, características principales, el funcionamiento del turismo para el análisis de los mercados turísticos, las tendencias actuales en la demanda turística con la finalidad de solución de los problemas a los que se enfrenta el sector turístico.

D. CONTENIDO MODULAR

1. Generalidades del turismo.
 - 1.1. Definición e importancia.
 - 1.2. Desarrollo histórico del sector turístico.
 - 1.3. Tipos de turismo.
2. Entorno sociales y económicos del turismo.
 - 2.1. Micro entorno.
 - 2.2. Macro entorno.
3. La demanda turística.
 - 3.1. La oferta turística.
 - 3.2. La cadena de valor turística.
 - 3.3. Análisis competitivo en el mercado turístico.
 - 3.3.1. Las fuerzas competitivas de Michael Porter.
 - 3.3.2. El diamante de Michael Porter.

E. METODOLOGIA

Clases expositivas, controles de lectura, investigaciones bibliográficas, investigación de campo.

F. SISTEMA DE EVALUACION DEL CONOCIMIENTO

El sistema de evaluación que se propone al profesor es el siguiente:

a) 3 laboratorios.....	30%
b) 3 Exámenes parciales.....	30%
c) Trabajo ex-aula.....	40%
Total.....	100%



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
ESCUELA DE POSGRADO

MODULO II
LEGISLACION AMBIENTAL Y TURISTICA

A. GENERALIDADES

NÚMERO DE ORDEN :	2
MODULO II:	LEGISLACION AMBIENTAL Y TURISTICA
CÓDIGO:	
PRE- REQUISITO:	TÍTULO UNIVERSITARIO
NÚMERO DE HORAS:	80 HORAS
HORAS TEORICAS:	60 HORAS
HORAS PRACTICAS :	20 HORAS
DURACIÓN EN SEMANAS:	4 SEMANAS
DURACIÓN DE LA HORA CLASE:	4 HORAS
UNIDADES VALORATIVAS:	4 UV

B. DESCRIPCION

Este módulo proporciona a los profesionales los conocimientos indispensables para poder, comprender, analizar e interpretar la legislación vigente que regulan el turismo del país y así conocer también los derechos y obligaciones de todos los sectores involucrados.

C. OBJETIVOS GENERALES

Comprender el marco jurídico legal que se relaciona directamente e indirectamente con la actividad turística del país y que se adquiriera así una visión lo más completa posible sobre esta actividad para la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.

D. CONTENIDO MODULAR

1. Marco político-económico del turismo nacional e internacional.
2. Política Nacional de Turismo.
3. Marco jurídico del turismo.
4. Procedimientos administrativos legales.
5. Instituciones reguladoras del turismo y ecoturismo.

E. METODOLOGIA

Clases expositivas, controles de lectura, investigaciones bibliográficas, investigación de campo.

F. SISTEMA DE EVALUACION DEL CONOCIMIENTO

El sistema de evaluación que se propone al profesor es el siguiente:

a) 3 laboratorios.....	30%
b) 3 Exámenes parciales.....	30%
c) Trabajo ex-aula.....	40%
Total.....	100%



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
ESCUELA DE POSGRADO

MODULO III
ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS

A. GENERALIDADES

NÚMERO DE ORDEN :	3
MODULO III:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS
CÓDIGO:	
PRE- REQUISITO:	TÍTULO UNIVERSITARIO
NÚMERO DE HORAS:	80 HORAS
HORAS TEORICAS:	30 HORAS
HORAS PRACTICAS :	50 HORAS
DURACIÓN EN SEMANAS:	4 SEMANAS
DURACIÓN DE LA HORA CLASE:	4 HORAS
UNIDADES VALORATIVAS:	4 UV

B. DESCRIPCION

Este módulo de administración de empresas turística, complementa la formación profesional de los estudiantes capacitándolos para diseñar, desarrollar, gestionar, evaluar y operar instituciones, empresas o proyectos ya sean de servicios y productos turísticos, públicos o privados, que satisfagan las necesidades actuales y potenciales de los turistas, acorde a un desarrollo sostenible, cumpliendo con las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial, aceptando la diversidad cultural, adaptable a los cambios e innovación y con una eficaz y eficiente administración de los recursos humanos, materiales y financieros.

C. OBJETIVOS GENERALES

Determinar una definición de la empresa turística en base a las principales dimensiones conceptuales de la misma, las funciones, la importancia de la administración y la gestión en la empresa turística, para que el profesional tenga una visión general de la empresa turística entendida como una organización de trabajo identificando los problemas administrativos y organizativos que debe resolver.

D. CONTENIDO MODULAR

1. Las empresas turísticas y su clasificación.
 - 1.1.Hotelería.
 - 1.2.Restaurante.
 - 1.3.Agencias de viajes y tours operadoras.
2. La organización y la administración en la empresa turística.
 - 2.1.Planificación turística.
 - 2.2.Organización turística.
 - 2.3.Dirección turística.
 - 2.4.Control turístico
3. Creación y Formalización de Empresas Turísticas.
 - 3.1.Regulación para legalizar empresas turísticas.
 - 3.2.Procesos de inscripción de empresas turísticas.
 - 3.3.Organización de empresas turísticas.

E. METODOLOGIA

Clases expositivas, controles de lectura, investigaciones bibliográficas, investigación de campo.

