

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

SEDE REGIÓN BRUNCA

MEMORIA DE SEMINARIO: TRABAJO DE GRADUACIÓN

**ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE LA SITUACIÓN LABORAL DE
LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE BACHILLERATO EN GESTIÓN
EMPRESARIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL, SEDE REGIÓN BRUNCA, CAMPUS PÉREZ ZELEDÓN**

(2009-2013)

POSTULANTES

ROXINIA AGÜERO HERNÁNDEZ

MARIAN PAMELA GONZÁLEZ ATENCIO

YENDRY MEDRANO VEGA

Campus Pérez Zeledón

Sede Región Brunca

Pérez Zeledón. 2015

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE LA SITUACIÓN LABORAL DE
LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE BACHILLERATO EN GESTIÓN
EMPRESARIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL, SEDE REGIÓN BRUNCA, CAMPUS PÉREZ ZELEDÓN**

(2009-2013)

**Memoria de seminario, trabajo de graduación sometido a consideración del
tribunal examinador, como requisito parcial para optar al grado de Licenciatura
en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Financiera**

ESTUDIANTES

ROXINIA AGÜERO HERNÁNDEZ

MARIAN PAMELA GONZÁLEZ ATENCIO

YENDRY MEDRANO VEGA

Director del seminario

MSc. Geovanny Abarca Jiménez

Campus Pérez Zeledón

Pérez Zeledón, 2015

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS DE LA CARRERA
GESTIÓN EMPRESARIAL DE TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL, SEDE REGIÓN BRUNCA, CAMPUS PÉREZ ZELEDÓN. AÑOS
2009-2013.

ROXINIA AGÜERO HERNÁNDEZ

MARIAN PAMELA GONZÁLEZ ATENCIO

YENDRY MEDRANO VEGA

APROBADO POR:

DIRECTOR TRABAJO FINAL

DE GRADUACIÓN: _____

MSc. GEOVANNY ABARCA JIMÉNEZ

LECTOR: _____

Ileana Arauz

LECTOR: _____

Diego Calderón

DECANO: _____

MSc. JOSÉ LUIS DÍAZ NARANJO

DIRECTOR ACADÉMICO: _____

Sandra Palacios

DEDICATORIA

A nuestras familias, por su apoyo incondicional, por motivarnos para seguir adelante; y a Dios, por guiarnos en los momentos difíciles y de angustia, por brindarnos sabiduría para seguir adelante y sobre todo por la fortaleza que nos guio durante estos años de esfuerzo.

Roxinia Agüero, Pamela González y Yendry Medrano

AGRADECIMIENTOS

A los profesores de la Universidad Nacional y su personal administrativo, por brindarnos ayuda cuando fue requerida; también un agradecimiento total a nuestra familia, por estar siempre pendiente de nosotras y por ultimo a nuestras compañeras de tesis por sus esfuerzos y dedicación a este trabajo.

Roxinia Agüero, Pamela González y Yendry Medrano

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Oferta de carreras de las Universidades de la Región Brunca	37
Cuadro 2 Cantidad de profesionales graduados en la carrera de GETS	41
Cuadro 3 Graduados de Bachillerato en la carrera GETS según el género	66
Cuadro 4 Graduados en turismo en relación a la muestra	68
Cuadro 5: Extensión Territorial de la Región Brunca de Costa Rica	72
Cuadro 6 Indicadores de empleo y pobreza según Región, Costa Rica.....	73
Cuadro 7 Índice de desarrollo social por región, Costa Rica	74
Cuadro 8 Distribución de los pisos de demanda internacional	75
Cuadro 9 Características económicas del cantón de Pérez Zeledón	77
Cuadro 10 Cantidad de viviendas en el cantón de Pérez Zeledón	78
Cuadro 11 Características educativas del cantón de Pérez Zeledón	79
Cuadro 12 Edad de los egresados de la carrera GETS	124
Cuadro 13 Estado civil de los egresados de la carrera GETS	125
Cuadro 14 Tipo de colegio en el que realizaron los estudios secundarios los egresados de la carrera GETS	128
Cuadro 15 Nivel de instrucción de la madre de los egresados	129
Cuadro 16 Nivel de instrucción del padre de los egresados	130
Cuadro 17 Principal ocupación de las madres de los egresados.....	131

Cuadro 18 Principal ocupación de los padres de los egresados	132
Cuadro 19 Principal sostén económico de los egresados	133
Cuadro 20 Situación laboral actual del egresado	134
Cuadro 21 Principal motivo por el que el egresado no trabaja actualmente.....	135
Cuadro 22 Qué tan difícil fue para el egresado su transición de la Universidad al campo laboral.....	139
Cuadro 23 Percepción del egresado sobre la demanda de profesionales en el mercado laboral	140
Cuadro 24 Provincia donde se localiza la empresa en donde trabaja el egresado .	146
Cuadro 25 Ciudad donde se localiza la empresa en donde trabaja el egresado	147
Cuadro 26 Año de ingreso a la Universidad, de los egresados.....	149
Cuadro 27 Año en que egresó de la carrera.....	150
Cuadro 28 Realizó la carrera en el Tiempo establecido en el Plan de Estudio.....	153
Cuadro 29 Promedio de calificaciones de los egresados.....	154
Cuadro 30 Número de exámenes extraordinarios que realizaron los egresados ...	156
Cuadro 31 Tipo de estudios que realiza o realizó el egresado, después de graduarse en la Universidad Nacional	160
Cuadro 32 Tipo de institución donde realiza o realizó estudios el egresado después de graduarse en la Universidad Nacional	160

Cuadro 33 Nombre del puesto de trabajo del egresado	161
Cuadro 34 Grado de satisfacción del egresado con la carrera cursa en la UNA ..	167
Cuadro 35 Relación de la ocupación actual del egresado con la carrera	167
Cuadro 36 Opinión delos egresados, sobre la relación entre la teoría y la práctica durante el desarrollo de la carrera de Turismo	170
Cuadro 37 Calificación del egresado a los profesores sobre el dominio de las materias	171
Cuadro 38 Calificación que hace el egresado sobre la puntualidad de los profesores.....	171
Cuadro 39 Calificación que hace el egresado sobre las técnicas de enseñanzas de los profesores	172
Cuadro 40 La atención recibida en el departamento de la Biblioteca	174
Cuadro 41 La atención recibida en el departamento de Registro	175
Cuadro 42 La atención recibida en el departamento de Vida Estudiantil	176
Cuadro 43 Atención recibida por los departamentos para Académicos	177
Cuadro 44 Grado de satisfacción del egresado con la carrera cursada.....	178
Cuadro 45 Ingresos brutos mensuales del egresado por género	180
Cuadro 46 Los egresados muestran motivación para investigar y profundizar ...	194
Cuadro 47 Convicción de que los egresados	195

Gráfico 18: Número de materias que volvieron a cursar los egresados.....	155
Gráfico 19: Recibió el egresado alguna beca por parte de la UNA	156
Gráfico 20: Tipo de Beca que recibió el egresado de Turismo	158
Gráfico 21: Siguió estudiando el egresado después de su Bachiller en la UNA...	159
Gráfico 22. Nombre del puesto de trabajo del egresado	162
Gráfico 23: Principal ocupación del egresado en Turismo.....	163
Gráfico 24: Año de ingreso al actual trabajo del egresado	164
Gráfico 25: Jornada laboral del egresado.....	165
Gráfico 26: Jornada laboral del egresado, según su género	166
Gráfico 27: Relación de la ocupación actual del egresado con su carrera	168
Gráfico 28: Opinión del egresado sobre su formación teórica y práctica	169
Gráfico 29: Opinión del egresado sobre el plan de estudios de la carrera	173
Gráfico 30: Percepción de la atención recibida en el departamento de Seguridad y Mantenimiento de la UNA.....	176
Gráfico 31: Grado de satisfacción del egresado con la carrera	179
Gráfico 32: Ingresos brutos mensuales del egresado, por género	181
Gráfico 33: Grado de satisfacción con el ingreso, en relación con el género.....	182
Gráfico 34: Satisfacción de los empleadores según la formación y conocimientos del egresado en Turismo	183

Gráfico 35: Según los empleadores los egresados muestran facilidad de expresión oral y escrita.....	184
Gráfico 36: Perfil del egresado, según el empleador	185
Gráfico 37: Opinión del empleador sobre la Unidad Académica	186
Gráfico 38: Promedio, moda y mediana de las capacidades específicas de los egresados en Turismo de la UNA	188
Gráfico 39. Cualidades y capacidades específicas que poseen los egresados	189
Gráfico 40: Están informados los empleadores sobre los cursos de la carrera ...	190
Gráfico 41: Recurren los empleadores a contratar los egresados de la UNA.....	191
Gráfico 42: Opinión de los empleadores sobre el respeto de los egresados	192
Gráfico 43: Opinión del empleador sobre el trabajo en equipo del egresado	193
Gráfico 44: Según los empleadores, el egresado puede diagnosticar problemas y resolverlos	194
Gráfico 45: Consideran los empleadores que la carrera GETS forma profesionales de excelencia	196
Gráfico 46: Los empleadores creen que el desempeño de los egresados es satisfactorio	196

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Árbol del Problema.....	35
Figura 2: Árbol de Objetivos	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Inserción laboral de los egresados de Turismo de la UNA	61
Tabla 2: Malla curricular del tronco común de la carrera de Turismo	89
Tabla 3: Enfoque de la carrera GETS de la UNA.....	91
Tabla 4: Variables para una Autoevaluación Universitaria	107
Tabla 5: Empresas donde laboran los egresados de Turismo.....	144
Tabla 6: Opinión de los empleadores acerca de la formación en capacidades específicas	187

ÍNDICE DE MAPAS

Mapa 1: Cantones que conforman la Región Brunca de Costa Rica.....	71
Mapa 2: Cantón de Pérez Zeledón de Costa Rica	76

ABREVIATURAS

CEPAL: Comisión Económica para América Latina

CNEES: Centro Nacional de Estadísticas de la Educación Superior

CONARE: Consejo Nacional de Rectores

Enaho: Encuesta Nacional de Hogares

GETS: Gestión Empresarial del Turismo Sostenible

IDS: Índice de desarrollo Social

INA: Instituto Nacional de Aprendizaje

INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

ITC: Instituto Costarricense de Turismo

MEIC: Ministerio de Economía Industria y Comercio

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OPES: Oficina de Planificación de la Educación Superior

UMCA: Universidad Metropolitana Castro Carazo

UNA: Universidad Nacional de Costa Rica

UNED: Universidad Estatal a Distancia

Unesco: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Introducción

La presente tesis consiste en el estudio de la Inserción laboral de los egresados de la carrera de bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional, sede Región Brunca, campus Pérez Zeledón (2009-2013).

El objetivo central es analizar la situación laboral de los profesionales graduados en la carrera de Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad y evaluar el grado de satisfacción tanto de éstos como de los empleadores en relación con la formación recibida en la carrera de su especialidad.

Es importante señalar que los datos primarios fueron recogidos directamente de la población de estudio los cuales son los egresados de la carrera de turismo y sus respectivos empleadores, para lo cual se llevaron a cabo una serie de cuestionarios para recolectar los datos.

La tesis consta de cuatro capítulos en los que se estudiaron distintos tópicos, según la importancia que reportaran al estudio, este se limitó a la investigación de la inserción laboral de los egresados de la carrera de turismo anteriormente mencionados.

El capítulo uno trata sobre los aspectos metodológicos; se describe el problema de investigación, se justifica el problema y se establecen los objetivos de investigación, se ubican las fuentes primarias y secundarias, entre otros aspectos.

El segundo capítulo describe el Marco de Referencia; se habla de la Región Brunca y de la Universidad.

En el tercer capítulo se hace referencia al Marco Teórico; se explica el impacto del turismo en Costa Rica, el mercado laboral de la carrera, entre otros.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados del análisis de los datos obtenidos por los cuestionarios aplicados a los egresados y empleadores. Por último, se realizan conclusiones y recomendaciones de la interpretación de los datos.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
CAPÍTULO I	24
ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	24
1.1. Planteamiento del problema	25
1.1.1 Descripción del problema	25
1.1.2. Interrogantes de la investigación	41
1.1.2.1 Sistematización de la información	42
1.1.3 Justificación	42
1.2 Objetivos	46
1.2.1 Objetivo General.....	46
1.2.2 Objetivos Específicos	46
1.3 Modelo de análisis	47
1.3.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización	47
1.3.1.1 Variable: Características socio demográficas.	47
1.3.1.2 Variable: Situación Laboral	48
1.3.1.3 Variable: Tipo de organización.....	49
1.3.1.4 Variable: Localización	50
1.3.1.5 Variable: características académicas.....	51

1.3.1.6 Variable de: Desempeño Profesional.....	52
1.3.1.7 Variable: Satisfacción con respecto a la carrera seguida	53
1.3.1.8 Variable: Satisfacción en relación con el puesto de trabajo.....	55
1.3.1.9 Variable: Perfil de salida de la carrera.	56
1.3.1.10 Variable: situación económica del egresado.....	57
1.3.1.11 Variable: competencias.....	57
1.3.1.12 Variable: acercamiento al medio laboral	58
1.3.1.13 Variable: Valores.	58
1.2.1.14 Variable: Actitudes.	59
1.3.2 Relaciones e interrelaciones	61
1.4 Estrategia de investigación aplicada.....	63
1.4.1 Tipo de Investigación	63
1.4.2 Fuentes de Información	64
1.4.3 Población y Muestra	65
1.4.4 Recopilación de la información	69
MARCO DE REFERENCIA.....	70
2.1. Generalidades del lugar o área de estudio	71
2.1.1. Generalidades del cantón de Pérez Zeledón	76
2.1.2 Sector Turístico del cantón de Pérez Zeledón	80

2.1.3 Universidad Nacional Sede Región Brunca, Campus Pérez Zeledón	81
2.1.3.1 Modelo Pedagógico de la UNA, Sede Región Brunca	84
2.1.3.2 Oferta académica de la universidad	85
2.1.4. Carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible	86
2.1.4.1 Objetivo General de la carrera GETS	86
2.1.4.2 Misión de la Carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible.....	87
CAPÍTULO III.....	92
MARCO TEÓRICO	92
3.1. Universidad y Desarrollo.....	93
3.2. Auto Evaluación Universitaria	98
3.3. Mercado Laboral.....	108
3.4. El Turismo como objeto de estudio y de formación profesional.....	111
3.5. Desarrollo curricular de una carrera universitaria en Turismo.....	113
3.5.1 Características de los profesionales de la carrera de Turismo.....	117
3.6. Estudios de egresados-metodologías.....	117
CAPÍTULO IV.	122
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	122
4.1 Características socio demográficas de los egresados.....	123

4.1.1 Características socio demográficas.....	123
4.1.1.1 Sexo.....	123
4.1.1.2 Edad	124
4.1.1.3 Estado civil.....	124
4.1.1.4 Hijos y Dependientes	125
4.1.1.5 Procedencia	126
4.1.2 Situación laboral del egresado	133
4.1.2.1 Ocupación actual	134
4.1.2.2 Motivos por los que no trabaja	135
4.1.2.3 Nivel de desempleo.....	135
4.1.2.3 Proceso de inserción laboral	137
4.1.2.4 Demanda de profesionales en el mercado.....	140
4.2 Características de los empleadores y ubicación geográfica.....	142
4.2.1 Sector laboral	142
4.2.2 Tipo de actividad económica	143
4.2.3 Nombre del empleador	144
4.2.4 Localización geográfica.....	145
4.3. Relación entre las labores del egresado y su campo de especialización.....	148

4.3.1 Características académicas	148
4.3.1.1 Grado académico.....	148
4.3.1.2 Duración promedio de la carrera.....	149
4.3.2 Aspectos académicos relevantes	152
4.3.2.1. Cumplimiento de plan de estudios	152
4.3.2.2 Rendimiento académico.....	153
4.3.2.3 Materias repetidas	155
4.3.2.4 Exámenes extraordinarios	155
4.3.2.5 Continuidad de estudios	158
4.3.3 Desempeño profesional	161
4.3.3.1 Puesto y ocupación actual.....	161
4.3.3.2 Experiencia profesional	164
4.3.3.3 Jornada laboral	165
4.3.3.4 Relación de trabajo actual con la carrera cursada	166
4.4 Evaluación de la formación académica recibida.....	168
4.4.1 Formación teórica y práctica.....	168
4.4.2 Perfil de los profesores	170
4.4.3 Recomendación sobre plan de estudios de la carrera	172
4.4.4 Evaluación de dependencia paracadémicas	174

4.4.5 Evaluación de la carrera.....	177
4.5 Situación económica del egresado	179
4.5.1 Ingresos mensuales	179
4.5.2 Nivel de satisfacción según ingreso.....	181
5.1 Percepción de los empleadores, sobre el desempeño de los egresados.	182
5.1.1 Competencias.....	182
5.1.1.1 Formación teoría y practica.....	183
5.1.1.2 Comunicación	183
5.1.1.3 Perfil.....	184
5.1.1.4 Relación universidad y medio laboral.....	185
5.1.1.5 Capacidades específicas	186
5.1.2 Acercamiento al medio laboral	190
5.1.2.1 Seguimiento de procesos académicos	190
5.1.3 Valores	191
5.1.3.1 Respeto.....	191
5.1.4 Actitudes	192
5.1.4.1 Trabajo en equipo	192
5.1.4.2 Identificación y resolución de problemas	193
5.1.4.3 Motivación	194

5.1.4.4 Satisfacción con los profesionales	195
Conclusiones.....	197
Recomendaciones	201

CAPÍTULO I

ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1 Descripción del problema

La educación es una condición esencial para el bienestar de hombres y mujeres, así como para el avance y progreso integral de la sociedad. El sistema educativo juega un papel significativo para el mejoramiento de un país, ya que permite el desarrollo económico y social de este.

La educación con calidad conduce a la formación de profesionales competitivos; Fernández (2011), quien cita a Ducceshi (1972) considera el concepto de formación “como un proceso de perfeccionamiento intelectual por medio de la transmisión de conocimientos que puede convertir el desarrollo de habilidades prácticas, en capacitaciones específicas, para la obtención de un título profesional” (p.38). La calidad de la educación es el eje para que los estudiantes fortalezcan su conocimiento y de esta forma tengan las habilidades y técnicas para hacerle frente a lo que el sector productivo requiere y de esta forma garantizar el crecimiento y el desarrollo del país.

Por su parte, el Estado ha percibido que la educación es fundamental para el progreso. Una persona con estudios formales puede ayudar a transformar y aportar mayor desarrollo en el ámbito social, cultural, político, económico de un país. Sin embargo, el crecimiento económico debe ser mantenido en el tiempo y estar acompañado por otros indicadores como la reducción del desempleo, puesto que sin reducción del desempleo no es posible un mayor poder adquisitivo, factor fundamental para lograr mejores condiciones de vida en la población.

El empleo es la vía para el crecimiento y diversidad económica que busca alcanzar cada país y la oferta de empleo se convierte en la base para impulsar la prosperidad y generar mejor calidad de vida en las personas. La reducción de la desigualdad social, también permite alcanzar un mayor desarrollo, mediante la inclusión económica, política, social y de género de las personas; así mismo la evolución del nivel educativo, es fundamental para que un mayor número de ciudadanos tengan educación superior de calidad, y así el país pueda participar con éxito en la economía mundial.