F. SISTEMA DE EVALUACION DEL CONOCIMIENTO

El sistema de evaluación que se propone al profesor es el siguiente:

a) 3 laboratorios.....	30%
b) 3 Exámenes parciales.....	30%
c) Trabajo ex-aula y asistencias practicas.....	40%
Total.....	100%



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
ESCUELA DE POSGRADO

MODULO IV
MARKETING TURÍSTICO

A. GENERALIDADES

NÚMERO DE ORDEN :	4
MODULO V:	MARKETING TURÍSTICO
CÓDIGO:	
PRE- REQUISITO:	TÍTULO UNIVERSITARIO
NÚMERO DE HORAS:	80 HORAS
HORAS TEORICAS:	40 HORAS
HORAS PRACTICAS :	40 HORAS
DURACIÓN EN SEMANAS:	4 SEMANAS
DURACIÓN DE LA HORA CLASE:	4 HORAS
UNIDADES VALORATIVAS:	4 UV

B. DESCRIPCION

Este modulo permite al profesional profundizar en la comprensión de la importancia y utilidad que posee el marketing para la gestión turística, profundizando en las principales variables que se utilizan en la gestión de marketing en las empresas turísticas, obteniéndose así una amplia visión de su contenido, alcance e instrumentos que las empresas e instituciones turísticas pueden utilizar para diseñar estrategias de marketing, esto es, las variables de marketing-mix (producto, precio, promoción, logística y distribución), con el fin de despertar la inquietud del profesional por los aspectos prácticos relacionados con la gestión de marketing turística.

C. OBJETIVOS GENERALES

Definir el marketing turístico y explicar sus principales conceptos, la importancia del consumidor en el marketing, a través del análisis de las diferentes estrategias de segmentación y posicionamiento del mercado turístico, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y la realización un plan de marketing.

D. CONTENIDO MODULAR

1. Generalidades del Marketing Turístico.
 - 1.1. Definición y Orígenes del Marketing turístico.
 - 1.2. Características y Funciones Marketing Turístico.
2. La investigación del mercado turístico.
 - 2.1. Análisis de mercados turísticos.
 - 2.2. Segmentación del mercado turístico.
 - 2.3. Posicionamiento del mercado turístico.
3. Elementos del Marketing Mix.
 - 3.1. Productos turísticos.
 - 3.2. Precios turísticos.
 - 3.3. Promoción turística.
 - 3.4. Logística y distribución turística.
4. Marketing Digital
5. Plan de Marketing turístico.
 - 5.1. Proceso de elaboración de un plan de Marketing turístico.

E. METODOLOGIA

Clases expositivas, controles de lectura, investigaciones bibliográficas, investigación de campo.

F. SISTEMA DE EVALUACION DEL CONOCIMIENTO

El sistema de evaluación que se propone al profesor es el siguiente:

a) 3 laboratorios.....	30%
b) 3 Exámenes parciales.....	30%
c) Trabajo ex-aula y asistencias practicas.....	40%
Total.....	100%



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
ESCUELA DE POSGRADO

MODULO V
MARKETING DE SERVICIOS TURISTICOS

A. GENERALIDADES

NÚMERO DE ORDEN :	5
MODULO V:	MARKETING DE SERVICIOS TURISTICOS
CÓDIGO:	
PRE- REQUISITO:	TÍTULO UNIVERSITARIO
NÚMERO DE HORAS:	80 HORAS
HORAS TEORICAS:	50 HORAS
HORAS PRACTICAS :	30 HORAS
DURACIÓN EN SEMANAS:	4 SEMANAS
DURACIÓN DE LA HORA CLASE:	4 HORAS
UNIDADES VALORATIVAS:	4 UV

B. DESCRIPCION

Este módulo de atención turística es de vital importancia porque proporciona una orientación a los profesionales sobre la atención de todo turista, nacional o extranjero, para que sea un apoyo cuando los servicios turísticos contratados no le sean dados de acuerdo a lo ofrecido o contratado, también podrá capacitar a sus asistentes para atender ya sea una compra o venta de servicios turísticos de manera telefónica o personal, según se requiera sea en español o en inglés.

C. OBJETIVOS GENERALES

Que el profesional pueda brindar una atención de calidad, ya sea en la venta de un producto o servicio, para el cumplimiento de las necesidades o expectativas establecidas por los turistas nacionales y extranjeros.

D. CONTENIDO MODULAR

1. Servicios turísticos al cliente.
2. Atención al turista local (léxico de glosario turístico en español).
3. Atención del turista extranjero (léxico de glosario turístico en inglés).
4. Atención al turista con capacidades especiales.
5. Funciones en la atención de turista del guía turístico.

E. METODOLOGIA

Clases expositivas, controles de lectura, investigaciones bibliográficas, investigación de campo.

F. SISTEMA DE EVALUACION DEL CONOCIMIENTO

El sistema de evaluación que se propone al profesor es el siguiente:

a) 3 laboratorios.....	30%
b) 3 Exámenes parciales.....	30%
c) Trabajo ex-aula.....	40%
Total.....	100%



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
ESCUELA DE POSGRADO

MODULO VI
GESTIÓN FINANCIERA TURÍSTICA

A. GENERALIDADES

NÚMERO DE ORDEN :	6
MODULO VI:	GESTIÓN FINANCIERA TURÍSTICA
CÓDIGO:	
PRE- REQUISITO:	TÍTULO UNIVERSITARIO
NÚMERO DE HORAS:	80 HORAS
HORAS TEORICAS:	50 HORAS
HORAS PRACTICAS :	30 HORAS
DURACIÓN EN SEMANAS:	4 SEMANAS
DURACIÓN DE LA HORA CLASE:	4 HORAS
UNIDADES VALORATIVAS:	4 UV

B. DESCRIPCION

Este módulo proporciona a los profesionales los conocimientos indispensables para poder, comprender, analizar gestión y dirección financiera de las empresas turísticas que permitirá entender la problemática de la inversión y financiación de proyectos turísticos, lo cual les capacitará para el análisis de la situación económico-financiera de la empresa con el fin de que puedan crear propuestas de mejora de esa situación.

C. OBJETIVOS GENERALES

Proporcionar a los profesionales, los conocimientos básicos y esenciales de la gestión financiera tanto en lo referente a la valoración financiera en general como en la toma de decisiones financieras, sean estas de inversión o de financiación de empresas o proyectos turísticos.

D. CONTENIDO MODULAR

1. La función financiera de las empresas turísticas.
2. Objetivos de la función financiera en la empresa turística.
3. La planificación financiera en la empresa turística.
 - 3.1. Planificación financiera a corto plazo.
 - 3.2. Elaboración de presupuestos.
 - 3.3. Planificación financiera a largo plazo.
 - 3.4. Función de inversión y de financiación en la empresa turística.
4. Proyectos Turísticos.
 - 4.1. Formulación de proyectos turísticos.
 - 4.2. Ejecución de proyectos turísticos.
 - 4.3. Evaluación de proyectos turísticos

E. METODOLOGIA

Clases expositivas, controles de lectura, investigaciones bibliográficas, investigación de campo.

F. SISTEMA DE EVALUACION DEL CONOCIMIENTO

El sistema de evaluación que se propone al profesor es el siguiente:

d) 3 laboratorios.....	30%
e) 3 Exámenes parciales.....	30%
f) Trabajo ex-aula.....	40%
Total.....	100%



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
ESCUELA DE POSGRADO

MODULO VII
GESTIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA I

A. GENERALIDADES

NÚMERO DE ORDEN :	7
MODULO VII:	GESTIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA I
CÓDIGO:	
PRE- REQUISITO:	TÍTULO UNIVERSITARIO
NÚMERO DE HORAS:	80 HORAS
HORAS TEORICAS:	40 HORAS
HORAS PRACTICAS :	40 HORAS
DURACIÓN EN SEMANAS:	4 SEMANAS
DURACIÓN DE LA HORA CLASE:	4 HORAS
UNIDADES VALORATIVAS:	4 UV

B. DESCRIPCION

Este módulo proporciona a los profesionales los conocimientos sobre la supervisión de servicios turísticos, la gestión de calidad en la atención turística y gestión de seguridad en la prestación de servicios turísticos, para que así puedan crear y ejecutar manuales de control de calidad, de buenas prácticas en la gestión de mantenimiento y seguridad de los servicios o productos turísticos que se brindan a los turistas nacionales y extranjeros con el fin de promover una serie de prácticas entre sus empleados y que estos puedan contribuir al mantenimiento del turismo sostenible dentro y fuera de la empresa.

C. OBJETIVOS GENERALES

Determinar la importancia de la fomentación y desarrollo de la supervisión de los servicios turísticos y la aplicación de buenas prácticas de gestión sostenible con la finalidad de reducir los impactos negativos y aumentar los beneficios de la actividad turística.

D. CONTENIDO MODULAR

1. Gestión de mantenimiento de servicios turísticos: hoteles, restaurantes y agencias de viajes o tours operadoras.
2. Gestión de calidad en la atención turística.
 - 2.1. Control de calidad
 - 2.2. Buenas prácticas en hoteles, restaurantes y agencias de viajes o tours operadoras.
3. Gestión de seguridad en la prestación de servicios turísticos.
 - 3.1. Manejo de la seguridad turista en situaciones de crisis.
 - 3.2. Proceso de elaboración del manual de seguridad turística

E. METODOLOGIA

Clases expositivas, controles de lectura, investigaciones bibliográficas, investigación de campo.

F. SISTEMA DE EVALUACION DEL CONOCIMIENTO

El sistema de evaluación que se propone al profesor es el siguiente:

a) 3 laboratorios.....	30%
b) 3 Exámenes parciales.....	30%
c) Asistencias practicas.....	40%
Total.....	100%



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
ESCUELA DE POSGRADO

MODULO VIII
GESTIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA II

A. GENERALIDADES

NÚMERO DE ORDEN :	8
MODULO VIII:	GESTIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA II
CÓDIGO:	
PRE- REQUISITO:	TÍTULO UNIVERSITARIO
NÚMERO DE HORAS:	80 HORAS
HORAS TEORICAS:	50 HORAS
HORAS PRACTICAS :	30 HORAS
DURACIÓN EN SEMANAS:	4 SEMANAS
DURACIÓN DE LA HORA CLASE:	4 HORAS
UNIDADES VALORATIVAS:	4 UV

B. DESCRIPCION

Este módulo proporciona a los profesionales los conocimientos indispensables sobre la gestión de recursos humanos, la supervisión y evaluación de las empresas turísticas para el desarrollo y ejecución de programas de selección y contratación, recompensas, evaluación del rendimiento del personal, de proyectos turísticos y de la prestación de servicios turísticos.