El desempeño de las instituciones universitarias en el siglo XXI, es de vital importancia, porque gracias a la ciencia y tecnología, el conocimiento se constituye en fuente de desarrollo, como formadora de profesionales y como generadora de nuevos conocimientos, que respondan a las necesidades de la sociedad en el corto, mediano y largo plazo. Esta importancia se resalta en una de las Conferencias mundiales de la Unesco tomando como punto de partida que:

La educación superior ha dado sobradas pruebas de su viabilidad a lo largo de los siglos y de su capacidad para transformarse y propiciar el cambio y el progreso de la sociedad. Dado el alcance y el ritmo de las transformaciones, la sociedad cada vez tiende más a fundarse en el conocimiento, razón de que la educación superior y la investigación formen hoy en día parte fundamental del desarrollo cultural, socioeconómico y ecológicamente sostenible de los individuos, las comunidades y las naciones (Unesco, 1998, p.29).

Las universidades han desempeñado una importante función en la transmisión de conocimiento entre la sociedad y las empresas, colocando el conocimiento al servicio del ser humano, de su progreso ético, realización personal y desarrollo profesional. La educación superior es un bien público, la principal responsabilidad de las universidades es liderar a la sociedad en la generación de conocimientos y capacidades que permitan hacer frente a los problemas globales a los que se enfrentan los países.

En Latinoamérica, la educación superior también es un bien público. En el sector público se ejecutan programas de investigación y tecnología para beneficio de la sociedad, como bien lo afirman Moreno y Ruiz (2009) sobre la educación superior:

Las instituciones de educación superior y de investigación siguen siendo principalmente instituciones públicas financiadas con fondos del Estado. Estas instituciones llevan a cabo la mayor parte de los programas de formación de alto nivel de recursos humanos en ciencia y tecnología y casi la totalidad de la investigación científica y tecnológica que se hace en la región, así como la investigación y la capacitación de personal especializado, en las áreas que son

actualmente fundamentales para el crecimiento liderado por la innovación en América Latina. (p.33)

Debido a las investigaciones que realizan las instituciones de educación superior, se ha logrado aumentar la competitividad internacional, con el propósito de acceder a un mejor nivel de expansión económica en el largo plazo, y así al alcanzar un desarrollo económico óptimo, para poder competir con países desarrollados. Sin embargo, el desarrollo que generan las instituciones educativas en diversas ocasiones se ve opacada por la dificultad que presentan algunos jóvenes para ingresar al mercado laboral, producto de la alta competitividad; la Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe afirma:

La tasa de desempleo urbano de los jóvenes de entre 15 y 24 años llega al 14,3%, más del doble de la tasa general (6,4%). Además, la población joven vive en un contexto de segmentación socioeconómica, que a su vez es reflejo de la elevada desigualdad de la región, lo cual condiciona sus expectativas y su forma de vinculación con el mercado de trabajo. En lo que puede considerarse una paradoja, mientras la oferta laboral joven es significativamente mayor que en otras regiones del mundo (un 69% del total de la población de América Latina tiene menos de 40 años), los sistemas educativo y de formación no logran retener y desarrollar a un ritmo suficiente las competencias que se demandan en la sociedad de la información y del conocimiento. No obstante, en los últimos cinco años se ha notado un descenso de la tasa de participación de los jóvenes en el mercado, que se corresponde con una mayor permanencia en la educación, lo que a la larga redundaría en mejor inserción laboral posterior (CEPAL/OIT, 2013, p.14).

Según la OIT, el hecho de que los jóvenes se preocupen más por estudiar y terminar sus carreras universitarias o técnicas, ayudaría a que exista una mayor inserción laboral; pero lo cierto es que esto no garantiza que con el tiempo logren involucrarse de forma óptima en el mercado laboral, ya que algunos países muestran cifras altas sobre tasas de desempleo, índices de informalidad y el subempleo. Como resultado, un elevado porcentaje de trabajadores son pobres, a pesar de que hagan un esfuerzo diario para generar los

ingresos necesarios para la sobrevivencia y el bienestar de su familia; esto lo revela la CEPAL, (2011):

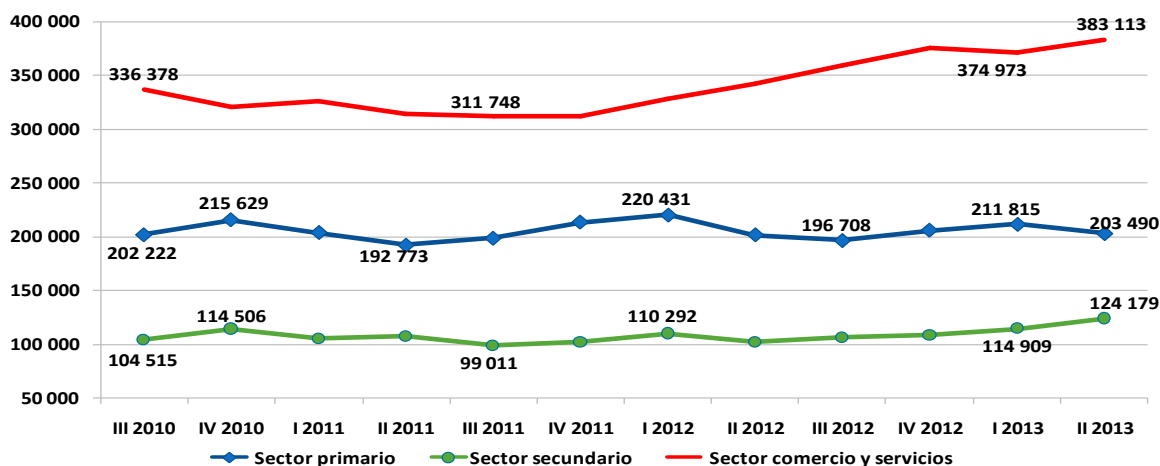
Los mercados de trabajo de América Latina no facilitan los ingresos necesarios para que la región pueda superar la pobreza. La marcada desigualdad de ingresos y otros indicadores laborales afectan a personas con diferentes características individuales y colectivas (nivel de educación, sexo, edad, trasfondo social, etnicidad, etc.) o de diferentes pautas de inserción laboral (sector informal-formal, ramas de actividad, etc.) (p.6)

Por la crisis macroeconómica actual a nivel internacional, el mundo ha disminuido su capacidad de generación de empleo y la restauración de esta capacidad depende en buena medida de la recuperación de las economías de Europa y de los Estados Unidos. Esta situación definitivamente tiene su impacto en Costa Rica, ya que según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), el desempleo abierto suele mantenerse en niveles relativamente delimitados en el 2009, un 25% de los ocupados se consideraron sub ocupados visibles o invisibles (INEC, 2010).

El crecimiento del empleo en las zonas rurales ha sido desigual, según el gráfico 1, en los dos últimos años el sector primario y secundario han crecido a un ritmo lento, contrariamente, el crecimiento ha sido muy alto en el sector terciario (comercio y servicios); en el 2013, en términos interanuales, aumentó en 41.014 ocupados. Las ramas de este sector que más crecieron fueron; Actividades profesionales y administrativas de apoyo, hoteles, restaurantes, Comercio y reparación.

Gráfico 1:

Total de personas ocupadas que viven en zona rural por sector de actividad económica entre el tercer trimestre de 2010 y segundo trimestre del 2013.



Fuente: INEC, 2013

Según los datos del gráfico 1, la tasa de desempleo para el segundo trimestre del 2013 se mantuvo en 10,4%, igual que en el mismo periodo del 2012. Gran parte de los desempleados son jóvenes entre 15 y 24 años de edad, los cuales presentan una tasa de desempleo del 21,8%. Al clasificarlo por nivel educativo, la mayor parte (31,1%) ha alcanzado la secundaria incompleta, seguido por las personas que completaron la educación primaria (26,4%). Mientras tanto, los que tienen estudios superiores (con o sin título) representan cerca del 18%. (INEC, 2013)

La estructura del sistema de educación superior costarricense se encuentra dividida en el subsistema universitario y parauniversitario. En el universitario se encuentran las universidades estatales, privadas y las internacionales; mientras que en el parauniversitario se encuentran las instituciones estatales como el colegio universitario de Cartago y el de Limón, y también dentro de este se contemplan los 27 centros de enseñanza comercial y administrativa.

En nuestro país, según el Consejo Nacional de Rectores y la Oficina de Planificación de la Educación Superior (CONARE-OPES, 2013), la cantidad de instituciones de educación superior registradas al año 2013 fue de 92. De las cuales, 63 de

estas son Instituciones Universitarias (Estatales 5, Privadas 53, Internacionales 5) y las parauniversitarias con un total 29 (Estatales 2, Privadas 27); para un total general de 92. La educación superior pública en Costa Rica se encuentra integrado por cinco universidades estatales: Universidad de Costa Rica, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Universidad Nacional, Universidad Estatal a Distancia y Universidad Técnica Nacional; de estas “La Universidad de Costa Rica, el Instituto Tecnológico de Costa Rica y la Universidad Nacional absorben cerca del 47% de los estudiantes de secundaria de bachillerato”. (Estado de la nación, 2013, p. 1). Así mismo, en el cuarto estado de la nación (2013) afirma que el año 2012 se reportó un incremento de matriculados universitarios:

El 2012 fue el segundo año en que se dispuso de información sobre la matrícula total del sistema universitario, el Centro Nacional de Estadísticas de la Educación Superior (CNEES) reportó 195.364 estudiantes matriculados, el 51,8% en el sector privado y un 47,6% en universidades estatales. Entre 1995 y 2011 el número de diplomas universitarios otorgados se multiplicó 3,2 veces, al pasar de 12.665 a 40.310 (1,7 veces en el sector público y 5,6 en el privado). Solo en los últimos once años creció un 52,3. (p.1)

Los datos antes mencionados dan a conocer que existen muchas Universidades Privadas, un total de 63 recintos en el país, lo cual ocasiona que muchos jóvenes que acceden a la educación superior matriculen en estas instituciones ya que la matrícula es accesible a cualquier persona que puedan costearse el estudio; y en consecuencia esto genera un impacto directo en el mercado laboral, el cual a diferencia del pasado no es solamente una carrera que se encuentra abarrotada, sino que la mayoría de las carreras universitarias presentan una sobre oferta de profesionales inmersos en el mercado laboral; ya que como se demuestra en los datos el incremento anual de profesionales graduados de estas universidades ha ido en aumento año con año, duplicando el sistema de educación pública.

La educación superior constituye en la actualidad uno de los instrumentos principales con que cuenta el gobierno en su intento de asegurar el progreso del país. El gasto público destinado a esta finalidad es considerado, por consiguiente, una inversión para el futuro. La demanda del mercado actualmente se caracteriza por buscar técnicos

sobre todo direccionados al campo de la producción, tecnología y comunicación, pero parece ser que la oferta académica carece de poca innovación, sin iniciativa al cambio. Los datos del informe del Estado de la Nación (2013) indican que “las disciplinas que agrupan mayor cantidad de carreras por sección universitaria en el sector estatal son, Medicina 56, Administración 45, Computación 32, Derecho 19, , Educación en general 19, Turismo 18, Psicología 9 y Educación Prescolar 6” (p.10).

Al analizar estos datos, se puede observar que la mayoría de egresados de las universidades, tienden a ser de la misma disciplina, esto es un factor que contribuye al aumento del desempleo en el país, ya que el mercado está saturado de los mismos profesionales y no necesariamente de los que en realidad se necesita. Esto provoca que existan altos índices de desocupación y muchos jóvenes egresados no pueden incorporarse al mercado laboral porque su profesión lamentablemente se encuentra saturada provocando con ello que aumente el desempleo en nuestro país. Existe una evidente falta de comunicación entre la demanda laboral y la oferta educativa, ya que las universidades ofrecen muchas carreras profesionales ante la poca o nula demanda laboral existente en algunos sectores de la economía.

La alta tasa de desempleo repercute en una baja movilidad social, esta se entiende como “la facilidad con la que una persona puede subir o bajar en la escalera socioeconómica de un país. Cuando hay poca movilidad social, son escasas las posibilidades de que alguien mejore su situación económica en relación con los demás, independientemente de su capacidad individual” (Fundación Espinoza Rugarcía, 2008). Por consecuente al existir desempleo y poca movilidad social las personas tienden a tener poca calidad de vida al no poder desarrollarse laboralmente.

La situación de desempleo, sumado a la oferta universitaria creciente da como resultado un evidente desequilibrio en el mercado laboral que inciden en el acceso y la calidad del empleo, ya que la creación de puestos de trabajo es insuficiente en cantidad y calidad, y no responde a las nuevas demandas del mercado, al haber una carencia de regulación y de planificación en la oferta de carreras universitarias, se gradúan muchos estudiantes con los mismos perfiles año tras año. Una causa seria la falta de autoevaluación

al interior de las instituciones de educación superior, por lo que se requiere fortalecer la cultura de evaluación y avanzar en general en los mecanismos de mejoramiento de la calidad.

Las universidades estatales en Costa Rica poseen un gran reto con respecto a la formación de sus estudiantes debido a que deben garantizar un adecuado proceso de capacitación que les garantice afrontar con éxito las demandas de una sociedad multicultural con necesidades particulares y únicas. Por ser organizaciones que forman el recurso humano que asume la conducción de las empresas del sector privado y público, deben de tener como base la innovación de su oferta académica. Sin embargo, según el Estado de la Nación (2013) esta innovación no se cumple a cabalidad:

En general, las carreras universitarias tienen una edad promedio de 18,8 años; las más recientes tienen 2 y las más antiguas 72. En el sector público el promedio es de 23,1 años y en el privado es de casi diez años menos: 14,8. Los programas de posgrado son, en promedio, los más jóvenes. Pese a su gran variabilidad, puede decirse que estas cifras reflejan la historia de la educación superior costarricense: las carreras más antiguas son las ofrecidas por las universidades públicas en el nivel de grado, mientras que el desarrollo de los posgrados (tanto en el sector público como en el privado) es mucho más reciente. (p.8)

Las carreras que imparten las universitarias públicas tienen alrededor de 23 años de existir, esto pese a que en los últimos veinte años la estructura productiva del país cambió y se direccionó a la tecnología. Además el mismo informe indica que existen carreras que fueron creadas hace treinta o cuarenta años y aún conservan su nombre, a pesar de ofrecer un perfil de salida muy distinto del original, así como también existen programas que siendo fundamentalmente los mismos han sido aprobados con nombres diferentes, por lo que se contabilizan como dos carreras diferentes. Sánchez (2011) afirma:

Se debe recordar el antiguo paradigma del sistema educativo: antes la existencia de empleos, había que preparar a los estudiantes para cubrirlos. Esa era la misión. Sin embargo, actualmente el empleo escasea. El nuevo sistema educativo debe ir

más en la dirección de crear nuevos empleos. El sistema educativo no puede ajustarse solamente al empleo existente, sino que debe orientar su atención a la creación de mecanismos que impulsen la creación de empleos, de empresas, de nuevas posibilidades de inserción profesional. (pág. 53)

Muchas veces la visión del sector educación se ve truncada por los planes de formación deficientes, debido a que estos no cumplen con los requerimientos de los sectores productivos, dando paso a un panorama crítico para los egresados que desean incorporarse al mundo laboral.

No obstante, esto deja ver que es claro que se han creado gran cantidad de carreras y que estas, en vez de expandirse hacia nuevas áreas del conocimiento, permanecen dentro de las que han prevalecido desde hace varias décadas. Por lo que la falta de autoevaluación que tienen las universidades no les permite comprender y analizar si los profesionales que están formando son los que en verdad necesita la sociedad. Al no realizar estudios sobre egresados no pueden saber si estos se encuentran ejerciendo su carrera, si existe un mercado laboral que este necesitando a estos profesionales, así como también la falta de estudio de la oferta de carreras es una problemática que las universidades enfrentan ya que no brindan a la población carreras novedosas, sino todo lo contrario carreras con más de veinte años de existir con mayas curriculares intactas sin cambio alguno, demostrando con ello, la falta de innovación y apego a los cambios del mercado laboral.

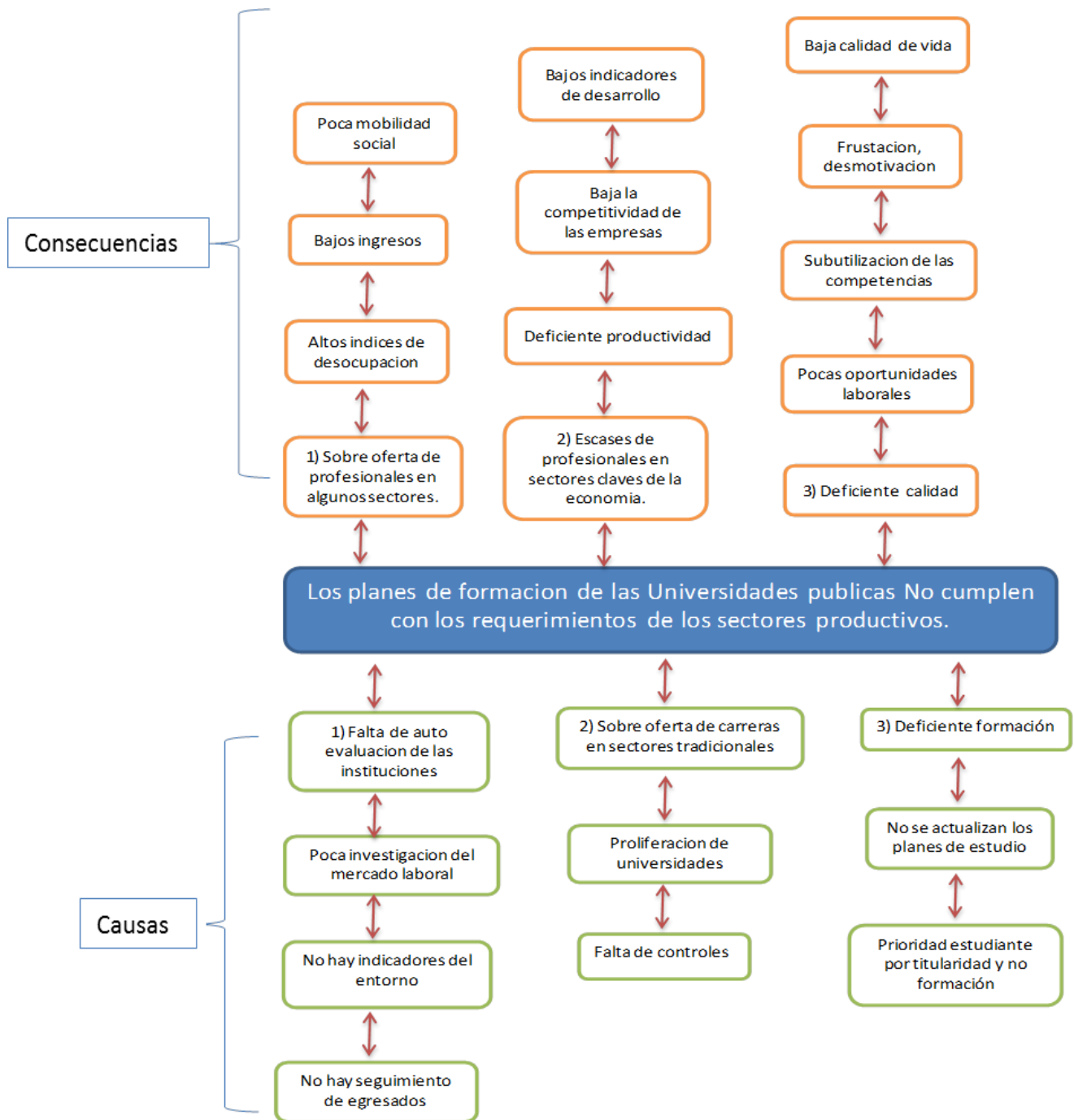
Un estudio realizado en el año 2011, por el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) revela que las universidades públicas y privadas se exceden graduando profesionales en áreas con poca demanda laboral, también destacó escasez de talento en otras carreras de mayor valor agregado para la economía y más cotizadas.