C. OBJETIVOS GENERALES

Definir las estrategias de la organización, lo cual le permitirá flexibilidad frente a los cambios económicos, sociales, culturales, ambientales y políticos que pueden afectar el rendimiento del personal, el desarrollo y ejecución de proyectos turístico.

D. CONTENIDO MODULAR

1. Gestión de recursos humanos en empresas turísticas
 - 1.1. La dirección de recursos humanos en las empresas turísticas.
 - 1.2. Reclutamiento, selección, formación y desarrollo del personal de las empresas turísticas.
 - 1.3. Evaluación del rendimiento del personal de las empresas turísticas.
 - 1.4. Sistema de recompensas del personal de las empresas turísticas.
 - 1.5. Motivación del personal de las empresas turísticas.
2. Supervisión de empresas turísticas.
 - 2.1. Evaluación de proyectos turísticos.
 - 2.2. Evaluación de la prestación de servicios turísticos.
 - 2.3. Evaluación de compras e inventario de materia prima de las empresas turísticas.

E. METODOLOGIA

Clases expositivas, controles de lectura, investigaciones bibliográficas, investigación de campo.

F. SISTEMA DE EVALUACION DEL CONOCIMIENTO

El sistema de evaluación que se propone al profesor es el siguiente:

a) 3 laboratorios.....	30%
b) 3 Exámenes parciales.....	30%
c) Trabajo ex-aula.....	40%
Total.....	100%

5.4.3.1.1. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION DEL DIPLOMADO EN GERENCIAMIENTO DE EMPRESAS TURISTICAS, AÑO 2019.

MODULOS	TIEMPO																									TOTAL DE HORAS POR MODULO															
	MARZO					ABRIL				MAYO				JUNIO					JULIO				AGOSTO					SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3		4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5				
MODULO I	20	20	20	20																														80							
MODULO II					20		20	20	20																										80						
MODULO III													20	10	10	20	20																	80							
MODULO IV																		20	20	10	10	20											80								
MODULO V																									20	20							80								
MODULO VI																																	80								
MODULO VII																																	80								
MODULO VIII																																	80								
TOTAL DE HORAS SEMANALES	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	640					

VACACIONES	
INTER-DIPLOMADO	
DIAS DE ASUETO	
HORAS PRESENCIALES	
HORAS PRACTICAS	

BIBLIOGRÁFICAS

1. LIBROS

Quesada Castro, Renato, Elementos de Turismo, Teoría, Clasificación y Actividad, Editorial EUNED, San José, Costa Rica, 2010.

Vargas Ulate, Gilbert, La actividad turística en América Central: Desarrollo y características. San José, Costa Rica. Universidad de Costa Rica, 2006.

Chiavenato, Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, Editorial Mc Graw Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. D.F., México, 2006.

Ramírez Cardona, Carlos. Fundamentos de Administración, Pág. 50, Segunda edición, Editorial ECOES, Bogotá, Colombia, 2009.

Ibáñez Pérez, Reyna M. y Cabrera Villa, Carmelina. Teoría General del Turismo, Un enfoque Global y Nacional, Editorial UABCS, Universidad Autónoma de Baja California Sur, Baja California Sur, México, 2011.

Panosso Netto Guilherme, Alexandre. Teoría del Turismo: Conceptos, Modelos y Sistemas. México. Editorial Trillas, 2011.

Gonzalo Rodríguez Rodríguez; Fidel Martínez Roget, Nuevos Retos para el Turismo, Editorial Netbiblo, S.L, La Coruña, España, 2009.

Universidad Autónoma de Chiapas, Ensayo, Relación de las Distintas Áreas Con Gestión Turística. Chiapas, México, Editorial UNACH, 2015.

Paniagua, Carlos German. Principales Escuelas del Pensamiento Administrativo. San José, Costa Rica, Editorial EUNED, 2005.

2. TESIS

Ana Mercedes Fuentes Verdugo; Gladys Alicia Núñez Álvarez, y Nancy Marisol Rolin Espinoza (2011) ,“Perfil del profesional en Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador con énfasis en el área de turismo”, Facultad de Ciencias Económica, Universidad de El Salvador, San Salvador El Salvador .

3. LEYES Y DECRETOS

Constitución de La República De El Salvador, 2013.

Ley de Turismo de El Salvador, 2006.

Ley del Instituto Salvadoreño de Turismo, 1961.

Ley de La Corporación Salvadoreña de Turismo, 1996.

Ley General de Educación La Ley General de Educación ,1996.

Ley de Educación Superior, 2004.

Ley de Medio Ambiente, 1998.

Ley de Áreas Naturales, 2005.

Reglamento General de La Ley de Turismo, 2005.

Reglamento General de la Ley de Educación Superior, 2009.

4. SITIOS WEB

4.1. LIBROS DIGITALES

Instituto Salvadoreño de Turismo. (2019). Marco Institucional. Recuperado de <http://www.istu.gob.sv/institucion/marco-institucional/historia.html>

Ministerio de Turismo El Salvador (MITUR). Informe Estadístico de Turismo, 2015. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mitur/documents/estadisticas>

Ministerio de Turismo. Guía de Planificación Turística: Un Instrumento para el Desarrollo Local. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mitur/documents/194092/download>.

Registro Nacional de Turismo. (2019). Catálogo de Empresas Inscritas en el RNT. Recuperado de <http://rnt.gob.sv/>

Emprende Pyme. (2019). Principios de Administración. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/principios-de-la-administracion.html>

WIKILIBROS (2019). Administración de Empresas. Recuperado de: https://es.wikibooks.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_empresas.

UANDINA. (2019) Perfil del Profesional de Turismo. Recuperado de: <https://www.uandina.edu.pe/index.php/perfil-profesional-turismo/>

INESEM (2011). *Gestión Empresarial*. Recuperado de: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/administrador-empresas/>

Universidad de El Salvador (Arqueología e Historia) *Historia de la UES*; Biblioteca Virtual.

4.2 PUBLICACIONES

Registro Nacional de Turismo. (2019). Catálogo de Empresas Inscritas en el RNT. Recuperado de <http://rnt.gob.sv/>

Facultad de Ciencias Económicas. (2014). Plan de Estudio Licenciatura en Turismo. Recuperado de <https://www.unab.edu.sv/pensum-licenciatura-en-turismo/>

Facultad de Ciencias Económicas. (1994). Plan de Estudio Licenciatura en Administración de Empresas. Recuperado de <http://fce.ues.edu.sv/planesestudio/plan-de-estudio-administracion>

Universidad de Costa Rica (2006) Anuario de Estudios Centroamericanos, Portal de Revistas Académicas. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/anuario>.

Instituto Salvadoreño de Turismo (2019) Historia de la Institución ISTU. Recuperado de <https://www.istu.gob.sv/institucion/marco-institucional/historia.html>

Corporación Salvadoreña de Turismo (2016). El Salvador Impresionante. Recuperado de <http://elsalvador.travel/destinationforhealth/corporacion-salvadorena-de-turismo/>

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

ANEXO 1.1 CUESTIONARIO DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCION DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Objetivo: Obtener informacion sobre las competencias adquiridas en su formacion academica para gerenciar empresas turisticas.

Indicación:Conteste segun crea conveniente, cada interrogante marcando con una “X” la respuesta de su elección.

Datos personales:

Nivel de Carrera: Graduado ___ - Egresado ___ Estudiante ___

Edad: Menor de 20 Años ___ 20-25 Años ___ 26 años o mas ___

Sexo: Masculino ___ Femenino ___

Ocupación: Estudiante ___ Empleado ___ En busca de empleo ___

1. ¿Tiene conocimientos generales sobre el turismo?

Sí ___ No ___

2. ¿Cuál de las siguientes aéreas del turismo conoce?

- Ecoturismo _____
- Turismo de sol y playa _____
- Turismo de aventura _____
- Turismo rural _____
- Turismo cultural _____
- Todas las anteriores _____

3. ¿Considera al turismo como una actividad importante para el desarrollo empresarial del país?
Sí_____ No____
4. ¿En el contenido temático de las asignaturas cursadas en la formación académica de su carrera recibió por lo menos un tema sobre el turismo?
Sí____ No____
5. ¿Dentro de su formación académica profesional de su carrera adquirió conocimiento sobre administración turística?
Sí____ No____
6. ¿Usted como estudiante de la carrera de administración de empresas realizó prácticas o actividades ex-aula en alguna materia que contribuyan a consolidar sus conocimientos sobre administración turística?
Sí____ No____
7. ¿El plan de estudio actual de la carrera de administración de empresa comprende la formación profesional o de especialidad para administrar empresas turísticas?
Sí____ No____
8. ¿Considera usted que su formación académica en la licenciatura de administración de empresa cumple con las exigencias, para gerenciar empresas turísticas?
Sí____ No____
9. ¿El plan de estudio actual les brinda las competencias necesarias como: conocimiento de administración turística y medio ambiente, Capacidad de toma de decisión, Cualidades Humanas y Habilidades especiales en administración turística?
Sí____ No____
10. ¿Cómo profesional de administración de empresas, considera que ha adquirido las competencias necesarias para gerenciar una empresa turística?
Sí____ No____
11. ¿Cómo profesional en administración de empresas considera que, con los conocimientos adquiridos, las empresas turísticas lo seleccionarían para desempeñar el cargo de gerente?
Sí____ No____
12. ¿Usted como profesional en Licenciatura en Administración de Empresas le gustaría poseer formación académica sobre administración turística?
Sí____ No____

13. ¿De acuerdo a las áreas del turismo en que empresas turísticas considera que tiene capacidad de gerenciar en base a sus competencias y su formación académica?

- Empresa de alojamiento: Hoteles-apartamentos, _____
Hoteles de playa, hoteles de montaña, entre otros.
- Empresas de restauración: restaurantes, restaurante y bar, _____
Cafeterías, cafeterías y bar, salas de fiesta, entre otras.
- Empresa de esparcimiento y cultura: Parques, Museos, _____
campos deportivos, entre otros.
- Empresa de intermediación: agencias de viajes y tours _____
operadoras
- Empresa de transporte: Terrestre, Aéreo o Marítimo. _____
- Todas las anteriores. _____

14. ¿Considera usted necesario que en la carrera de administración de empresas se desarrollen contenidos teóricos y prácticos sobre la administración turística dentro de su plan de estudio?