Los desafíos de la educación superior no se pueden entender sino se contextualizan con las nuevas exigencias de la sociedad. Según la figura 1, confeccionada con la técnica de árbol de problemas, los planes de formación impartidos por las universidades no cumplen con los requerimientos del sector productivo; porque hay escasas de profesionales en sectores claves como la tecnología y por el contrario existe una sobre oferta de

profesionales en sectores como medicina, lo cual genera altos índices de desocupación, pocas oportunidades laborales y baja productividad para las empresas.

La misma figura muestra que, al no hacerse autoevaluaciones por parte de las universidades, se genera poca investigación, y al no tener actualizados los planes de estudio de las carreras, el afectado es el estudiante egresado ya que se enfrentará a un mundo laboral saturado, por lo tanto la desmotivación y frustración serán sentimientos que tendrá que afrontar, ya que probablemente si existiera un puesto de trabajo no será en el que quizás se haya especializado, por lo tanto no se desenvolverá en la carrera o especialidad a la que le dedicó muchos años de estudio.

Figura 1: Árbol del Problema



Fuente: Elaboración propia

Como muestra el árbol de problemas, la sobreoferta de carreras y la falta de oportunidades de trabajo, ocasiona la poca inserción laboral de los jóvenes graduados. Por su parte, la Región Brunca es considerada como una de las más pobres del país, con importantes desigualdades sociales que se reflejan en el acceso a la educación, en las oportunidades de desarrollo y en las fuentes de trabajo. Para el 2013, según la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), esta región mostró uno de los mayores índices de pobreza de ese año, con un 35% de los hogares en situación de pobreza. Anudado a esto, en el sector educativo a nivel superior, existen alrededor de ocho universidades en la zona, de las cuales dos son públicas y el resto son de carácter privado. La oferta de las universidades privadas se encuentra direccionada a las ciencias sociales y educación, lo cual ocasiona un exceso de profesionales en estas áreas.

Las carreras más ofertadas en el área de las ciencias sociales por las universidades públicas y privadas del cantón de Pérez Zeledón se centran en Administración de Empresas, Contaduría y Derecho, tanto a nivel de bachillerato como licenciatura. En el área de la educación, se encuentra el bachillerato y licenciatura en Educación Preescolar, el bachillerato en enseñanza de las Ciencias y Matemáticas, seguidos de bachillerato en I y II Ciclos, Educación Especial, enseñanza del Inglés, enseñanza del Español, Estudios Sociales, Administración Educativa y licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia, en I y II ciclos. Las carreras más ofertadas en el área de Ciencias de la Salud en el cantón son bachillerato en Psicología, en Enfermería, así como la licenciatura en Terapia Física.

Cuadro 1

Oferta de carreras de las Universidades de la Región Brunca Tomando en cuenta la sumatoria de técnicos, diplomados, bachilleratos, licenciaturas, maestrías o doctorados ofrecidos, en el año 2012.

Universidad	Cantidad de Carreras
Universidad Estatal a Distancia (UNED)	46
Universidad Católica	34
Universidad Metropolitana Castro Carazo (UMCA)	30
Universidad Internacional San Isidro Labrador	23
Universidad Latina	21
Universidad Santa Paula	14
Universidad Nacional (UNA)	13
Universidad de las Ciencias y el Arte	3
Total	184

Fuente: Mora, R. 2012

La Región Brunca es una de las más aisladas y pobres de Costa Rica pero a la vez con mayor biodiversidad y recursos naturales, por lo que instituciones del gobierno y el sector turismo han impulsado programas para desarrollar el turismo y la agroindustria en la zona y con esto promover la competitividad y la creación de empleos mediante las micro y pequeñas empresas.

La Universidad Nacional ha enfocado sus esfuerzos en desarrollar profesionales para que contribuyan al mercado laboral impulsando la creación de nuevas ideas para el desarrollo de ese cantón, sabiendo que la Región Brunca cuenta con gran potencial natural, arqueológico, histórico y humano, cualidades que deben ser explotadas turísticamente para crear mayores fuentes de empleo. Con base en esta fortaleza, la Universidad Nacional fomentó dentro de su plan estratégico el sector turismo.

El turismo como actividad económica, se ha convertido en una de las principales a nivel mundial, con un alto impacto social, cultural y ambiental para los países, especialmente para aquellos que están en vías de desarrollo. En el Plan de Desarrollo Turístico 2002-2012 elaborado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), se señala que el turismo es la mayor industria del mundo, no sólo, por el dinamismo de su crecimiento sino porque representa más de un tercio del valor total del comercio mundial de servicios.

Por ello, muchas naciones han considerado seriamente la necesidad de invertir en este sector socioeconómico, motivados por las nuevas filosofías basadas en la conservación y preservación del medio ambiente, así como por el rescate de la identidad histórica y cultural de los pueblos.

El turismo en Costa Rica, ha sido una actividad que ha venido creciendo en importancia desde la década de los años veinte del siglo anterior. En el año de 1951 surge el turismo como sector formal de la economía nacional al crearse el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) como ente regulador de esta actividad, y hoy día Costa Rica se posiciona como uno de los destinos de preferencia en los mercados estadounidense, canadiense y europeo principalmente. (ITC, 2012)

El país presenta una serie de condiciones favorables para el desarrollo turístico, tal y como lo señala González H. (2013) quien menciona las siguientes:

- Poseer casi un 6% de la biodiversidad mundial, grandes extensiones de bosque tropical, volcanes, fácil y rápido acceso a ambas costas, así como otras condiciones geográficas que lo ubican como un destino de gran interés turístico.
- El mercado turístico nacional mantiene un 7,1% de crecimiento anual, el cual como se observa, es superior al promedio mundial.
- La infraestructura habitacional se expande al 4.5% anual.
- Alrededor de 1,73 millones de turistas están visitando Costa Rica al año.
- Presencia de grandes desarrollos turísticos inmobiliarios.
- Una gran mayoría de turistas provienen de América del Norte y Europa.

- El país presenta condiciones tecnológicas avanzadas, como es la cobertura en telefonía, Internet y electricidad.

De acuerdo a la información anterior se puede ver que el turismo es muy importante en la economía de nuestro país, tanto a nivel económico y social como en lo cultural, por lo que se debe fortalecer las capacidades de los recursos humanos que laboran en este sector. El Estado junto con las universidades tienen un papel estratégico relevante; el buscar elevar la calidad del capital humano que se inserta en este mercado laboral.

El turismo ha mejorado en algunos lugares, las condiciones económicas a través de la generación de divisas, inversión extranjera directa y los empleos. Por esta razón, también se ha convertido en una fuente de estudio e investigación de trascendencia. Cada día, son más las universidades e instituciones que lo priorizan entre sus ofertas académicas para responder a una demanda laboral creciente en este mercado, que exige conocimientos y habilidades novedosas para corresponder a gustos y preferencias crecientes de un mercado mundial cada día más exigente. Y según el plan de desarrollo rural turístico de Buenos Aires señala que:

“La Región Brunca no es la excepción ya que esta posee un contraste de escenarios; gran riqueza en recursos naturales, culturales y biodiversidad, además de tener una gran diversidad de relieve con altitudes que van de los 0 a los 3820 m/s/n/m lo cual permite que presente 4 áreas bien definidas, destacando la Cordillera de Talamanca; sobresalen cerros de gran altitud como el Chirripó, Dúrika, Kamuk, Pittier y Pando los cuales son considerados de gran atracción turística”. (Beita 2010, p.52)

La industria turística se encuentra representada en Pérez Zeledón por medio del Turismo Rural, lo cual es un turismo diferente de otras zonas, porque nace como una iniciativa de desarrollo y de creación de fuentes de empleo aparte de eso, es una alternativa que es sostenible, amigable con la naturaleza, promueve los valores tradicionales y culturales y no requiere inversiones multimillonarias, lo que si requiere es de una gran

motivación, creatividad y organización para convertirlo en algo atractivo tanto para el cliente interno(nacional y regional) como para el cliente internacional.

Por su parte la Universidad Nacional Sede Regional Brunca debido al crecimiento del sector turístico de la zona, decidió impartir la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, dicho plan de estudio fue elaborado por la sede Chorotega, y en el 2008 fue el primer año en el que la sede Región Brunca campus Pérez Zeledón ofrece esta carrera la cual posee cuatro énfasis, que permite al estudiante escoger aquel que considere más idóneo a sus aspiraciones, pero que responda a una realidad regional y nacional, los cuales son: negocios turísticos, agencias de viajes y líneas aéreas, hotelería y turismo alternativo.

El estudiante graduado del Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, al final de su carrera, poseerá un perfil general que es afinado en el énfasis respectivo que el estudiante seleccione, entre ello:

“el estudiante, está en capacidad de laborar en cualquier campo o área del turismo, toda vez que tiene formación general durante los primeros dos años de la carrera. De ésta forma puede laborar en un hotel, en una agencia de viajes, como también en turismo alternativo. Pero al contemplar dicha carrera cuatro grandes énfasis brinda al estudiante más opciones de especializarse y por tanto mayores oportunidades profesionales” (Universidad Nacional, 2014).

En el cuadro 2 se muestran datos suministrados por la unidad de registro de la Sede Regional Brunca de la Universidad Nacional, donde se estima que del año 2009 al 2013 se graduaron 1120 estudiantes de todas las carreras y de los cuales el 14% corresponden a la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible. A partir del año 2011 se da un incremento en el número de egresados de esta carrera.

Cuadro 2

Cantidad de profesionales graduados en la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, Campus Pérez Zeledón y Coto 2009 al 2013.

(Datos absolutos y relativos)

Año	Cantidad de Graduados	Carrera de Turismo	Porcentaje de Graduados
2009	205	0	0%
2010	296	35	12%
2011	197	30	15%
2012	224	42	19%
2013	198	50	25%
Total de graduados	1120	157	14%

Fuente: UNA, Unidad de Registro, 2014.

Los jóvenes graduados de esta carrera podrían trabajar en Instituciones públicas y privadas relacionadas con el Turismo nacional e internacional, Instituto Costarricense de Turismo, Agencias de viajes, entre otras. El mercado laboral es muy amplio y el creciente desarrollo del sector turismo implica la necesidad de nuevo personal especializado en esta área, sin embargo a la fecha no hay estudios que indiquen cual es la situación actual de los egresados de la carrera de Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Región Brunca en el mercado laboral y si tienen estos los perfiles profesionales que necesitan los empleadores de la Región Brunca.

1.1.2. Interrogantes de la investigación

¿Cuál es situación actual de los egresados de la carrera de Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional en el mercado laboral; y tienen estos los perfiles profesionales que necesitan los empleadores de la Región Brunca?

1.1.2.1 Sistematización de la información

- ¿Cuál es el grado de inserción laboral que los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional?
- ¿Cómo perciben los empleadores el perfil de los egresados de la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional?
- ¿Cuánto tiempo tardan los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional para ubicarse en el sector laboral?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los egresados en relación a la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible?
- ¿Cumplen los egresados de la carrera de Gestión Empresarial del turismo sostenible de la Universidad Nacional con los requisitos que solicita la oferta laboral?
- ¿Son los sectores laborales suficientes, para albergar a los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional?
- ¿La remuneración que perciben los egresados de la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional, está de acuerdo con el nivel de especialización?
- ¿Tienen la posibilidad los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional de superación profesional dentro de la empresa?

1.1.3 Justificación

El desconocimiento sobre la situación actual de los egresados de la carrera de Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Sede Región Brunca, genera una problemática que perjudica indirectamente a los estudiantes, porque esta no cuenta con información que permita asegurar a los estudiantes que al finalizar su carrera, tendrán oportunidades de trabajo que les permita desarrollar habilidades y actitudes acorde con su profesión.

Insertarse en el mercado laboral es un deseo que todo estudiante que concluye sus estudios busca alcanzar, sin embargo en ocasiones esto se ve obstaculizado, debido al incremento de profesionales en una misma área del conocimiento. Una de las causas es que los jóvenes son mal asesorados y preparados en los colegios, ya que no son formados en las carreras de mayor demanda y en las que se les facilitaría encontrar trabajo.

Además, la proliferación de universidades privadas y la excesiva oferta de carreras, por ejemplo de la rama de las ciencias sociales y medicina es una problemática que enfrenta la educación superior en Costa Rica. Por lo tanto, sería conveniente que el gobierno, las instituciones públicas y privadas negocien la apertura de nuevas carreras, fortalezcan y renueven los planes académicos existentes, para unificar las fuerzas y controlar el exceso de profesionales en una misma formación académica.

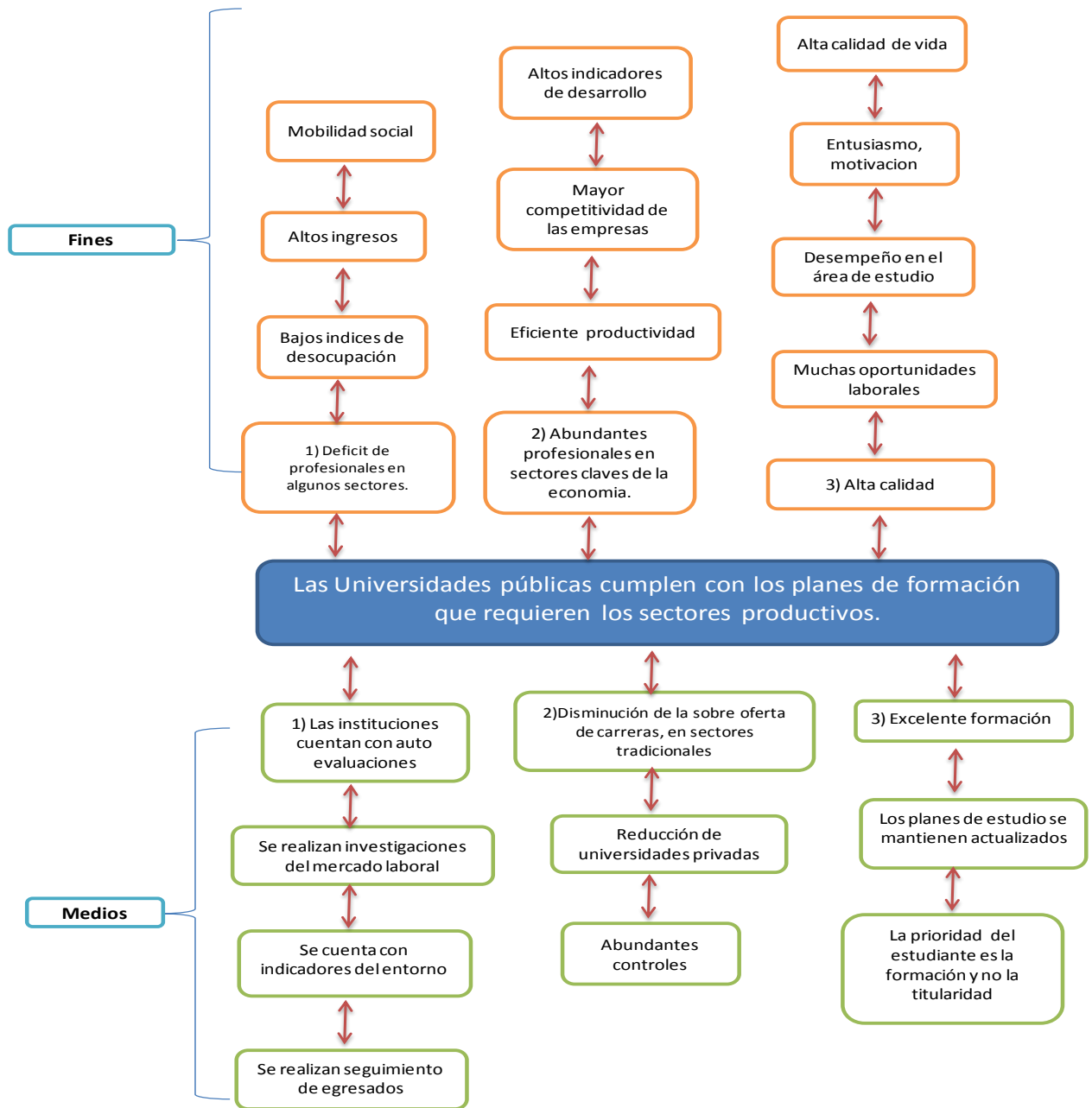
Por otra parte, al realizar estudios sobre la oferta de carreras que ofrece en este caso la Universidad Nacional sede Región Brunca permitirá conocer el desempeño de está en relación a la incorporación y funcionalidad de sus egresados en la demanda laboral del cantón

Como se muestra en la figura 2, confeccionada con la técnica de árbol de objetivos, la integración de estos factores le permitirá tanto a los estudiantes como a las universidades, desarrollarse plenamente en su ámbito de estudio, las universidades ofreciendo carreras acorde a las necesidades de los empleadores y los estudiantes desempeñándose en carreras novedosas con suficientes oportunidades laborales, mejorando su calidad de vida. Al contar con instituciones que se autoevalúen constantemente, permitirá que se realicen investigaciones del mercado laboral y con ello se contará con indicadores para darles seguimiento a los egresados. También, al tener planes de formación actualizados se aporta mayor formación profesional y por consiguiente personal capacitado en los sectores claves de la economía, lo cual permite una eficiente productividad y mayor competitividad en las empresas.

Son pocas las instituciones Universitarias tanto públicas como privadas que cuenten con un programa de autoevaluación dirigido hacia su desempeño operacional y servicio brindado, debido a que muchas veces estas no cuentan con presupuestos que puedan ser utilizados para este fin o porque simplemente no lo ven necesario para mejorar su desempeño educacional.

En la actualidad, el aumento de profesionales en una misma carrera, son factores que afectan la realización profesional de los egresados, el interés de la presente investigación, se basa en la importancia de analizar y conocer la situación de los profesionales, y la satisfacción de los empleadores en relación a la formación que reciben los egresados, en específico de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón. Todo esto con el fin de verificar si los profesionales se encuentran inmersos en el mercado laboral y, a la vez, conocer si están desempeñando funciones de acuerdo a su nivel académico. Con base en esto, entonces medir el aporte que hace la universidad a la sociedad como formadora de profesionales.