Sí ___ No ___

15. ¿De acuerdo a su formación académica actual, considera necesario obtener capacitaciones, diplomados o pasantías para ampliar o adquirir conocimientos sobre gerenciamiento de empresas Turísticas?

Sí ___ No ___

16. En cuál de las siguientes áreas de formación le gustaría obtener conocimientos, capacidades o destrezas:

- Administración turística _____
- Marketing turístico _____
- Administración de Restaurantes _____
- Administración de agencias de viajes y operaciones turísticas _____
- Presupuesto de empresas turísticas _____
- Negocios Turísticos _____
- Administración Hotelera _____
- Administración Gastronómica _____
- Ecoturismo _____
- Gestión de Turismo Sostenible _____
- Todas las anteriores _____

**ANEXO 1.2 . GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A COORDINADOR DE LA
SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCION DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Objetivo: Conocer si el plan de estudio de la Licenciatura en Administración de Empresas de la FMO-UES proporciona las competencias necesarias de administración turística en la formación académica de los estudiantes.

Indicación: Conteste según crea conveniente, cada interrogante.

Datos generales:

Cargo que ostenta:

Profesión:

Tiempo de trabajo:

1. Describa brevemente ¿Si el plan de estudio actual de la carrera de administración de empresas comprende contenido temático sobre administración turística?
2. Explique brevemente ¿Que competencias turísticas obtienen los egresados a través del plan de estudio actual para optar al cargo de gerente?
3. ¿Considera usted que las competencias: habilidades, capacidades y conocimiento gerenciales que adquieren los estudiantes a través de la formación académica con el plan de estudio actual estarán capacitados para gerenciar empresas turísticas?
4. Explique ¿Si los docentes de administración de empresas implementan estrategias metodológicas que brinden los conocimientos teóricos-prácticos para que los estudiantes puedan gerenciar empresas turísticas?

5. Según su opinión, ¿En la ejecución del plan de estudio actual que estrategias metodológicas deben implementar los docentes para que los estudiantes adquieran conocimiento para gerenciar empresas turísticas?
6. En su opinión, ¿Considera que debe haber una actualización en el plan de estudio con énfasis en la administración turística?
7. ¿Que cambios se le puede dar al plan de estudio para que los estudiantes obtenga formación académica sobre administración turísticas?

ANEXO 1.3 GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A INSTITUCIONES DE TURISMO DE EL SALVADOR.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCION DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Objetivo: Conocer la incidencia del turismo en la formación de profesionales de Administración de Empresas para gerenciar empresas turísticas.

Indicación: Conteste según crea conveniente, cada interrogante.

Institución:

Nombre del representante:

1. Explique ¿La incidencia que tiene el turismo en todas sus áreas en el desarrollo empresarial del país?
2. Según su opinión ¿Cómo considera la situación actual de la formación de profesionales para gerenciar empresas turísticas?
3. ¿Considera que un profesional en administración de empresas puede gerenciar empresas turísticas?
4. Explique de acuerdo a la política del turismo en el país ¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir los profesionales para optar al cargo de gerente de una empresa turística?
5. De acuerdo a la política del turismo del país ¿Qué competencias turísticas deben reunir los profesionales para gerenciar empresas turísticas?

6. En su opinión, ¿Cómo ve la oferta de profesionales para gerenciar empresas turísticas en el actual mercado laboral?
7. ¿Qué recomendaciones se les haría a las universidades, en especial a la Universidad de El Salvador para formar profesionales que se adecuen a la política turística del país?

ANEXO 1.4 GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A EMPRESAS TURISTICAS.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCION DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Objetivo: Obtener información sobre las competencias turísticas que deben poseer los egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresa para gerenciar empresas turísticas.

Indicación: Conteste según crea conveniente cada interrogante.

Nombre Empresa:

1. Explique ¿La incidencia que tienen todas las áreas del turismo en el desarrollo de su empresa?
2. Según su opinión ¿Cómo considera la situación actual de la formación de profesionales para gerenciar empresas turísticas?
3. ¿Considera que un profesional en administración de empresas puede gerenciar empresas turísticas?
4. Explique ¿Los requisitos que las empresas turísticas deben establecer para contratar profesionales para optar al cargo de gerente?
5. De acuerdo a la política de la empresa ¿Qué competencias turísticas deben reunir los profesionales para optar al cargo de gerente de una empresa turística?

6. En su opinión, ¿Cómo ve la oferta de profesionales para gerenciar empresas turísticas en el actual mercado laboral?

7. ¿Qué recomendaciones se les haría a las universidades, en especial a la Universidad de El Salvador para formar profesionales que se adecuen a las políticas de las empresas turísticas?