Figura 2: Árbol de Objetivos



Fuente: Elaboración propia

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar la situación laboral de los profesionales graduados en la carrera de Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón y evaluar el grado de satisfacción tanto de éstos como de los empleadores en relación con la formación recibida en la carrera de su especialidad durante el Periodo 2009-2013.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar las características socio demográficas de los egresados de la carrera Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible y su nivel de ocupación en el mercado laboral.
- Describir las características de los empleadores de los egresados de la carrera Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible y su ubicación geográfica.
- Determinar la relación que existe entre las labores que realiza el egresado en Turismo y su campo de especialización.
- Analizar el grado de satisfacción del egresado en la carrera de Turismo en relación con la formación recibida y su puesto de trabajo.
- Evaluar la formación académica recibida por el egresado de la carrera Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de acuerdo con el perfil profesional de la carrera.
- Conocer la percepción del egresado en Turismo sobre el impacto de la carrera en su situación socioeconómica.
- Analizar la percepción de los empleadores, sobre el desempeño de los egresados de Turismo en el campo de conocimiento respectivo.

1.3 Modelo de análisis

1.3.1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de variables

1.3.1.1 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable:

Características socio demográficas

Son el conjunto de características biológicas, socioeconómicas y culturales que se presentan en la población de egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores: sexo, edad, estado civil, procedencia y grupo familiar.

Se entiende la variable sexo al conjunto de características biológicas asignadas a hombres y mujeres. Se pretende con este indicador, determinar si este influye en el nivel de contratación de los egresados, además del nivel de ingreso. Para tener información del tipo de sexo del egresado, se confeccionó un cuestionario el cual se les aplicará a los egresados de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, mediante la pregunta número uno sobre el sexo.

La edad en años cumplidos que tiene el encuestado en el momento en que realiza el cuestionario. La información para conocer la edad que tienen los egresados de Turismo de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta número dos que se refiere a la edad en años cumplidos al momento de contestar la encuesta.

EL estado civil es la condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto. Estas condiciones se clasifican en: soltero, casado, unión libre, viudo, y otro. La información para conocer el estado civil que tienen los egresados de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, campus Pérez Zeledón se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta número tres, lo cual se pretende conocer cuál es el estado civil de los egresados.

El grupo familiar se entiende como el número de dependientes económicos o bien aquellas personas las cuales tienen una dependencia económica con el egresado, así como la situación socioeconómica del padre y madre del egresado. La información para conocer la dependencia económica que tienen los egresados de Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta cuatro, cinco, veintiuno y veintidós.

La procedencia se entenderá como el tipo de institución académica comprende el tipo de escuela o colegio que asistió el egresado comprende si fue pública, privada o subvencionada. La información para conocer el tipo de estudios de secundaria de los egresados de Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta seis y siete.

El instrumento que se utilizará para obtener dicha información será el Cuestionario, el cual, al ser un documento impreso donde se realizan una serie de preguntas estructuradas, permite que sea un medio fácil para obtener la información que se necesita de los egresados.

1.3.1.2 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable: Situación laboral

Se comprende cómo situación laboral a todas aquellas circunstancias sujetados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de remuneración. Para efectos de este trabajo, se entenderá situación laboral como la actividad que está ejerciendo el egresado en el momento de aplicarle la encuesta, ya sea ocupado o desocupado. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

El indicador ocupación laboral actual, se refiere a que si la egresada se encuentra laborando en el momento que se le aplica el cuestionario, así como el año en que ingresó a trabajar. Para conocer la situación laboral actual de los egresados de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo

Sostenible, se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la preguntas número veintisiete, treinta y tres y la cuarenta.

El proceso de inserción laboral se entiende como aquellos factores que tuvo que enfrentar el egresado para incorporarse al mercado laboral, así como tiempo que duró el egresado para conseguir trabajo una vez que se graduó. La información para conocer la situación laboral al momento de graduarse de los egresados de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta veintinueve, en el cual la pregunta es ¿Cuánto tiempo después de egresar encontró su primer trabajo?

El instrumento que se utilizará para obtener dicha información será el Cuestionario, el cual al ser un documento impreso donde se realizan una serie de preguntas estructuradas permite que sea un medio fácil para obtener la información que se necesita de los egresados.

1.3.1.3 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable: Tipo de organización.

Para efectos de esta investigación el tipo de organización se refiere al tipo de empresa, institución u organización, ya sea esta pública o privada en la cual está trabajando el egresado, permite ejercer una relación entre el tipo de organización y la profesión que ejerce el egresado. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

El indicador de privada y pública se refiere a que la organización privada encuentra su razón de ser, básicamente, en el ánimo de lucro, su beneficio se obtiene a través de los productos que esta realice, ya sea bienes o servicios. Y la pública es aquella que realiza la función de gestión y administrativa del estado. Tiene la misión de proveer bienes y servicios que promuevan y estimulen las iniciativas de la Sociedad. Su interés es más general. La información para conocer el tipo de organización se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante las pregunta número treinta.

La actividad económica se encuentra dividida en cuatro sectores: agropecuario, industrial, servicios y comercio. Cada uno de estos poseen elementos con características diferentes, su división se realiza de acuerdo a los procesos de producción. El sector primario está conformado por el sector agropecuario, el secundario está constituido por el sector industrial y, por último, el sector terciario por el de servicios. La información para conocer el tipo de sector económico se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta treinta y uno, el cual consiste en ¿en qué sector económico trabaja?

El indicador por cuenta propia se refiere a que el egresado no labora para una entidad sino que lo hace de forma independiente, esta información se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta número treinta y cinco.

El Tamaño de la organización hace referencia al tamaño de la empresa donde labora el egresado ya sea pequeña, mediana o grande, existen una serie de indicadores que permiten clasificar el tipo de empresa, estos son: el volumen de ventas, capital propio y, el más utilizado, el número de trabajadores; todo depende del tipo de empresa que sea. La información para conocer el tamaño de la empresa, se obtendrá a través de cuestionarios aplicados al empleador, mediante la pregunta número tres sobre el tipo de organización.

El instrumento que se utilizará para obtener dicha información será el Cuestionario, el cual, al ser un documento impreso donde se realizan una serie de preguntas estructuradas, permite que sea un medio fácil para obtener la información que se necesita de los egresados.

1.3.1.4 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable: Localización

La localización es la determinación donde se encuentra o haya alguna cosa, en este caso, para efectos de esta investigación, se refiere a la ubicación geográfica, provincia o cantón de la empresa donde labora el egresado.

La información para conocer la ubicación de la empresa en donde laboran los egresados de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, se obtendrá a través de cuestionarios aplicados,

mediante la pregunta treinta y nueve, el cual corresponde a ¿En cuál provincia y ciudad se localiza la institución o empresa en la cual labora actualmente y cuál es el número de teléfono?

El instrumento que se utilizará para obtener dicha información será el Cuestionario, el cual, al ser un documento impreso donde se realizan una serie de preguntas estructuradas, permite que sea un medio fácil para obtener la información que se necesita de los egresados.

1.3.1.5 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable de: características académicas

Las características académicas son las pautas que le permiten al estudiante crear una base sólida, tecnológica y humanista a través de los años de estudio, además de otorgarle un desarrollo integral en su formación académica, le permite desarrollar capacidades y destrezas únicas para que en un futuro el egresado pueda hacerle frente a lo que le demande el mercado laboral. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

El indicador grado académico se refiere a una distinción que otorga una institución educativa a quien ha aprobado un programa de estudios de manera exitosa. Para el caso de esta investigación, el grado académico se medirá en dos aspectos: bachillerato y licenciatura. Para conocer esta información se hará por medio de la pregunta número nueve del cuestionario sobre ¿Cuál es el grado académico alcanzado?

El indicador duración de estudios es la cantidad de años que tardó el egresado en obtener el título de bachiller de Gestión Empresarial de Desarrollo Sostenible. Para tener información sobre la duración de estudios de los egresados, se confeccionó la pregunta número diez, once y doce en el cuestionario, sobre el año de ingreso a la carrera y el año de su egreso.

Los estudios posteriores a graduación se refieren a los estudios de especialización posteriores al grado de bachillerato, que realizan los egresados para obtener un mayor grado de conocimiento y mejores posibilidades laborales. La información para conocer acerca de estudios posteriores de graduación que tengan los egresados se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta número cuarenta y tres y cuarenta y cuatro, así como la cuarenta y cinco.

Financiamiento: interesa para efectos de este estudio saber quién fue el sostén económico durante la carrera, o quiénes financiaron sus estudios universitarios por cuenta propia, o bien, cuál el porcentaje de egresados que acudieron a becas otorgadas por la universidad. La información se obtendrá del cuestionario, específicamente, en las preguntas veintitrés, veinticuatro y veinticinco.

El indicador factores determinantes se caracteriza como un indicador que mide aspectos importantes del estudiante egresado durante su tiempo de estudio y su respectiva permanencia en la universidad. Esta información se operacionaliza mediante las preguntas doce, trece y quince del cuestionario para egresados.

1.3.1.6 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable de: Desempeño Profesional

Es la capacidad que tiene el egresado para llevar a cabo las acciones, deberes y obligaciones propias del cargo en el que se desempeña o las funciones profesionales en las que se desarrolla y las cuales exige el puesto. Esta variable se operacionaliza mediante los indicadores de la actividad laboral que realiza el egresado, el puesto que desempeña, el nivel jerárquico y la relación que tiene con la carrera y la jornada laboral.

El puesto es el lugar o área donde se desenvuelve el egresado dentro de una organización, desempeñando diversas actividades y funciones que satisfagan las expectativas y las necesidades de ambos. Para tener información acerca del puesto de trabajo en los que se desenvuelven los egresados, se confeccionó un cuestionario el cual se les aplicará a los egresados de Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera

en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, mediante la pregunta número treinta y cuatro; ¿Cómo se llama el puesto que actualmente desempeña?

La jornada se refiere a la cantidad de horas que es contratado el egresado, ya sea tiempo completo o medio tiempo, cuarto de tiempo, etc. Para tener información acerca de las jornadas de trabajo de los egresados, se confeccionó un cuestionario en el cual se les aplicará a los egresados de Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, mediante la pregunta número treinta y dos ¿Cuál es su jornada laboral a la semana?

La relación del trabajo actual con la carrera estudiada hace referencia a que si el egresado trabaja actualmente en la profesión en la cual se preparó. La información para conocer la situación laboral en el tiempo de estudio de los egresados de Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta veintiocho, ¿Cuál es la relación entre su trabajo actual con la carrera estudiada en la UNA?

El nivel jerárquico mide de forma escalonada los niveles de autoridad, obligación, deber o responsabilidad, este indicador permite conocer el rango de mando que tiene el egresado en su puesto de trabajo. La información para conocer este indicador se conocerá por la pregunta número 35 del cuestionario para egresados.

1.3.1.7 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable de: Grado de satisfacción con respecto a la carrera seguida

Se refiere al grado de satisfacción que tenga el egresado con respecto a las asignaturas y conocimientos adquiridos durante la carrera, además las bases académicas que le permita desarrollar capacidades para emprender nuevas ideas; es decir, la posibilidad de proponer, crear y dirigir nuevos negocios. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

El indicador personal docente representa cuál fue la calidad en términos generales de los profesores que tuvieron los egresados cuando cursaban su carrera. Es decir, la percepción de los egresados sobre la calidad de sus profesores. La información se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta número diecinueve Califique a sus profesores en cuanto a: Dominio de las materias, puntualidad, uso de técnicas de enseñanza.

La Calidad de cursos es la calidad de contenido en las asignaturas impartida en las aulas, relacionadas con la carrera en estudio, con el fin de garantizarle al estudiante egresado buenas bases académicas para hacerles frente a las necesidades personales y a las del mercado. La información de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible acerca de la calidad de cursos impartidos, se obtendrá a través de cuestionarios aplicados mediante la pregunta dieciséis.

El indicador motivación es el grado de satisfacción del egresado con respecto a la carrera y se medirá la información según la pregunta número cuarenta y dos.

Otro indicador importante es la percepción que tienen los estudiantes sobre los servicios para académicos recibidos durante su formación, entiéndase como servicios para académicos: biblioteca, registro, financiero, vida estudiantil, dirección académica, etc. La medición de dichos indicadores se hará a través de la escala Likert la cual es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Para conocer cómo son los servicios académicos se confeccionó la pregunta número veintiséis, ¿Con base en su experiencia como estudiante, la atención recibida de la biblioteca, registro, vida estudiantil y seguridad y mantenimiento me parece?

La escala de Likert es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone a medir actitudes, mediante ítems que van de 1 a 5, correspondiendo el 1 el nivel más bajo de calificación y el 5 el nivel más alto de tal forma que si el promedio se ubica de 1 a 2 se considera bajo para efectos de esta investigación, de 2 a 3 regular, de 3 a 4 bueno y de 4 a 5 muy bueno.

1.3.1.8 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable: Grado de satisfacción en relación con el puesto de trabajo

Hace referencia al nivel de satisfacción del egresado con relación al puesto que ocupa, es importante destacar que muchas personas se especializan en una determinada carrera; sin embargo, por falta de empleo o puestos de trabajo, terminan realizando labores que no les compete y como consecuencia de ello se da la insatisfacción laboral. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

La Retribución es el pago otorgado al egresado por realizar labores determinadas, puede ser dentro o fuera de una organización. Dicha retribución dependerá del trabajo realizado y de los términos pactados. La información para conocer la retribución de los egresados de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta treinta y seis ¿A cuánto ascienden sus ingresos mensuales (brutos) sin considerar deducciones por cargas sociales?

La demanda de profesionales en su misma carrera, responde a la cantidad que cree el egresado se encuentra en el mercado laboral. Para contestar esta pregunta se confeccionó la número veinte; sobre ¿Considera que la demanda de profesionales en el mercado laboral de la carrera es?

La escala de Likert es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone a medir actitudes, mediante ítems que van de 1 a 5, correspondiendo el 1 el nivel más bajo de calificación y el 5 el nivel más alto de tal forma que si el promedio se ubica de 1 a 2 se considera bajo para efectos de esta investigación, de 2 a 3 regular, de 3 a 4 bueno y de 4 a 5 muy bueno.

1.3.1.9 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable de: Opinión del egresado sobre el perfil de salida de la carrera

Opinión del egresado sobre el perfil de salida de la carrera, esta se define como el criterio que tiene el egresado sobre el plan de estudios que cursó, este plan de estudios representa hacia dónde apunta la carrera que se estudia y cuál es el campo de acción en el futuro laboral. La opinión del egresado permite determinar si la preparación académica de la carrera corresponde al campo de acción laboral en el futuro profesional. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores pertinencia, competencias y calidad académica:

La pertinencia corresponde a la opinión que tienen los egresados sobre el plan de estudios y si está acorde con los requerimientos del estudiante en el ámbito laboral, se califica según la escala muy buena, buena, regular y deficiente. Para tener información sobre el nivel de pertinencia por parte del egresado, se confeccionó un cuestionario el cual se les aplicará a los egresados de Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible. La pregunta que responde a esto es la número dieciocho: ¿Cuál es su opinión sobre el plan de estudios que curso a lo largo de la carrera?

Las competencias son una integración de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que tiene los egresados para hacer de forma eficaz las actividades cotidianas y que conducen a la consecución de los resultados u objetivos a alcanzar en una organización. La información se obtendrá mediante la pregunta número cinco ¿La formación y los conocimientos entregados por la UNA a sus egresados permiten satisfacer los requerimientos de nuestra organización?

La operacionalización de dichos indicadores se hará a través de la escala Likert la cual es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con el nivel de satisfacción sobre las variables antes citadas. Donde el promedio que se utiliza se ubica de 1 a 2 es bajo, si es

de 2 a 3 es regular, de 3 a 4 bueno y por último si es de 4 a 5 muy bueno, según el tipo de pregunta que se realiza.

1.3.1.10 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable: situación económica del egresado

La situación económica del egresado, hace referencia a la situación que tuvo el egresado cuando se encontraba estudiando. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

El ingreso es la remuneración salarial que reciben los estudiantes y representa el ingreso bruto de los egresados. La información para conocer el ingreso se obtiene mediante la pregunta número treinta y seis.

1.3.1.11 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable: competencias

Las competencias son las capacidades, conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que deben tener los egresados para hacer de forma eficaz las actividades cotidianas que conducen a la consecución de los resultados u objetivos a alcanzar en su lugar de trabajo. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

El indicador formación teoría y práctica se refiere a que si la teoría que reciben los egresados en su formación académica la pueden aplicar en la práctica. La información para conocer las competencias de los egresados de Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, se obtendrá a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta número once y la cinco.

La comunicación es una la competencia o conjunto de habilidades que posibilita la participación apropiada en situaciones comunicativas específicas. Es la capacidad de expresar conceptos e ideas de forma efectiva, exponer aspectos positivos y llevarlos a cabo con un grupo de personas. La información sobre la capacidad de comunicación adquirida por los egresados de la Carrera en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, se obtendrá

a través de cuestionarios aplicados, mediante la pregunta veintiuno, a través de una escala de Likert, en el cuestionario para empleadores.

1.3.1.12 Conceptualización, Operacionalización e instrumentalización de la variable: acercamiento al medio laboral

El acercamiento al medio laboral es una variable que se refiere a la comunicación existente entre la Universidad Nacional sede Regional Brunca y los empleadores. Esta variable se operacionaliza mediante el indicador seguimiento de procesos académicos.

El indicador de seguimiento de procesos académicos se refiere a la relación que existe entre la universidad y empresas u instituciones donde laboran los egresados, así como también la información que aporta este sobre a los empleadores sobre los cursos que se imparten. Esta información se medirá mediante las preguntas 30, 31 y 32 del cuestionario para empleadores.

1.3.1.13 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable: Valores

Los valores son principios, normas de conducta y actitudes que miden el comportamiento de las personas. Los valores en el trabajo son esenciales ya que permiten que el clima laboral dentro de la empresa sea tranquilo y exista un mayor trabajo en equipo.

Esta variable se operacionaliza de acuerdo a los siguientes valores que debe mostrar y poseer el egresado de Gestión Empresarial de Desarrollo Sostenible.

El respeto se considera una cualidad y un valor del ser humano, es una característica positiva de las personas que son capaces de comprometerse y actuar de forma correcta. El respeto en el trabajo es fundamental ya que permite la relación laboral cordial y satisfactoria con los compañeros de trabajo y por ende permite el logro de los objetivos de forma eficiente. Esta información se obtendrá a través de cuestionarios aplicados al empleador, mediante las preguntas 17 y 26 del cuestionario a los empleadores.

1.2.1.14 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable: Actitudes

La actitud consiste en un sistema de valores y creencias, con cierta estabilidad en el tiempo, de un individuo o grupo que se predispone a sentir y reaccionar de una manera determinada ante algunos estímulos. La actitud es la disposición que tiene el egresado ante una determinada situación, en una organización este puede ser un valor determinante en el éxito de un objetivo a desarrollar. Esta variable se operacionaliza de acuerdo a los siguientes cualidades que debe mostrar y poseer el egresado de Gestión Empresarial de Desarrollo Sostenible.

El trabajo en equipo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. El trabajo en equipo en una organización es fundamental en muchos proyectos que esta emprende, un equipo está formado por personas que trabajan en la misma dirección respetando un plan de acción concreto y siguiendo las directrices de un buen líder que se convierte en el mejor ejemplo a seguir y en un referente para los integrantes de ese equipo. El trabajo en equipo aporta grandes fortalezas puesto que es una suerte poder contar con un compañero de trabajo que puede ayudarte en un momento de dificultad: los éxitos se comparten al igual que los fracasos en el contexto del equipo. Para conocer la información se definirá mediante la pregunta 15 planteada en la entrevista estructurada a los mismos.

La identificación y resolución de problemas es la capacidad para identificar los problemas y llevarlos a una solución. Es fundamental para toda empresa. Por eso, es una actitud que los empleadores buscan en sus colaboradores. Para ello, es importante tener el conocimiento adecuado. Este indicador se medirá mediante las pregunta 14, 19 y 23 de la entrevista aplicada a los empleadores.

La motivación hace referencia a la satisfacción del individuo al realizar determinada acción. La motivación laboral consiste en la iniciativa que tengan los egresados en investigar y profundizar en sus conocimientos, vista desde la perspectiva que tiene su empleador. La información se operacionaliza mediante la pregunta 16 en el cuestionario que se aplicara a los diferentes empleadores de los egresados.

El indicador satisfacción con los profesionales se refiere a la opinión que tienen los empleadores sobre las competencias, actitudes y aptitudes que tienen los egresados a nivel general en su lugar de trabajo. Dicho indicador se operacionaliza mediante las preguntas 33, 34, 35, y 36 de cuestionario para empleadores.

La operacionalización se realizará por medio de la escala de Likert es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone a medir actitudes, mediante ítems que van de 1 a 5, correspondiendo el 1 el nivel más bajo de calificación y el 5 el nivel más alto de tal forma que si el promedio se ubica de 1 a 2 se considera bajo para efectos de esta investigación, de 2 a 3 regular, de 3 a 4 bueno y de 4 a 5 muy bueno.

1.3.2 Relaciones e interrelaciones

Tabla 1

Inserción laboral de los profesionales egresados del campus de Pérez Zeledón sede regional Brunca Universidad Nacional (2009-2013)

Objetivo	Variable	Indicador	Instrumento
1. Identificar las características socio demográficas de los egresados y su nivel de ocupación en el mercado laboral.	1.1 Características socio demográficas	1.1.1 Sexo	P.1
		1.1.2 Edad	P.2
		1.1.3 Estado civil	P.3
		1.1.4 Procedencia	P.6, P.7, P.22, P.23
		1.1.5 Grupo familiar	P.5, P.6
	1.2. Situación laboral	1.2.1 Situación laboral actual	P.28
1.2.2 Proceso de inserción laboral		P.42	
2.Describir las características de los empleadores de los egresados y su ubicación geográfica	2.1 Tipo de organización	2.1.1 Pública y privada	P.30
		2.1.2 Cuenta propia	P.35
		2.1.3 Sector económico	P.31
		2.1.4 Tamaño	
	2.2 Localización	2.2.1 Cantón	P.39
3. Determinar la relación que existe entre las labores que realiza el egresado y su campo de especialización.	3.1 Características académicas	3.1.1 Grado académico	P.9
		3.1.2 Duración de estudios	P.10, P.11
		3.1.3 Financiamiento	P.24, P.25, P.26
		3.1.4 Factores determinantes	
		3.1.5 Estudios posteriores a graduación.	P.44, P.45, P.46
	3.2 Desempeño profesional	3.2.1 Puesto	P.35, P.36
		3.2.2 Jornada	P.33
		3.2.3 Nivel jerárquico	
		3.2.4 Relación con carrera	P.29
4. Analizar el grado de satisfacción del egresado en relación con la formación recibida y su puesto de trabajo	4.1 Grado de satisfacción con respecto a la carrera seguida	4.1.1 Personal docente	P.19
		4.1.2 Calidad de cursos	P.16, P.17
		4.1.3 Servicios paracadémicos	P.26, P.27
		4.1.4 Motivación	

	4.2 Grado de satisfacción en relación con el puesto de trabajo.	4.2.1 Retribución 4.2.2 Demanda de profesionales	P.36, P.37 P.20
5. Evaluar la formación académica recibida por el egresado de acuerdo con el perfil profesional de la carrera	5.1 Opinión del egresado sobre el perfil de salida de la carrera	5.1.1 Pertinencia	P.28
6. Conocer la percepción del egresado sobre el impacto de la carrera en su situación socioeconómica	6.1 Situación económica del egresado	6.1.1 Ingresos	P.36, P.37
7. Analizar la percepción de los empleadores, sobre el desempeño de los egresados en el campo de conocimiento respectivo.	7.1 Competencias 7.2 Acercamiento al medio laboral 7.3 Valores 7.4 Actitudes	7.1.1 Formación teoría y practica 7.1.2 Comunicación 7.1.3 Perfil 7.1.4 Relación universidad y medio labora 7.1.5 Capacidades específicas 7.2.1 Seguimiento de procesos académicos 7.3.1 Respeto 7.4.1 Trabajo en equipo 7.4.2 Identificación y resolución de problemas 7.4.3 Motivación 7.4.4 Satisfacción con los profesionales	P.5, P.11 P.21 P.6 P.9 P.22, P.23, P.24, P.25, P.26, P.27, P.38,P.29 P.30 P.15, P.24 P.14, P.23 P.16 P.35

Fuente: Elaboración propia

1.4 Estrategia de investigación aplicada

La estrategia se encuentra relacionada a los pasos que se deben seguir para acercarse al objeto de estudio, es decir, es el método de estudio que se va a utilizar para una mejor comprensión del trabajo de investigación. Para obtener una máxima exactitud y confiabilidad, se debe escoger una metodología precisa, ordenada que busque obtener nuevos conocimientos y, a su vez, alcanzar los objetivos propuestos por la investigación. La estrategia está constituida por reglas, registros, técnicas y protocolos que ha de componer el proceso de investigación, así como la confiabilidad de los instrumentos de medición utilizados para obtener información de la población seleccionada para el estudio.

1.4.1 Tipo de Investigación

Según el objetivo de estudio la investigación puede ser clasificada de dos maneras generalmente, cualitativa o cuantitativa. La investigación cualitativa tiene por objetivo reunir un conocimiento del comportamiento humano y las razones que gobiernan tal comportamiento, principalmente es utilizada para estudios de mercados o de ciencias sociales. Por su parte la investigación cuantitativa es un método que se estudia fenómenos sociales a través de técnicas estadísticas, matemáticas o informáticas. El presente trabajo posee un enfoque de carácter cuantitativo, ya que las variables se van a medir a través de indicadores cuantitativos.

El enfoque cuantitativo es definido según Sampieri, R. Fernández, C. Batista, P. (2010) como, “el enfoque que usa la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías” (p.6)

De acuerdo a los objetivos de esta investigación, esta es de carácter cuantitativo, porque se recolectará información a través de datos numéricos, de los egresados y empleadores, estos se analizan mediante procedimientos estadísticos. Este tipo de análisis fragmenta los datos en partes para responder al planteamiento del problema, los datos se generalizan en función a la muestra.

De acuerdo a los alcances de una investigación, esta se pueden clasificar de tres maneras, estudios exploratorios, estudios descriptivos y estudios explicativos.

El primer estudio hace referencia a la formulación de un problema para facilitar una investigación más precisa, este estudio aumenta el conocimiento del investigador con respecto al fenómeno que se va a investigar. El estudio explicativo es aquel que se encuentra orientado a la comprobación de hipótesis buscando contribuir al desarrollo del conocimiento científico y, por último, el estudio descriptivo el cual delimita los hechos que conforman el problema de investigación.

Los estudios descriptivos por lo general consisten en describir fenómenos, situaciones, es decir, en puntualizar cómo son y cómo se muestran las cosas. Para efectos de esta investigación, esta se considera un estudio descriptivo. Tomando de base a Sampieri, Fernández y Batista (2010), quienes definen los estudios descriptivos como “aquellos que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.102)

Esta investigación es de carácter descriptivo ya que, recolecta y mide datos relacionados a las variables de estudios, es decir, cómo se encuentran conformados los egresados, edad, sexo, datos reales referentes a la inserción en el mercado de trabajo y la situación laboral de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Desarrollo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón, así como también la perspectiva que poseen los empleadores de la calidad profesional de los egresados, buscando como lo dice la palabra describir lo que se investiga.

1.4.2 Fuentes de Información

Son todos aquellos medios por los cuales se obtiene la información, así como la teoría para realizar los distintos estudios. A partir de esta situación, las fuentes de información brindan una base teórica que funciona como respaldo del objeto en estudio. Existen dos clases de fuentes, las cuales se explicarán a continuación.

Primaria

Para efectos de esta investigación, las fuentes primarias se entienden como toda aquella información que se obtiene de primera mano. De acuerdo a Sampieri, Fernández y

Batista (2010) “las fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios, como libros, antologías, artículos entre otros” (p.66)

La información primaria que se obtenga, será toda aquella información que se recolecte al aplicar los distintos instrumentos a los actores principales del objeto de estudio, como son los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible impartida en la Universidad Nacional Sede Región Brunca Campus Pérez Zeledón, aparte de los egresados también se consideran fuentes primarias para fines de esta investigación a los empleadores, UNA, INEC y CONARE, ITC.

Secundaria

Las fuentes secundarias son fuentes que toman y publican estadísticas recogidas, originalmente por otros, Sampieri, Fernández y Batista (2010), las definen como “listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área del conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis y otros documentos especializados” (p.66)

Para esta investigación, se define que las fuentes secundarias son todas aquellas bases teóricas que vienen a respaldar los conocimientos adquiridos por los investigadores, las cuales ayudarán a debatir entre uno o varios autores sobre distintos conceptos, identificando el que se adecúe de mejor manera al objeto de estudio. Las fuentes secundarias utilizadas en este trabajo serían los informes del Estado de la Nación, estudios realizados por la CEPAL, CONARE, UNA, entre otros.

1.4.3 Población y Muestra

Para la elaboración de esta investigación, será indispensable la participación de aquellas personas que aporten de una u otra forma, información necesaria para lograr satisfacer los objetivos propuestos, en este caso los egresados y los empleadores. Por lo tanto, la población en estudio tiene un papel primordial, como lo define Gómez (2007), la población es “el total o agregado de las unidades de estudio” (p.7). Por otra parte, la

muestra debe representar a la población de estudio es decir, a los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible y a sus respectivos empleadores.

Definición y caracterización de la población de estudio

Para efectos de este trabajo, se determina que la población sería de 106 estudiantes egresados de la carrera Gestión Empresarial del Desarrollo Sostenible, de los cuales se tomará una muestra de 83 y se les aplicará distintos instrumentos estadísticos, con el fin de obtener datos importantes para la investigación. Los datos de los graduados serán a partir del año 2010 al 2013, conformadas principalmente por mujeres, como se muestran los siguientes datos:

Cuadro 3

Graduados de Bachillerato en la carrera Gestión Empresarial del Desarrollo Sostenible, Campus Pérez Zeledón 2010-2013

Año	Mujer	Porcentaje	Hombre	Porcentaje	Total
2010	19	70%	8	30%	27
2011	14	56%	11	44%	25
2012	22	69%	10	31%	32
2013	9	41%	13	59%	22
Total	64	60%	42	40%	106

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la información que se muestra en el cuadro 3, hay un total de 64 mujeres y 42 hombres egresados durante los 4 años del estudio, la característica de esta población es que del total de los 106 egresados más de la mitad de egresados son mujeres (60%), y tan solo un (40%) de egresados son varones.

Diseño maestral

La muestra se divide en dos tipos, muestra no probabilística y muestra probabilística. El primer tipo consiste en que no existe dependencia de la probabilidad, sino que se basa en la toma de decisiones de un investigador o del grupo de investigadores. En

este caso no se utiliza fórmula, sino más bien es por conveniencia de los investigadores. La muestra probabilística es aquella que es seleccionada de una forma aleatoria y donde todos los integrantes de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

Para efectos de esta investigación, se utilizará el diseño probabilístico ya que todos los integrantes que conforman la población poseen la misma posibilidad de ser elegidos además lo que se busca es garantizar que el conjunto seleccionado represente la máxima fidelidad, haciendo posible la medición de su grado de probabilidad, como lo define Sampieri, Fernández y Baptista (2010):

En la muestra probabilística todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p.241)

La muestra pretende realizar una caracterización lo más real posible de la población, con la finalidad de proporcionar una base válida a la que se puedan aplicar para la distribución estadística, dicho de otra manera para que los datos sean válidos.

Para efecto de este estudio se consideran los siguientes parámetros:

n_0 = Muestra en poblaciones infinitas

Z= Intervalo de confianza, 95%

$(p \cdot q)$ = Variabilidad de sexo, 60% mujeres y 40% hombres

e= error muestral, 5%

La muestra de los estudiantes será representada por n_1 , que equivale a la muestra en poblaciones finitas, el intervalo de confianza, será de un 95%, la variabilidad de sexo, será de un 60% mujeres y 40% hombres, el error muestral, será de un 5% y, por último, el tamaño de la población es de 106 egresados.

Una vez aplicada la fórmula, la muestra será de 83 egresados encuestados, el cual corresponde al 78% de la población de estudio. Sin embargo, no fue posible encuestar los 83 egresados ya que solo 66 respondieron la encuesta el cual corresponde al 62% de la población y como resultado el error muestral es de un 7%.

En la siguiente información, se detalla el porcentaje de muestra de egresados que se va obtener por cada año de estudio que comprende del año 2010 al 2013, no se toman datos del 2009, porque en ese año no hubo egresados en la carrera de Turismo.

Cuadro 4

Graduados de Bachillerato en la Carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible 2010-2013 en relación a la muestra.

Año	Total Egresados	Porcentaje de muestra	Muestra
2010	27	62%	17
2011	25	62%	16
2012	32	62%	20
2013	22	62%	14
Total	106		66

Fuente: Elaboración Propia

Como se detalla en la información anterior, se presenta el porcentaje de muestra para cada estrato el cual es de 62%, esto para una población de 106 egresados, dando como resultado una muestra de 66 graduados, de los estudiantes de Gestión Empresarial de Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional Sede Regional Brunca Campus Pérez Zeledón.

Técnicas, métodos e instrumentos para determinar el tamaño de la muestra

La técnica que se utilizará en la presente investigación, será la aplicación de encuestas a los egresados de la Carrera Gestión Empresarial del Desarrollo Sostenible para obtener información y así lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos. Por otro lado,

el instrumento utilizado para la aplicación de las encuestas son cuestionarios a la población en estudio. También, se realizará uno a los empleadores, con el fin de conocer su grado de satisfacción hacia la formación académica de los egresados en turismo. El cuestionario que se le aplicó a los empleadores fue adaptado y tomado como objeto de estudio de la universidad Antofagasta de Chile.

1.4.4 Recopilación de la información

El método es el medio o camino a través del cual se establece la relación entre el investigador y el consultado para la recolección de datos y el logro de los objetivos. Los métodos utilizados para recolectar la información en la investigación son el cuestionario y la entrevista estructurada. Estos métodos consisten en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.

Métodos, técnicas e instrumentos utilizados para seleccionar la muestra

La entrevista estructurada: la entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener cierta información. Y se realiza la entrevista estructurada de forma que se plantean idénticas preguntas y en el mismo orden a cada uno de los participantes quienes escogerán la respuesta entre 2, 3 o más alternativas.

El cuestionario: Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el egresado o llena por sí mismo o bien puede ser enviado y devuelto por vía correo electrónico.

Hacer listado de cuadros y gráficos que deben presentarse.

Analizar la información y llevarla al informe

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1. Generalidades del lugar o área de estudio

La Región Brunca se localiza al sur-este del país, entre las coordenadas geográficas 8° 00' y 9° 30' latitud norte, 82° 15' y 84° 00' longitud oeste. Limita al norte con los cantones de Paraíso y Turrialba de la Provincia de Cartago, al noreste con Talamanca de la Provincia de Limón; al noroeste con los cantones de Dota y Tarrazú de la Provincia de San José, al sur-oeste con Aguirre de la Provincia de Puntarenas; al sureste con la República de Panamá y al sur con el Océano Pacífico. (Jiménez A, 2013)

Mapa 1

Cantones que conforman la Región Brunca de Costa Rica



Fuente: MIDEPLAN, 2008.

La Región Brunca está conformada por el cantón de Pérez Zeledón de la provincia de San José, y los cantones de Buenos Aires, Coto Brus, Osa, Corredores y Golfito de la provincia de Puntarenas, cuenta con una infraestructura educativa de 763 escuelas de primaria y 88 colegios de secundaria y una Unidad Regional del INA,

además de tener sedes de las universidades públicas: la Universidad Estatal a Distancia y la Universidad Nacional, la cual cuenta con dos recintos o campus: el de Pérez Zeledón ubicado en la cabecera de dicho cantón y la de Corredores. La Región Brunca cuenta con una Extensión Territorial de 9 528,44 km². (Jiménez A, 2013)

Cuadro 5

Extensión Territorial de la Región Brunca de Costa Rica

Cantón	Extensión Km²
Osa	1,930,24
Golfito	1,753,96
Coto Brus	933,91
Corredores	620,6
Buenos Aires	2,384,22
Pérez Zeledón	1,905,51
Total	9,528,44

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos. Censo 2011.

Según el cuadro 4, la Región Brunca ocupa el cuarto lugar en la tasa de desempleo abierta (8,5%). Asimismo, la tasa de ocupación de esta región es la cuarta más baja con un (50,1%). Además, de estos niveles en los indicadores de empleo, muestra la incidencia de pobreza más alta (34,6%) así como de pobreza extrema (12,9%), por lo que los hogares de esta región tienen las condiciones más desventajosas, en comparación al resto del país.

Cuadro 6:

Indicadores de empleo y pobreza según Región, año 2012 Costa Rica

Región	Tasa neta de participación	Tasa de ocupación	Tasa de desempleo abierto	Pobreza total	Pobreza extrema
Total	60,1	55,4	7,8	20,6	6,3
Región					
Central	62,5	57,9	7,3	16,3	4,3
Chorotega	54,7	48,5	11,4	34,5	12,6
Pacífico					
Central	54,2	48,4	10,7	26,6	9,5
Brunca	54,8	50,1	8,5	34,6	12,9
Huetar					
Atlántica	53,5	49,5	7,4	26,2	8,8
Huetar Norte	59,4	55,3	6,9	24,6	8,1

Fuente: INEC. Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), 2012.

Para determinar el Índice de Desarrollo Social de un lugar, se debe entender antes el concepto de Desarrollo Social y el MIDEPLAN, (2008) lo define como:

El proceso que, en el transcurso del tiempo, procura alcanzar una mayor calidad de vida de la población, mediante una sociedad más igualitaria, participativa e inclusiva, que garantice una reducción en la brecha que existe en los niveles de bienestar que presentan los diversos grupos sociales y áreas geográficas, para lograr una integración de toda la población a la vida económica, social, política y cultural del país, en un marco de respeto y promoción de los derechos humanos. (p.26).