ANEXO 2 CUADRO CORRELACIONAL OBJETIVO – PREGUNTA

TEMA: ESTUDIO SOBRE LAS COMPETENCIAS QUE POSEEN LOS EGRESADOS DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR PARA GERENCIAR EMPRESAS TURISTICAS, AÑO 2019.				
PROBLEMA: FALTA DE COMPETENCIAS DE ADMINISTRACION TURISTICA				
HIPOTESIS				
OBJETIVO GENERAL		HIPOTESIS GENERAL		VARIABLES
Realizar un estudio sobre la formación turística obtenida del plan de estudio de la carrera de licenciatura en administración de empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador.		A mejor estudio realizado sobre la formación turística, que obtiene de su plan de estudio un egresado de la carrera de licenciatura en administración de empresas, mejor será la información adquirida de las competencias para gerenciar empresas turísticas.		<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Formación turística obtenida del plan de estudio de administración de empresas.
				<u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> Competencias para gerenciar empresas turísticas.
OBJETIVOS ESPECIFICOS				
OBJETIVO	HIPOTESIS ESPECIFICA	VARIABLES	INDICADORES	PREGUNTAS
Elaborar un diagnóstico sobre el proceso de formación en administración turística que adquieren los egresados de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas de la FMO-UES.	A mejor diagnóstico sobre el proceso de formación académica en administración turística, mejor será el conocimiento de las competencias que adquieren los egresados de la carrera Administración	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Diagnóstico sobre el proceso de formación académica en administración turística.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estudio Actual • Proceso de formación académica • Contenido temático turístico • Actividades turísticas ex – aula. • Contenido temático eco-turístico. 	<p>7- ¿El plan de estudio actual de la carrera de administración de empresa comprende la formación profesional o de especialidad para administrar empresas turísticas? Sí ___ No ___ (Estudiante)</p> <p>4- ¿En el contenido temático de las asignaturas cursadas en la formación académica de su carrera recibió por lo menos un tema sobre el turismo? Sí ___ No ___ (Estudiante)</p> <p>5- ¿Dentro de su formación académica profesional de su carrera adquirió conocimiento sobre administración turística? Sí ___ No ___ (Estudiante)</p>

	de Empresas de la FMO-UES.			<p>8- ¿Considera usted que su formación académica en la licenciatura de administración de empresa cumple con las exigencias, para gerenciar empresas turísticas? Sí___ No____.(Estudiante)</p> <p>6- ¿Usted como estudiante de la carrera de administración de empresas realizo prácticas o actividades ex-aula en alguna materia que contribuyan a consolidar sus conocimientos sobre administración turística? Sí___ No___ (Estudiante)</p> <p>1-Describa brevemente ¿Si el plan de estudio actual de la carrera de administración de empresas comprende contenido temático sobre administración turística? (A. FMO-UES)</p> <p>4-Explique ¿Si los docentes de administración de empresas implementan estrategias metodológicas que brinden los conocimientos teóricos-prácticos para que los estudiantes puedan gerenciar empresas turísticas? (A. FMO-UES)</p> <p>5-Según su opinión, ¿En la ejecución del plan de estudio actual que estrategias metodológicas deben implementar los docentes para que los estudiantes adquieran conocimiento para gerenciar empresas turísticas? (A. FMO-UES).</p>
--	----------------------------	--	--	---

		<p><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> Las competencias que obtienen los egresados en la carrera de Administración de Empresas, de la FMO-UES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades Para: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones ✓ Resolver Conflictos ✓ Relaciones Humanas ✓ Motivación ✓ Informáticas ✓ Idiomas • Capacidades para; <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderar ✓ Organizar ✓ Dirigir ✓ Planificar ✓ Emprendedurismo ✓ Negociar ✓ Controlar ✓ Mediador • Competencias para: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pasantías en Empresas Turísticas ✓ Practicas ✓ Tutores Empresariales ✓ Diplomados Extra Curriculares ✓ Congresos Turísticos 	<p>3-¿Considera usted que las competencias: habilidades, capacidades y conocimiento gerenciales que adquieren los estudiantes a través de la formación académica con el plan de estudio actual estarán capacitados para gerenciar empresas turísticas? (A. FMO-UES)</p> <p>15- ¿De acuerdo a su formación académica actual, considera necesario obtener capacitaciones, diplomados o pasantías para ampliar o adquirir conocimientos sobre gerenciamiento de empresas Turísticas? Sí__ No__(Estudiante)</p> <p>16-En cuál de las siguientes áreas de formación le gustaría obtener conocimientos, capacidades o destrezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración turística_____ • Marketing turístico _____ • Administración de restaurantes _____ • Administración de agencias de viajes y operaciones turísticas_____ • Presupuesto de empresas turísticas_____ • Negocios Turísticos_____ • Administración hotelera_____ • Administración gastronómica _____ • Ecoturismo _____ • Gestión del Turismo Sostenible _____ • Turismo rural _____ • Todos las anteriores_____ <p>(Estudiante)</p>
--	--	--	---	--