Como se muestra en el cuadro 5, la Región Brunca destaca porque un número importante de distritos está en una condición de desarrollo social en los niveles bajos además es la región que presenta condiciones menos favorables en términos del IDS con un promedio de 45,1. Por lo tanto, la desigualdad social y la brecha entre niveles de

bienestar son más amplias en la Región Brunca, comparada con las otras Regiones del país.

Cuadro 7:

Índice de desarrollo Social (IDS) por Región, año 2013 Costa Rica

Región	Distritos	IDS promedio
Central	275	67,8
Brunca	39	45,1
Chorotega	59	55,9
Huetar Caribe	29	45,8
Huetar Norte	37	45,8
Pacifico Central	38	56,0
Total	477	52,7

Fuente: Índice de Desarrollo Social 2013, MIDEPLAN.

A pesar de las condiciones alarmantes de pobreza y desempleo que han caracterizado a la Región Brunca por muchos años, es necesario destacar la gran riqueza turística con que cuenta la región, esta posee un contraste de escenarios paradisiacos que le permiten a las personas que visitan el lugar apreciar mucha biodiversidad y diversidad en el clima, todo esto aunado a la creatividad y carisma de las personas que habitan en ella.

Por otra parte una variable importante son los pisos de demanda estos son una estimación de la cantidad de turistas que al menos se alojaron una noche en alguna de las Unidades de Planteamiento Turístico (UPT).

Cuadro 8

Distribución de los pisos de demanda internacional según Unidad de Planteamiento Turístico (UPT) 2006-2011 (todos los puertos) Costa Rica

Unidad de Planteamiento Turístico	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Total de turistas	1,445,954	1,612,710	1,644,023	1,519,604	1,683,386	1,770,188
Valle Central	74,2%	69,0%	73,0%	83,8%	79,4%	80,1%
Guanacaste Norte	25,7%	24,1%	26,6%	33,0%	31,1%	30,1%
Llanuras del norte	25,5%	23,8%	25,0%	26,9%	27,0%	26,6%
Pacífico Medio	26,3%	23,1%	22,8%	28,5%	24,2%	23,1%
Monteverde	13,6%	12,9%	13,9%	13,8%	13,2%	14,9%
Puntarenas e Islas del Golfo	9,2%	10,5%	10,3%	11,2%	12,4%	11,0%
Caribe Sur	9,8%	8,4%	10,1%	9,5%	9,5%	10,5%
Caribe Norte	9,0%	7,3%	10,9%	9,8%	8,3%	9,1%
Península de Osa (Pacífico Sur)	4,8%	4,6%	4,9%	9,7%	7,9%	7,2%
Guanacaste Sur	7,4%	9,1%	7,0%	7,3%	6,1%	7,0%
Puerto Limón	2,7%	1,9%	0,2%	3,4%	3,4%	4,0%

Fuente: Instituto Costarricense de Turismo (ITC)

Según los datos del cuadro anterior se muestra que el turismo tuvo un aumento en términos totales de los años 2006 al 2011 y cuyas áreas con mayor influencia turística fueron el Valle Central con un 80,1 %, la zona de Guanacaste Norte con un 30,1% y las llanuras del Norte con un 26,6%, a pesar de que hubo un leve decrecimiento en el año 2009, sin embargo los sectores del sur fueron las zonas menos visitadas a nivel nacional como la Península de Osa con un total de 7,2% evidenciando que se tiene una carrera en una zona turística con índice desfavorables a pesar de tener una gran cantidad de atractivos turísticos.

El crecimiento que ha tenido la Región Sur se ve influenciado por la evolución que ha tenido la zona en el ecoturismo y turismo sostenible por medio de herramientas como el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), la certificación voluntaria para la operación de hoteles y de turoperadores, y la Bandera Azul Ecológica, una certificación que mide calidad y seguridad del agua en playas. Todo esto con el fin de aumentar aún más la cantidad de turistas en la zona.

2.1.1. Generalidades del cantón de Pérez Zeledón

Pérez Zeledón es el cantón número 19 de la provincia de San José (Costa Rica), ubicado en la Región Brunca al sur del país. Su cabecera y principal ciudad es San Isidro de El General. Esta concentra la mayoría de oficinas regionales del gobierno central y del sector privado aunque está algo alejada de los núcleos urbanos de los otros cinco cantones.

Las coordenadas geográficas medias del Cantón de Pérez Zeledón están dadas por 9° 05' 37" latitud norte y 83° 26' 83" longitud oeste. La anchura máxima es de 68 kilómetros, en la dirección noroeste a sureste, desde el límite con el Cantón Aguirre, sobre el río Savegre hasta confluencia del río caliente con la quebrada Guácima. La extensión del Cantón de Pérez Zeledón es de 1905.51 kilómetros, la cual representa un 38.42 % del territorio de la provincia San José y a su vez un 3.33% del Territorio Nacional. (MIDEPLAN, 2008)

Mapa 2

Cantón de Pérez Zeledón, Costa Rica



Fuente: INEC, 2011.

El desarrollo económico está basado en actividades agrícolas, ganaderas, industriales, turísticas y comerciales las cuales han surgido por el establecimiento de Cooperativas Financieras, Bancos, empresas nativas del Cantón, medios de

comunicación, transportistas y diversas empresas de la meseta central han establecido sus operaciones en el Cantón, sin dejar de lado su atractivo turístico con gran diversidad ecológica, ya que se encuentran sitios como el Parque Nacional Chirripó, el cerro más alto de Centroamérica y con una gran belleza escénica, en flora y fauna.

Sin embargo no todo ha sido un auge, ya que la economía del cantón de Pérez Zeledón presenta una escasa diversificación de sus actividades productivas, lo cual ha limitado las posibilidades de desarrollo para sus habitantes y un mejor aprovechamiento de los recursos naturales y humanos con los que cuenta.

Cuadro 9:

Características económicas del Cantón de Pérez Zeledón, año 2011 Costa Rica

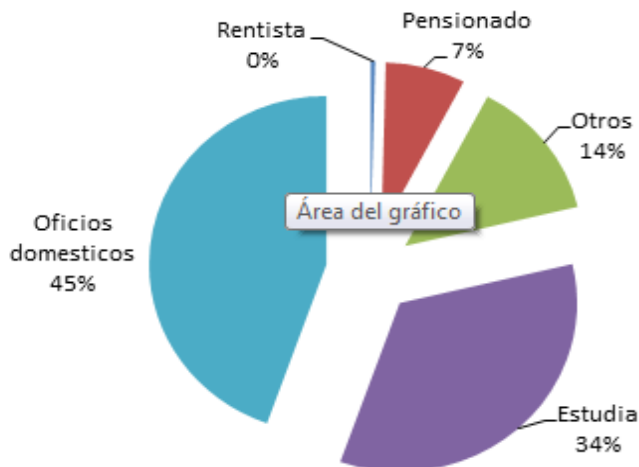
	2000	2011
Personas fuera de la fuerza de trabajo (15 años y más)	53,4	52,0
Tasa neta de participación en la fuerza de trabajo (ocupadas y desocupadas) por cada 100 personas de 15 años y más	46,6	48,0
Hombres	75,7	70,8
Mujeres	18,9	27,2
Porcentaje de población no asegurada	15,2	14,0

Fuente: INEC, 2011.

Según el cuadro 9, en materia económica existe una leve disminución de la fuerza de trabajo ya que pasó de un 53,4% en el 2000 a un 52,0% en el 2011, por lo tanto se observa que para el año más reciente hay menos personas desocupadas, lo que constituye mayor empleo aunque sea leve por la cantidad de años que han transcurrido, resulta favorable aunque se desea que este índice disminuya considerablemente.

Gráfico 2:

Población fuera de la fuerza de trabajo del Cantón de Pérez Zeledón, año 2011(12 años y más) Costa Rica



Fuente: INEC, 2011.

Se observa que la mayor parte de personas desocupadas la conforman las que se dedican a oficios domésticos las cuales en su mayoría no tienen remuneración alguna por las labores realizadas y en segundo lugar los estudiantes que representan un 34,2 por ciento del total de desocupados.

Cuadro 10

Cantidad de Viviendas en el Cantón de Pérez Zeledón, año 2011, Costa Rica

	2000	2011
Viviendas individuales ocupadas	28,877	38,508
Promedio de personas por vivienda individual ocupada	4,21	3,48
Porcentaje de viviendas en buen estado	59,1	63,1
Porcentaje de viviendas haciendas Viviendas con más de 3 personas por dormitorio por cada cien viviendas ocupadas	7,7	3,4

Fuente: INEC, 2011.

En lo que respecta a vivienda Pérez Zeledón ha logrado mejoras importantes en la provisión de servicios domiciliarios básicos como agua, electricidad y saneamiento, además existe un aumento de viviendas ocupadas de un año a otro sin embargo, como es el caso que del año 2000 al 2011 el porcentaje de viviendas en buen estado incremento en 4%, sin embargo estos avances se opacan ante la persistencia de brechas en el acceso a vivienda digna en los cantones fronterizos y del sur del país, donde la infraestructura habitacional de muchos hogares es precaria. Asimismo, la tenencia de artefactos electrónicos modernos en las viviendas es relativamente baja y muestra una distribución desigual.

Cuadro 11

Características educativas del Cantón de Pérez Zeledón, año 2011, Costa Rica

	2000	2011
Porcentaje de alfabetismo		
Personas que saben leer y escribir de cada 100	93,8	97,2
10 a 24 años	97,1	99,2
25 y más años	91,5	96,1
Escolaridad Promedio de años aprobados de educación regular	6,0	7,3
25 a 49 años	7,0	8,1
50 o más años	3,8	5,8
Porcentaje de asistencia a la educación		
Menor de 5 años		8,7
5 a 17 años	73,0	86,8
18 a 24 años	26,6	45,2
25 y más años	4,3	7,0

Fuente: INEC, 2011.

Según el cuadro N°11, se observa un aumento significativo en el alfabetismo ya que paso de 93,8 en el 2000 a un 97,2 puntos porcentuales para el 2011, lo que constituye un aspecto positivo para el cantón ya que la educación es el medio que le permite a la población ser mejor y salir adelante con condiciones óptimas y favorables, también le permite al cantón acortar las distancias entre localidades más o menos alfabetizadas del país.

2.1.2 Sector Turístico del Cantón de Pérez Zeledón

Pérez Zeledón es una región con una riqueza natural envidiable, con un potencial humano increíble, por lo tanto, es necesario que día con día se abran puertas para el crecimiento y el desarrollo del sector turístico, que se exploten de forma natural toda la diversidad que se encuentra en la zona para que los visitantes tengan el privilegio de apreciar dichas bellezas y de esta manera fomentar el desarrollo social del cantón, con esto no solo se abren fuentes de empleo sino que les permite a las personas de las distintas comunidades que conforman el cantón de Pérez Zeledón, tener la dicha de manifestar la hospitalidad que tanto les caracteriza.

Según la Cámara de Comercio de Pérez Zeledón (COMITUR), se pretende posicionar al cantón como destino turístico, para ello se impulsa un plan de fomento al turismo, cuyo fin es promocionar agresivamente y de manera sostenible la zona en procura de que sea reconocida a nivel nacional y fuera de nuestras fronteras. Lo que se pretende es unir al sector turismo, asesorar y consolidar por el bienestar económico del cantón ya que este constituye el 40 por ciento de la provincia de San José, y muchas veces los pobladores no conoce el potencial y las riquezas ocultas que ahí se encierran. (COMITUR, 2011).El Comité Pro Reactivación del cantón de Pérez Zeledón (2013) señala que:

La problemática central del turismo es el desarrollo no planificado de la actividad turística que no permite un buen aprovechamiento de las potencialidades del cantón así como la ausencia de proyectos de desarrollo turístico, incide también la inexistente participación del gobierno local en el desarrollo turístico y del ICT como ente rector y también la falta de comunicación, coordinación e integración entre organizaciones turísticas y empresarios turísticos. (p.7)

El mismo comité planteó algunas posibles alternativas de solución que involucran a todos los actores sociales que se mencionaron anteriormente:

- Creación de una oficina de planificación, desarrollo e investigación turística por parte del municipio de Pérez Zeledón y los empresarios turísticos.

- Formulación, por parte del Instituto Costarricense de Turismo, de una propuesta de desarrollo turístico cantonal que incluya estrategias de mercadeo del cantón como destino turístico diferenciado.
- Rotulación y señalización específica de muchos puntos turísticamente estratégicos de nuestro cantón, por medio del ICT, municipalidad, MOPT y autoridades pertinentes.
- Asfaltado de lugares estratégicos de acceso para turistas
- Embellecimiento general de la ciudad de San Isidro y del cantón de Pérez Zeledón.
- Promover la asociatividad y fortalecimiento entre organizaciones y empresarios turísticos en beneficio de esta actividad económica y el progreso del cantón de Pérez Zeledón.

Por lo tanto, se evidencia la falta de planificación turística, que resulta desfavorable para dicho sector, ya que es de vital importancia asegurar una dinamización de los destinos turísticos con los que cuenta el cantón de Pérez Zeledón, es necesario fomentar la creatividad al igual que el trabajo en equipo de todos los actores involucrados, ya que sin su participación oportuna resulta difícil que dicho sector pueda crecer y desarrollarse de manera ordenada y planificada.

2.1.3 Universidad Nacional Sede Región Brunca, Campus Pérez Zeledón

La Universidad Nacional nace el 15 de febrero del año 1973, mediante la Ley 5182, es una institución pública de educación superior que genera y socializa conocimientos de importancia científica y cultural estratégica para el desarrollo nacional e internacional, sin distinción de género etnias, credos o condición social. Los objetivos estratégicos de la Universidad Nacional son:

- Garantizar que la oferta académica sea pertinente, innovadora, flexible y de calidad y que responda al compromiso social de la universidad para contribuir a la transformación de la sociedad hacia una más inclusiva, solidaria y democrática.

- Fortalecer el sistema institucional de gestión académica, con el fin de que promueva condiciones e incentivos para la producción académica pertinente y de calidad, y también la comunicación y divulgación del quehacer a la sociedad.
- Fortalecer el modelo de gestión para que se caracterice por procesos simples, desconcentrados y flexibles, que hagan uso de las tecnologías de la información y comunicación con el fin de contribuir al cumplimiento de la misión institucional, en forma oportuna, pertinente y de calidad.
- Consolidar una cultura institucional que fortalezca el modelo de gestión y la vida universitaria bajo los principios de justicia, sostenibilidad y salud.

La Universidad ha expandido su visión hacia varias partes del país, mediante sedes regionales; según el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional (1993), “Las Sedes Regionales son núcleos universitarios desconcentrados, por medio de los cuales la Universidad Nacional impulsa, coordina y desarrolla programas en una región específica, de acuerdo con las demandas y necesidades del desarrollo nacional y regional” (p.48). La Universidad contempla varias sedes, la Sede Región Chorotega, Sede Interuniversitaria Alajuela, Sede Región Huetar Norte y Caribe, Sede Región Brunca Coto y la Sede Región Brunca Pérez Zeledón,

La universidad Nacional cuenta con una sede en el cantón de Pérez Zeledón, en el distrito San Isidro de El General, en el Barrio Sinaí, 2 kilómetros al este del Centro de San Isidro de El General. Esta Sede, abarca una población estimada de 300.000 personas, y nació en el año 1973, el mismo año en que se creó la Universidad Nacional, con el nombre de Sección Regional Universitaria. El Estatuto Orgánico, en el artículo 130, define la Sede como "un núcleo desconcentrado por medio del cual la Universidad Nacional impulsa, coordina y desarrolla programas en una región específica, de acuerdo con las demandas del desarrollo nacional". Con el fin de cumplir con su compromiso con la sociedad la sede Campus Pérez Zeledón tiene cuatro áreas de desarrollo, que son Ciencias Exactas y Naturales, Educación, Idiomas y Desarrollo Social. Cada una de las cuales incorpora acciones en el campo de la investigación, extensión, docencia y producción.

La Universidad Nacional ofrece la posibilidad de especializarse en un área determinada mediante distintos sistemas, entrega la posibilidad de realizarse a muchas personas que por su situación económica se les imposibilita estudiar, mediante el conocido sistema de Becas, la UNA garantiza que las oportunidades de estudio y de desarrollo integral que ofrece lleguen a todos los sectores de la sociedad costarricense, a través del sistema de becas.

En la Universidad nacional sede Región Brunca campus Pérez Zeledón, más del 50% de la población universitaria cuenta con algún tipo de exoneración en el pago de créditos. La institución también ofrece otro tipo de becas, con base en el alto rendimiento académico, así como la deportiva o artística cuando el estudiante se integra a equipos o grupos representativos de la UNA. La orientación humanista y la visión de desarrollo integral que caracteriza a esta casa de estudios se reflejan en la forma horizontal en que se relacionan alumnos, profesores y funcionarios administrativos.

La misión de una institución educativa es la de formar individuos capaces de hacer frente a los desafíos y problemas que presenta la sociedad y el país. Por lo cual, la universidad Nacional Sede región Brunca tiene como misión:

Somos una sede de la Universidad Nacional, que desarrolla proyectos y programas de investigación, extensión, producción, y de formación de profesionales de excelencia con consciencia social y humanística, de acuerdo con las necesidades del desarrollo regional y nacional. Mediante una cultura de mejoramiento continuo de nuestro recurso humano, optimizando los recursos que la sociedad nos facilita e implementando las nuevas tecnologías de la comunicación e información, en beneficio de los sectores menos favorecidos de la Región Brunca dentro del contexto de la diversidad cultural, étnica y social que la caracteriza. (Universidad Nacional, p1)

La visión de la universidad (2014) es “Ser una sede universitaria líder en la formación de profesionales de excelencia y en la generación de propuestas estratégicas para el desarrollo regional”. (Universidad Nacional, p1)

2.1.3.1 El modelo Pedagógico de la Universidad Nacional Sede Región Brunca

El modelo pedagógico de la Universidad Nacional expresa los principios y lineamientos que orientan el que hacer académico universitario. Es el producto de una construcción participativa y continua, con la que toda la comunidad universitaria debe estar comprometida. Su conocimiento y adopción debe materializarse de manera concreta en la dinámica cotidiana de la institución y de quienes conviven en ella. (Universidad Nacional, p.2)

Como modelo, se deben asumir sus orientaciones de forma general, por ello, se espera que de él deriven estrategias de enseñanza y aprendizaje que se apliquen de manera dinámica, respetando la diversidad en las prácticas pedagógicas y de los objetos de estudio.

El modelo pedagógico de la Universidad Nacional parte de los siguientes principios:

- Respeto a la diversidad en todas sus expresiones.
- Respeto y compromiso con la igualdad de oportunidades y con la construcción de una sociedad más justa y equitativa.
- Formación de profesionales solidarios y comprometidos con el bienestar social.
- Flexibilidad para conceptualizar el aprendizaje como proceso sociocultural, histórico, dinámico y transformable, posible y que puede construirse de muchas maneras.
- Interacción en los procesos formativos donde los conocimientos sean discutidos y enriquecidos permanentemente.
- Formación de un espíritu investigador en los futuros profesionales.
- Creatividad que permita la innovación.
- Disposición para determinar los principios lógicos subyacentes en cada disciplina, que permitan una formación profesional de calidad.
- Evaluación como proceso integral, concertado, permanente, contextualizado y propositivo.