<p>Determinar la incidencia de la Administración Turística en la formación de los profesionales de administración de empresas para gerenciar empresas Turísticas</p>	<p>A mejor determinación de la incidencia de la administración Turística, mejor será la formación de los profesionales para gerenciar empresas turísticas</p>	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Incidencia de la administración Turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo • Empresas Turísticas • Clasificación de empresas Turísticas • Administración Turística • Formación Turística 	<p>1- ¿Tiene conocimientos generales sobre el turismo? Sí____ No____ (Estudiante)</p> <p>2- ¿Cuál de las siguientes áreas del turismo conoce?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecoturismo ____ • Turismo de sol y playa____ • Turismo de aventura ____ • Turismo rural____ • Turismo cultural____ • Todas las anteriores____ (Estudiante) <p>3-¿Considera al turismo como una actividad importante para el desarrollo empresarial del país? Sí____ No____ (Estudiante)</p> <p>12- ¿Usted como profesional en licenciatura en administración de empresas le gustaría poseer formación académica sobre administración turística? Sí____ No____ (Estudiante)</p> <p>6-En su opinión, ¿Considera que debe haber una actualización en el plan de estudio con énfasis en la administración turística? (A. FMO-UES)</p> <p>7-¿Que cambios se le puede dar al plan de estudio para que los estudiantes obtenga formación académica sobre administración turísticas? (A. FMO-UES)</p>
--	---	---	---	---

				<p>2-Según su opinión ¿Cómo considera la situación actual de la formación de profesionales para gerenciar empresas turísticas? (E.T. y A.T)</p> <p>1-Explique ¿La incidencia que tienen todas las áreas del turismo en el desarrollo de su empresa? (E.T.)</p> <p>10- ¿Cómo profesional de administración de empresas, considera que ha adquirido las competencias necesarias para gerenciar una empresa turística? Sí__ No__ (Estudiante)</p> <p>1-Explique ¿La incidencia que tiene el turismo en todas sus áreas en el desarrollo empresarial del país? (A.T)</p> <p>7- ¿Qué recomendaciones se les haría a las universidades, en especial a la Universidad de El Salvador para formar profesionales que se adecuen a las políticas de las empresas turísticas? (A.T. y E.T)</p>
		<p><u>VARIABLE</u> <u>DEPENDIENTE</u></p> <p>Formación de Profesionales para gerenciar empresas Turísticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamiento • Gerenciamiento turístico • Competencias de gerente Turístico • Proceso Administrativo • Educación Superior 	<p>2-Explique brevemente ¿Que competencias turísticas obtienen los egresados a través del plan de estudio actual para optar al cargo de gerente? (A. FMO-UES)</p> <p>3- ¿Considera que un profesional en administración de empresas puede gerenciar empresas turísticas? (A.T y E.T)</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • Planes de estudio • Contenido Programático 	<p>14- ¿Considera usted necesario que en la carrera de administración de empresas se desarrollen contenidos teóricos y prácticos sobre la Administración Turística dentro de su plan de estudio? Sí___ No ___ (Estudiante)</p>
<p>Identificar las competencias turísticas principales que deben poseer los egresados de licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador.</p>	<p>A mejores competencias identificadas mejores oportunidades tendrán para optar al cargo de gerente de empresas turística, los egresados de la licenciatura en Administración de empresa de Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador.</p>	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Identificación de las principales competencias de administración turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento ✓ En el área turística • Capacidad: ✓ Trabajar en el equipo ✓ Pensamiento Crítico • Habilidades: ✓ Comunicación ✓ Intuición ✓ Interactuar Efectivamente con las personas. ✓ Habilidades Conceptuales 	<p>9- ¿El plan de estudio actual les brinda las competencias necesarias como: conocimiento de administración turística y medio ambiente, Capacidad de toma de decisión, Cualidades Humanas y Habilidades especiales en administración turística? Sí___ No___(Estudiante)</p> <p>5-De acuerdo a la política de la empresa ¿Qué competencias turísticas deben reunir los profesionales para optar al cargo de gerente de una empresa turística? (E.T)</p> <p>5-De acuerdo a la política del turismo del país ¿Qué competencias turísticas deben reunir los profesionales para gerenciar empresas turísticas? (AT)</p> <p>4-Explique ¿Los requisitos que las empresas turísticas deben establecer para contratar profesionales para optar al cargo de gerente? (E.T.)</p> <p>4-Explique de acuerdo a la política del turismo en el país ¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir los profesionales para optar al cargo de gerente de una empresa turística? (A.T.)</p>

		<p><u>VARIABLE</u> <u>DEPENDIENTE</u> Oportunidades de optar al cargo de gerente de Empresas Turísticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Potencial Turístico • Número de empresas Turísticas • Demanda Turística • Oferta profesional de Gerentes Turísticos • Experiencia • Competitividad 	<p>6- En su opinión, ¿Cómo ve la oferta de profesionales para gerenciar empresas turísticas en el actual mercado laboral? (E.T y A.T)</p> <p>11- ¿Cómo profesional en administración de empresas considera que, con los conocimientos adquiridos, las empresas turísticas lo seleccionarían para desempeñar el cargo de gerente? Sí ____ No ____ (Estudiante)</p> <p>13-De acuerdo a las áreas del turismo en que empresas turísticas considera que tiene capacidad de gerenciar en base a sus competencias y su formación académica?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresa de alojamiento: Hoteles-apartamentos, hoteles de playa, hoteles de montaña, entre otros. _____ • Empresa de restaurantes: restaurantes, restaurante y bar, Cafeterías, cafeterías y bar, salas de fiesta, entre otras. _____ • Empresa de esparcimiento y cultura: Parques, Museos, campos deportivos, entre otros. _____ • Empresa de intermediación: agencias de viajes y tours operadoras. _____ • Empresa de transporte: Terrestre, Aéreo o Marítimo. _____ • Todas las anteriores. _____ (Estudiante)
--	--	---	---	---