- Mejoramiento continuó en la formación integral de los estudiantes y los procesos de gestión académica-administrativa y paracadémica.
- Visión prospectiva que permite la planificación estratégica para el logro de objetivos a mediano y largo plazo.

2.1.3.2 Oferta académica de la universidad

La Sede Regional Brunca en el año 2014 imparte cuatro niveles diferentes (véase tabla 1), un diplomado en Inglés, cuatro carreras en nivel de bachillerato, dos licenciaturas una con énfasis en Gestión Financiera y la otra en Lingüística aplicada al Inglés y, por último, imparte una maestría con énfasis en Relaciones Internacionales.

La Oferta de carreras de la Universidad Nacional Sede Región Brunca, Campus Pérez Zeledón en el año 2014 está compuesta por:

- Diplomado:
 - ✓ Inglés
- Bachillerato:
 - ✓ En Ingeniería en Sistemas de Información.
 - ✓ En la Enseñanza del Inglés.
 - ✓ En Administración de Empresas.
 - ✓ En Gestión Empresarial del Turismo Sostenible.
 - ✓ En Comercio y Negocios Internacionales
- Licenciatura:
 - ✓ En Administración con énfasis en Gestión Financiera
 - ✓ Lingüística Aplicada con Énfasis en Inglés.
- Maestría:
 - ✓ En Relaciones Internacionales

2.1.4. Carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible

En Costa Rica, una de las principales fuentes de trabajo es el turismo. Es por esto que la sede de Liberia de la Universidad Nacional creó la Carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, esto debido a que la provincia de Guanacaste es la región que mayor aporte proporciona al desarrollo del país, gracias a su diversidad de atractivos turísticos.

A su vez, debido al éxito de la carrera en la zona de Guanacaste, la sede Región Brunca vio que la apertura de esta carrera aportaría al desarrollo de la región, por lo que pidió prestada la carrera a Liberia, y a partir del año 2006 se abrió la carrera en la sede de Pérez Zeledón.

2.1.4.1 Objetivo general de la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible

De acuerdo al plan de estudio de la carrera de Turismo, se describe el siguiente objetivo general:

Desarrollar capacidades profesionales en la Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, en el grado de bachillerato, con sólidos conocimientos, habilidades y destrezas científicos-técnicos, éticos y morales, capaces de gestionar proyectos turísticos empresariales, con una visión integral, social y que responda a las necesidades locales y nacionales, con el fin de lograr un mejor nivel de vida para la población. Los graduados tendrán la capacidad para emprender, desarrollar y consolidar una empresa turística, con altos valores éticos en el desempeño de sus actividades profesionales, manejando la tecnología disponible para el desempeño eficiente y eficaz de sus funciones. (Universidad Nacional, 2014, p.1)

La carrera de turismo surge en procura de formar profesionales que respondan al crecimiento turístico y se desempeñen en todos los campos relacionados con la actividad.

2.1.4.2 Misión de la Carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible

De acuerdo a la Universidad Nacional, el plan de estudio de la carrera de turismo posee una misión que está enfocada en:

Formar profesionales competitivos, con excelencia académica que, especializándose o enfocando sus aprendizajes en conocimientos, habilidades y destrezas de áreas específicas de la gestión empresarial del turismo sostenible, podrán desempeñarse profesionalmente con mayor eficacia en el mercado laboral del turismo, y coadyuvar en el desarrollo de las diferentes actividades socio-económicas que se generan en la región derivadas de esta actividad, en un marco de respeto al medio ambiente y la cultura. (Universidad Nacional, 2014, p.1)

Lo que proyecta la Universidad es formar profesionales altamente competitivos, en diversas ramas del conocimiento conforme a la especialidad que escoja cada estudiante con el fin de brindar mejores condiciones para el desarrollo de la región, buscando siempre la armonía con la naturaleza.

Por su parte, la visión de la carrera de Turismo se enfoca en “formar profesionales innovadores, proactivos, con capacidad crítica y de análisis, que aporten y propongan alternativas para la gestión responsable de la actividad turística, que contribuyan al mejoramiento social y económico del país y con una actitud empresarial sostenible” (Universidad Nacional, 2014, p.1). La formación de profesionales altamente dinámicos, transformadores que a su vez posean criterios en pro al mejoramiento de la actividad turística en un fin que persigue la universidad en el momento de ofertar dicha carrera.

El plan de estudio de la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, incluye cuatro énfasis para profundizar en el objeto de estudio, a continuación se describen brevemente cada una de ellas:

1) Negocios turísticos: el graduado está en la capacidad de gerenciar o gestionar cualquier empresa, propia o como colaborador de ésta, desde puestos asesores o gerenciales.

2) Hotelería: comprende la formación de profesionales en una actividad sustantiva del turismo. Dentro de los hoteles se promueve y desarrolla gran variedad de actividades turísticas de entretenimiento, de ocio y de alimentación, que por sus dimensiones y complejidades requieren la atención de especialistas en esta materia. Precisamente éste énfasis procura dar respuesta a esta demanda creciente del sector.

3) Agencias de viajes y líneas aéreas: éstas son empresas turísticas por excelencia, que actúan como intermediarios directos entre el turista y el receptor.

Son proveedores del turismo y por ello se especializan cada día más. Éstas llevan a cabo actividades de asesoramiento, mediación y organización de servicios turísticos desde y hacia diferentes destinos. Todos estos aspectos dan una idea de la amplitud y especialización que demanda de quienes las dirigen y las desarrollan. El perfil profesional que se promueve en este énfasis está dirigido a la administración y operación de una agencia de viajes.

4) Turismo alternativo: a pesar de ser reciente, está creciendo de forma significativa a nivel mundial, en la que el turista realiza actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y la cultura local de comunidades y regiones. Contempla nuevas formas de turismo como lo es el turismo rural comunitario, turismo de salud, turismo cultural, y otros afines que son más novedosos con respecto a los más tradicionales como son el de sol y playa, por lo que se requiere formar profesionales muy sensibles a la sostenibilidad ambiental y cultural de los pueblos. (Universidad Nacional, 2014, p.1).

Por lo tanto, el estudiante que curse el Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible podrá escoger cualquiera de los cuatro énfasis para obtener su bachiller universitario, el perfil de este sería un perfil general que es afinado en el énfasis respectivo que el estudiante seleccione. El egresado de esta carrera poseerá una actitud crítica y reflexiva, con una capacidad para trabajar e integrar grupos locales y nacionales, así como

también el poder tomar decisiones en relación con su entorno laboral teniendo a su vez una conciencia social con su entorno y su medio laboral, conservando siempre la naturaleza.

El estudiante graduado de esta carrera, está en capacidad de laborar en cualquier campo o área del turismo, por ejemplo en un hotel, en una agencia de viajes, como también en turismo alternativo. Por otra parte el profesional en Turismo tiene la oportunidad de comercializar un producto él mismo por lo que debe ser muy innovador característica esencial para cursar esta carrera.

En la tabla 2 se muestra la malla curricular del tronco común de estudios de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible el cual se divide en ocho ciclos lectivos de 18 semanas cada uno. El total de créditos es de 141. El tronco común está conformado por 90 créditos, que incluyen: cuatro cursos de Estudios Generales, cinco cursos de inglés, 9 cursos relativos a Turismo y 7 de Administración. (Universidad Nacional, 2014, p.1)

Tabla 2

Malla Curricular del Tronco Común la Carrera de Turismo

Nivel	Ciclo	CURSO	CURSO	CURSO	CURSO	CURSO
I	I	Estudios Generales 3	Estudios Generales 3	Taller del Sistema Turístico 3	Geografía Turística de Costa Rica 3	Inglés 1 para Turismo 6
	II	Estudios Generales 3	Estudios Generales 3	Taller de Patrimonio Cultural Costarricense 3	Métodos Estadísticos para Turismo 3	Inglés II para Turismo 6
II	III	Métodos de Investigación para Turismo 3	Contabilidad para Empresas Turísticas 3	Fundamentos de Administración para empresas Turísticas(3)	Mercadeo para Empresas Turísticas 3	Inglés III para Turismo 6
	IV	Introducción a las Finanzas para Turismo 3	Planificación del Desarrollo Turístico 3	Gestión de Empresas Gastronómicas 3	Gestión de Empresas de Hospedaje 3	Inglés IV para Turismo 6
III	V	Gestión de Agencias de Viajes 3	Seminario de Organización Comunal 3	Gestión del Turismo Alternativo 3	Gestión de Recursos Humanos en Empresas Turísticas 3	Expresión Oral: Perspectivas del turismo 6

Fuente: Universidad Nacional, Facultad de Ciencias Sociales.

En la tabla 2 se muestran los tipos de énfasis de la Carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, cada uno de ellos consta de 51 créditos, que considera: un curso de expresión oral en inglés, cuatro cursos optativos, 6 cursos del énfasis y una práctica profesional supervisada en cada énfasis (con una asignación de 15 créditos). De acuerdo a política de la sede “la decisión de la apertura de cada énfasis estará en función de la demanda respectiva en cada campus. De esta forma se le dará apertura solamente aquel énfasis que cuente con mayor cantidad de matrícula, y cada grupo con un mínimo de 20 estudiantes” (Universidad Nacional, 2014, p.1)

En la Sede Regional Brunca la primera generación de graduados en Turismo fue en el 2010 en turismo general, es decir, sin ningún énfasis, esto se mantuvo hasta el 2013 cuando se graduaron dos generaciones con dos énfasis diferentes, 41 personas se graduaron en el énfasis de turismo alternativo y 9 en turismo sostenible, para un total de 50 graduados para ese año en la Región Brunca.

Tabla 3:

Énfasis de la Carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible

ENFASIS EN NEGOCIOS TURISTICOS

III	VI	Optativo I 3	Optativo II 3	Administración Financiera para Empresas Turísticas 3	Investigación de Mercados Turísticos 3	Expresión oral: temas comerciales y turísticos 6	
	VII	Optativo III 3	Optativo IV 3	Legislación para Empresas Turísticas 3	Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos 3	Gestión de Negocios Turísticos Internacionales 3	Gestión de Proveeduría en Empresas Turísticas 3
IV	VIII	Práctica Profesional Supervisada: 15 créditos.					

ENFASIS EN AGENCIAS DE VIAJES Y LINEAS AEREAS

III	VI	Optativo I 3	Optativo II 3	Diseño del Producto Turístico para las Agencias de Viajes 3	Organización y Operación de Agencias de Viajes 3	Expresión oral: temas comerciales y turísticos 6	
	VII	Optativo III 3	Optativo IV 3	Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos 3	Legislación para Empresas Turísticas 3	Sistemas de Reservas Turísticas 3	Líneas Aéreas 3
IV	VIII	Práctica Profesional Supervisada 15 créditos					

ENFASIS EN HOTELERIA

III	VI	Optativo I 3	Optativo II 3	Gerencia de Hoteles: división cuartos 3	Mercadeo y Ventas en Empresas Hoteleras 3	Expresión oral: temas comerciales y turísticos 6	
	VII	Optativo III 3	Optativo IV 3	Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos 3	Gerencia de Hoteles: División Gastronomía 3	Control de Costos en Empresas Hoteleras 3	Legislación Para Empresas Turísticas 3
IV	VIII	Práctica Profesional Supervisada 15 créditos					

ENFASIS EN TURISMO ALTERNATIVO

III	VI	Optativo I 3	Optativo II 3	Turismo de Naturaleza 3	Estrategias de Comercialización y ventas de Turismo Alternativo 3	Expresión oral: temas comerciales y turísticos 6	
	VII	Optativo III 3	Optativo IV 3	Turismo de Aventura y Deportivo 3	Turismo Cultural 3	Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos 3	Legislación para Empresas Turísticas 3
IV	VIII	Práctica Profesional Supervisada 15 créditos.					

Fuente: Universidad Nacional, Facultad de Ciencias Sociales.

CAPÍTULO III

MARCO TEORICO

3.1. Universidad y Desarrollo

A lo largo de la historia, los países han sufrido grandes transformaciones en todos sus sectores. El sector educativo ha experimentado cambios significativos como tendencias políticas y administrativas de rasgos neoliberales. Por ejemplo, en la década de 1990 se dio una reactivación de la educación lo cual se caracterizó por una uniformidad de la política y de la reforma educativa a escala global, en el marco de la globalización y del pensamiento neoliberal.

De Sousa (2013) comenta acerca de la reforma del Estado y las políticas públicas impulsadas en la década de los 80 a nivel internacional sobre el neoliberalismo, en la cual se expande y se consolida el mercado nacional universitario, y por lo cual nace con fuerza el mercado transnacional de la educación superior y universitaria. Sin embargo, para la década de 1990 se da una exigencia de mano de obra calificada producto de la competencia entre empresas, mediante la búsqueda de innovación tecnológica, esto significó para las universidades analizar las exigencias del mercado y actuar de acuerdo a las necesidades del mercado laboral en cuanto a la mano de obra requerida.

Al respecto Noriega (1996), hace referencia a las teorías dominantes en los sistemas educativos, donde ratifica la importancia del capital humano en esa época dejando notar que:

En la actualidad, la mayoría de los proyectos de reforma impuestos o propuestos para los sistemas educativos tienen su anclaje teórico en conceptualizaciones que circulan de manera predominante y constituyen el fundamento racional sobre el que se edifican. Predomina la teoría del capital humano y las ideas derivadas de la concepción de que existe un mercado de la educación. (p.33)

Por lo tanto el capital humano es un atributo esencial tomado por el modelo neoliberal y adoptado en la educación, donde se visualiza como un bien de inversión que con los años tiene una importante influencia en el crecimiento de la producción por habitante y en consecuencia de un país tal y como lo señala De la Fuente (2003):

Existen buenas razones para pensar que el capital humano es un determinante importante de la productividad, tanto a nivel individual como agregado, y que su importancia es cada vez mayor en una economía crecientemente intensiva en conocimientos. Los trabajadores con mayor habilidad para resolver problemas y mejor capacidad de comunicación deberían poder realizar de manera más eficiente cualquier tarea que requiera algo más que la aplicación rutinaria de trabajo físico, y deberían también aprender más rápidamente. Por tanto, cabe esperar que los trabajadores cualificados sean más productivos que los menos cualificados con cualquier proceso productivo dado, y que los primeros sean también capaces de operar con tecnologías más sofisticadas. (p.11)

En el contexto actual, la universidad pública está comprometida por los cambios, que se vienen escenificando, se trata de una reorganización en la estructura social productiva donde debe romper paradigmas de años atrás. Así lo menciona Sader (2008) sobre la nueva reforma universitaria: “Al igual que el trabajo se ha transformado la universidad viene haciéndolo, hay nuevas exigencias en especializaciones, saberes, disciplinas y profesionales, el cual abren paso a nuevas competencias que no solo son parte del mercado sino propio de los estados” (p. 135).

Anteriormente, la riqueza de los países dependía inicialmente del número de fábricas, de la extensión territorial, herramientas de trabajo y maquinas, ahora depende del conocimiento y las habilidades del capital humano como principales impulsos del crecimiento económico. Y es a través de la educación que se da la generación de nuevos conocimientos además de una formación laboral capaz de mantener un crecimiento productivo basado en tecnologías más avanzadas, porque el campo laboral demanda recursos humanos de alta calidad que solo puede surgir de sistemas educativos bien calificados, de tal manera que esta revolución del conocimiento obliga a las instituciones a modificar sus programas educativos y adaptarse al cambio.

La educación da como resultado más habilidades, mejor productividad y mayor capacidad de los trabajadores para mejorar las condiciones de vida, además de capacitación y formación profesional que da como resultado un incremento en la productividad de la empresa y por consecuencia un mayor beneficio para el individuo y sociedad. Si bien la

educación es un derecho que se encuentra garantizado en la mayoría de las constituciones de los diferentes países del mundo es como ya se mencionó una buena inversión ya que si se cuenta con personal capacitado se logrará un desarrollo económico más rápido, y las empresas verán beneficiadas con un incremento de productividad y a su vez aumentara la calidad de sus productos.

Sin duda alguna la educación le permite a las personas mejorar sus condiciones intelectuales, principalmente cuando las empresas están dispuestas a invertir en el talento humano con el fin de beneficiar sus operaciones ,como muestra un botón la empresa Intel quien inicio formalmente operaciones en el año 1998 y a lo largo de los años impacto la economía nacional de diversas formas entre las principales la generación de empleos, además de fomentar la educación en áreas de interés prioritarias como matemáticas ,tecnología e ingenierías tanto en primaria como en secundaria y universidades con el fin incrementar la cantidad y la calidad de graduados de dichas carreras y cuyo objetivo primordial era garantizar un futuro sólido para la empresa y la industria en general.

Sin embargo, dicho objetivo no se cumplió a cabalidad, ya que Intel cesó sus operaciones dejando a más de 1500 personas desempleadas, afectando a muchos profesionales especializados en tecnologías de la información, finanzas y procesos corporativos, esto significó un fuerte impacto para la economía de nuestro país ya que se vio obligada a reaccionar ante su estructura productiva rediseñando la estrategia de desarrollo nacional mediante el fortalecimiento de empresas locales pues cuando el capital nacional se enfoca en su mayoría en el capital extranjero, se corre un gran riesgo porque el estado invierte mucho dinero y al cierre de dichas empresas implica un dramático impacto negativo, incluyendo en exportaciones, por ello, el estado debe fomentar el desarrollo autónomo para que el país tenga un crecimiento local.

El papel de la universidad es de vital importancia para la sociedad ya que es evidente el incremento de la demanda de trabajadores calificados, producto de ello es el creciente aumento de universidades tanto públicas como privadas, que nacen con la misión de servicio para la sociedad, así lo menciona la revista de la Unesco (1999) sobre el papel de la universidades en la sociedad:

Desde la perspectiva de la educación permanente, existe un cambio en la manera de entender lo que significa la educación, definiéndose de manera más global, con el fin de responder tanto a las demandas del mercado laboral, como a las necesidades de la sociedad civil, así como de satisfacer la multiplicidad de demandas que provienen de una gama de organizaciones y comunidades tanto locales como regionales. (p.7)

Por ello, las universidades deben abordar además de la capacitación, formación e investigación temas sociales como salud, bienestar social y tecnología para todos los sectores; para así adoptar la visión de adaptarse a la vida de las personas y abrirles nuevos senderos hacia el aprendizaje. Por lo tanto el papel de la educación en el desarrollo económico y social es importante, ya que existe una preocupación cada vez mayor de los organismos internacionales por el reparto de la riqueza, así como la necesidad de lograr un entorno social que permita lograr que el crecimiento sea sostenido y alcance al mayor porcentaje de población.

Algunos partidarios del modelo de educación productiva coinciden en la combinación del trabajo y la educación, debido a que esto permite reconocer el desarrollo de la capacidad intelectual de las personas, siendo esta la base para formar a los individuos en el sector laboral, así lo señala la revista de la Unesco (1993) donde se analiza el modelo de educación productiva como una salida más para afrontar los cambios en la sociedad “La idea pedagógica subyacente en todos los programas basados en la experiencia laboral es que el proceso de producción puede utilizarse de manera dinámica para fomentar el desarrollo físico, el pensamiento teórico y otras aptitudes intelectuales. (p. 284)

La Universidad es el camino para emprender una búsqueda crítica sobre el papel del hombre, John Henry Newman (2009), definió la Universidad moderna como “un lugar para la comunicación y la circulación del pensamiento, por vía del encuentro profesional, en un campo extenso de saberes” (p.26). A pesar de que el tiempo pasa y las nuevas concepciones aparecen, esto no cambia el estudiante y sus profesores aún se reconocen como actores del conocimiento, practicantes de un modelo formativo, constructor y transmisor, donde el egresado aun toma como deber difundir en torno suyo no solamente los conocimientos que

adquirió, sino los valores humanos que en él se han desarrollado, a partir de su propósito inicial de adopción a la comunidad del saber.

Los cambios en las reformas o modelos de las universidades públicas traen consigo modificaciones en los planes y programas de estudios como lo es la necesidad de transitar a otro modelo educativo, llamado de competencia centrado en el aprendizaje, ya que se visualiza como el que mejor responde a las demandas de una sociedad en continuo movimiento.

Ese modelo se fundamenta en la teoría de que educación tiene como misión esencial la formación de personas que actúen como ciudadanos y ciudadanas responsables, competentes y con un compromiso ante el desarrollo social de su país. Por lo tanto, es obligación de la universidad preocuparse por continuar desarrollando nuevas vías de obtención de bienestar económico y nuevas tecnologías además tiene la responsabilidad de garantizar la formación de conocimientos, habilidades y valores en los futuros profesionales sobre la base de principios éticos, metodológicos, conceptuales, pedagógicos, que garanticen un desarrollo sostenible. El estatuto orgánico de la Universidad Nacional (1993) en el artículo 217, menciona la importancia de la investigación para el desarrollo del país:

La creación de conocimientos es la función principal de la universidad. Este proceso se realiza por medio de sus diversas actividades y áreas académicas. La investigación es una función fundamental del quehacer universitario, lo cual debe ser realizada por los miembros de la comunidad institucional. Con la investigación, la universidad genera y transfiere a la sociedad el conocimiento y la tecnología requeridos para satisfacer las necesidades del país y coadyuvar en su desarrollo humano, económico y social. (p. 72)

Con base a la afirmación de la importancia de la investigación universitaria, se rescata que la vocación de la universidad, es la búsqueda hacia la transformación de la nación, en la cual se pretende cambiar paradigmas antiguos como que la universidad debe formar profesionales para trabajar en las empresas que llegan al país, también otros como que la formación debe ir dirigida hacia las instituciones del estado. La nueva concepción de

universidad alternativa es aquella que promueve e impulsa a través de la investigación la creación de nuevos proyectos que generen riqueza al país, en la cual los profesionales en lugar de trabajar para otros sectores o bien empresas transnacionales, busquen nuevas alternativas y desarrollen sus propias empresas y generen desarrollo local y regional, para aumentar la capacidad productiva del país.

Para contrarrestar la universidad bajo la globalización neoliberal, De Sousa (2013) propone una globalización alternativa, en la cual “la reforma tiene como objetivo responder positivamente a las demandas sociales, para la democratización radical de la universidad, poniendo fin a una historia de la exclusión de grupos sociales y de sus saberes, en lo que ha sido protagonista la universidad durante mucho tiempo, antes de la actual fase de globalización capitalista” (p.56).

3.2. Auto Evaluación Universitaria

La globalización capitalista ha traído consigo que la calidad sea un factor clave de la competitividad actual, esta engloba todos los aspectos que condicionan e influyen en la capacidad de una organización, en búsqueda de una plena satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, tanto internos (empleados, asociados, directores, entre otros) como externos (proveedores, asesores, funcionarios públicos, funcionarios de entidades cooperativas, entre otros), en esta labor contribuyen los controles de calidad, su aseguramiento y su gestión.

Existen diferentes modelos de excelencia organizacional que buscan mejorar la calidad de las organizaciones entre ellos se encuentra el modelo EFGM (European Foundation for Quality Management) este inicio como una guía para la calificación de las empresas que se presentaban al Premio Europeo a la Calidad, para impulsar la calidad en las empresas, ante la situación económica de Europa de principios de los 90. En la actualidad está siendo asumido como Modelo de Gestión por aquellas organizaciones que buscan la excelencia empresarial.

Este modelo es un conjunto de principios y métodos de estrategia global, para conseguir dinamizar la organización y satisfacer al cliente, basado en la Autoevaluación. La EFQM define la Autoevaluación como un “examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia empresarial” (p.1)

Sin embargo, la autoevaluación no es algo que podamos realizar en una ocasión aislada, si se busca obtener algún beneficio de ella y poder obtener resultados satisfactorios, se deben realizar evaluaciones periódicas, es decir, la autoevaluación sólo aporta valor si se da dentro de un proceso de mejora del sistema de gestión de la organización. La garantía de llevar a cabo una autoevaluación de éxito depende de dos factores: uno técnico y otro de compromiso, así lo asegura el modelo EFQM:

El componente técnico supone obtener conocimiento sobre: el modelo, las técnicas de autoevaluación y la capacidad de la organización para llevarla a cabo. El compromiso implica que se adoptará el Modelo como sistema de gestión a largo plazo y que no se abandonará a mitad de camino sino que se perseverará en el esfuerzo hasta conseguir alcanzar las metas que se vayan fijando. (p.2)

El modelo EFGM es originario de Europa, aparte de este, existen otros modelos como es el Modelo Iberoamericano de la Calidad, el cual es más común en América, este modelo se desarrolló a partir de 1999 con el propósito de ser aplicado a cualquier organización pública o privada independientemente del sector de actividad o tamaño.

La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) (2010) afirma que este es “un modelo supranacional que trata de crear un punto de referencia único en el que se encuentren reflejados los distintos modelos de excelencia nacionales de los países iberoamericanos” (p.1). El objetivo de este modelo es evaluar la gestión de las organizaciones, por medio de la identificación de los puntos fuertes así como también de las áreas que necesitan mejoras, con el fin de que esto sirva para establecer planes de

progreso y como fuente de información para el desarrollo y la planificación estratégica de la organización.

El modelo Iberoamericano de la excelencia en la gestión de la calidad Introduce la autoevaluación como un método que, en el menor tiempo y con el menor costo, introduce a la organización un sistema de mejora continua. La excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización como lo son las personas que trabajan en ella, los clientes, proveedores y la sociedad en general, así como todos los que tienen intereses económicos en la organización.

Existen cinco Procesos Facilitadores que son importantes tomar en cuenta según este modelo los cuales son: el liderazgo y Estilo de Gestión, la estrategia, el desarrollo de las Personas, los recursos y Asociados, y los procesos y Clientes, la FUNDIBEQ (2013) los define de la siguiente manera:

Liderazgo y Estilo de Gestión: analiza cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores necesarios para el éxito sostenido, mediante adecuados comportamientos y acciones de todos los líderes. Estudia cómo se desarrolla y se pone en práctica la estructura de la organización y el marco de los procesos, necesarios para la eficaz ejecución de la política y la estrategia.

Estrategia: analiza cómo la organización desarrolla su Misión y su Visión y las pone en práctica a través de una clara Estrategia orientada hacia los distintos grupos de interés. Analiza cómo la Estrategia se despliega y comunica eficazmente a todos los niveles de la organización.

Desarrollo de las personas: analiza cómo la organización gestiona, desarrolla, conduce y hace aflorar el pleno potencial de las personas, de forma individual, en equipo o de la organización en su conjunto, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión, así como para motivarlas e incrementar su compromiso con la organización.

Recursos y asociados: analiza cómo la organización gestiona sus recursos internos, alianzas y proveedores, con el fin de apoyar el despliegue de su estrategia y la eficiente gestión de la misma.

Procesos y estudiantes: analiza cómo la organización gestiona sus procesos, diseña, desarrolla, produce y suministra productos y servicios, y cómo gestiona las relaciones, con el fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes actuales y futuros. (p.7)

Estos procesos facilitadores permiten que el modelo Iberoamericano de la calidad mida la excelencia de la organización en función de aportar valor a los grupos de interés (organización, usuarios y sociedad) estos pasos a seguir muestran la efectividad y eficiencia de la organización. Los logros se miden en función de la percepción que tienen los grupos de interés, del logro de los objetivos y de su comparación con el exterior.

Estos dos modelos son una forma de autoevaluación que permiten descubrir qué logros se están alcanzando con relación a los objetivos de la Institución. Una forma de determinar si los logros se están alcanzando es observar la relación entre la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los usuarios. Para percibir la calidad, es necesario ante todo centrarse en los resultados, es decir en los rendimientos y cualidades alcanzadas por los estudiantes, para luego analizar las fuerzas y debilidades de los programas, así como la eficiencia de la gestión académica.

El proceso de autoevaluación es un elemento indispensable para el mejoramiento continuo de la calidad, mediante este proceso cada organización asume la responsabilidad de evaluar la institución como un todo, este es un proceso permanente e integrador, que se desarrolla dentro y fuera de la institución, con el propósito de favorecer la calidad mediante juicios de valor, dando bases para la toma de decisiones

Según Simoneau, R, (2012) la Autoevaluación Institucional “corresponde a un conjunto de prácticas, métodos, conocimientos bien diversificados y progresivamente desarrollados en el transcurso de los años, con el objetivo de dar respuesta a una necesidad específica: la de una mejor gestión” (p.1)

Cuando se habla de autoevaluación institucional también se habla de autoevaluación universitaria ambos términos son complementarios, cuando se refiere a la autoevaluación de las universidades implica conocer todo aquello que le permita alcanzar sus objetivos de enseñanza e investigación y fortalecer la calidad de sus actividades. La evaluación institucional universitaria, va más allá del alumno como objeto de evaluación, pues abarca tanto a la administración educativa, como al centro educativo y al alumnado.

Simoneau (2012), asegura que “evaluar la universidad requiere emitir un juicio de valor a propósito de la pertinencia y la razón de ser de sus objetivos, su grado de cumplimiento y la forma en que han sido alcanzados” (p.1). Esto se realiza con el fin de elaborar planes de mejoramiento, tomando como referencia la declaración de misión y visión, los objetivos institucionales, entre otros. Según este autor la evaluación institucional se interesa en principio en todos los aspectos del funcionamiento y desarrollo de las universidades como es:

La calidad de los cursos, programas, departamentos universitarios; la formación de los estudiantes, la integración socio-profesional de los graduados; la gestión de los cursos docentes, el desarrollo de la investigación, el estado de los recursos materiales y financieros; el funcionamiento de las grandes instalaciones y los servicios de apoyo a la enseñanza y la investigación; las relaciones con el mundo exterior; etc. (p.5)

Es decir lo que se busca es una evaluación integral de todas las áreas y componentes esenciales que determinen si la institución está cumpliendo a cabalidad con sus objetivos de origen y metas propuestas. Si bien esta es una práctica poco común en las universidades del país, es transcendental el poner en práctica este método ya que trae consigo grandes beneficios para la educación superior, así como mejora la calidad de formación entre las universidades. Entre las condiciones mínimas que se deben tener para realizar con éxito un proceso de autoevaluación universitaria sería adquirir un compromiso e involucramiento por parte de las autoridades y directivos de los centros educativos, la participación de estos es vital puesto que son estos quienes establecen los objetivos y planes estratégicos de las carreras, también son los encargados de impulsar su desarrollo, extensión, cambios y mejora, en caso de que la carrera lo amerite.

De acuerdo a Richard Simoneau (2012) la evaluación institucional remonta antes del siglo XIX y se idéntico primeramente con lo que actualmente se llama acreditación:

La acreditación fue impuesta por los gremios de profesionales con el objeto de reglamentar el acceso al ejercicio profesional, por lo que tenía como finalidad juzgar el valor de los diplomas emitidos por la universidad. Para estar reconocido y autorizado, los programas universitarios debieron ajustarse a un cierto número de parámetros que iban de las condiciones de admisión de los estudiantes al número y calificaciones de los profesores. Dichos parámetros eran verificados periódicamente mediante visitas o informes de evaluación con fines de acreditación. Históricamente fue la profesión médica la que inicio el movimiento, seguida por una multitud de grupos; actualmente representados por unas cincuenta asociaciones de acreditación profesional. (p.2)

La acreditación es una actividad que continúa aplicándose en la actualidad, este es un proceso mediante el cual una institución educativa evalúa regularmente sus actividades educacionales y busca una opinión independiente, a través de académicos, sobre el logro de objetivos educativos y criterios de calidad establecidos por la institución acreditadora. En Costa Rica la institución encargada de acreditar las carreras universitarias, carreras de grado y programas de posgrados es el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINARES).

La acreditación que otorga el SINARES (2013) a las carreras es por un periodo de cuatro años, de acuerdo a la página web del SINARES se establece que “en el caso de que una unidad académica sea acreditada, deberá cumplir con un compromiso de mejoramiento, que es regularmente observado por el SINAES en su cumplimiento de garantizar que las carreras acreditadas constantemente mejoren” además las que cuenten con la acreditación deben “entregar al SINAES informes de avance de cumplimiento de los compromisos de mejoramiento, dichos informes deben ser presentados, generalmente, cada año” (p.1)

Básicamente la acreditación es una forma de regular y evaluar el desempeño y la calidad de los servicios que ofrecen las universidades con respecto a la preparación de sus estudiantes. La acreditación es un sello que certifica la calidad de una carrera universitaria y asegura una búsqueda constante de la excelencia académica. Es una verificación externa que las carreras asumen de manera voluntaria. Incluye una evaluación integral del programa de estudio, la infraestructura y el cuerpo docente, entre muchos otros aspectos.

Además de contar con el SINARES, existen otros entes que regulan el funcionamiento de los centros educativos superiores en el país, convirtiéndose así en otro mecanismo de evaluación. Entre ellos se encuentra el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) que es la institución encargada de regular y aprobar la creación de carreras provenientes de universidades públicas, también se cuenta con el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP) que es la institución encargada de aprobar o rechazar la apertura de nuevas universidades privadas y regular las existentes, así como la apertura de carreras y cambios en los planes de estudio.

De acuerdo a la Asamblea Nacional de Rectores Comisión Nacional de Rectores para la Acreditación de Lima Perú 2005, establecen un modelo para la mejora de la calidad de la educación universitaria el cual se puede lograr a través de un proceso que comprende tres etapas:

- La autoevaluación: Es el proceso de estudio de una institución o de una de sus partes: facultad, escuela profesional, unidad de servicio o programa, el cual es organizado y conducido por sus propios integrantes, a la luz de los fines de la institución y con un conjunto aceptado de indicadores de desempeño como referencia. La autoevaluación da oportunidad a que se reflexione acerca de la misión de la carrera, a determinar sus fortalezas y las áreas a mejorar, para luego establecer los cambios necesarios a realizar como parte de un mejoramiento continuo. Es un proceso que requiere de la decisión de las autoridades, recursos y adecuada planificación. Una condición indispensable es que haya un organismo responsable que conduzca el proceso y comisiones de autoevaluación autónomas en las carreras.

- Evaluación por pares Académicos: Concluida la autoevaluación, el siguiente paso es validarla con la verificación de pares externos nacionales o internacionales, ya sea para iniciar el proceso de mejora continua o con fines de acreditación. Al solicitar la evaluación externa para la acreditación se presenta el informe de autoevaluación al organismo acreditador, que nombra una comisión de evaluadores externos para verificar los resultados y emitir un juicio sobre la calidad de la carrera en un informe que será presentado a la entidad acreditadora.
- La Acreditación: es el reconocimiento de la calidad de una carrera no de una institución otorgado por un organismo competente. Tiene carácter temporal y requiere de comprobación periódica. Es un proceso esencialmente externo a la institución basado en el informe presentado por los evaluadores externos de la entidad acreditadora. (p.11)

Un requisito importante que deben tener las instituciones que desean acreditar sus carreras universitarias son estudios de egresados, el seguimiento a egresados permite validar el proceso formativo y aportar al programa de sus experiencias profesionales. La evaluación de los estudiantes se basa en la identificación de las competencias, especialmente las actitudes, los conocimientos, las capacidades y las habilidades adquiridas de acuerdo con el plan curricular y debe ser aplicado teniendo en cuenta la naturaleza de las características de cada actividad académica.

Tomando como base el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia (2013) quien se asemeja mucho al sistema de acreditación que se utiliza en el país, desarrolla una serie de aspectos importantes a evaluar en lo referente a egresados como un requisito de acreditación de carreras:

- Criterios, políticas y reglamentaciones institucionales y del programa en materia de evaluación académica de los estudiantes. Evidencias de aplicación y divulgación de la misma.
- Relación entre las formas de evaluación de los aprendizajes, los propósitos de formación y los perfiles de egreso definidos por el programa.

- Apreciación de directivos, profesores y estudiantes del programa sobre la correspondencia entre las formas de evaluación académica de los estudiantes, la naturaleza del mismo y los métodos pedagógicos empleados para su desarrollo.
- Apreciación de los estudiantes acerca de la utilidad del sistema de evaluación académica en la adquisición de competencias, tales como las actitudes, los conocimientos, las capacidades y las habilidades propias del programa. (p.33)

Con el diseño de acreditación de carreras y su debida ejecución, se obtienen lineamientos que ayudan a mejorar programas y vislumbrar si existe la necesidad de generar calificaciones hacia los profesores, personal académico y administrativo de la institución, todo en función de cumplir con las necesidades de los usuarios y, a su vez, a mejorar la competitividad entre los centros educativos que buscan asegurar la continuidad de los alumnos en sus actividades educativas.

El objetivo principal de un proceso de una acreditación es conocer si la institución en este caso universitaria cumple con sus principios y objetivos establecidos, conocer la formación integral académica de los alumnos y su coherencia con su programa de estudio y si este se adecua al mercado laboral, asimismo evidenciar el número de inserción laboral y la calidad de estos egresados. Igualmente existen una serie de variables que juegan un papel importante para tomar en cuenta en el momento de realizar una autoevaluación por parte de las universidades según tabla 2 por ejemplo muestra que se debe evaluar y comprender si el plan curricular que ofrece las universidades es necesario para desarrollar una formación académica adecuada para los estudiantes.

Tabla 4

Variables que se deben tomar en cuenta en una autoevaluación Universitaria,
en Costa Rica.

VARIABLE	JUSTIFICACION
Estructura y contenido del currículo	Este es necesario para planificar y evaluar el desarrollo del proceso de formación académica.
Fundamentación de la carrera	Es importante que la carrera tenga un estudio de la demanda y del mercado ocupacional que permita diseñar currículos pertinentes a los cambios científicos, de los conocimientos y como respuesta a las necesidades sociales.
Perfil del egresado	Es el instrumento para evaluar el grado de satisfacción de los grupos de interés con respecto a las competencias adquiridas.
Características académicas de la carrera	La carrera posee un diseño sistémico de las disciplinas proporcionando una base sólida tanto científica, tecnológica y humanista, empleando métodos de enseñanza innovadores que fomenten el aprendizaje y que se encuentren desarrollando las competencias definidas en el perfil del egresado.
Plan de estudios	El plan de estudios otorga coherencia al diseño curricular y fomenta el desarrollo integral de la Formación del estudiante.
Asignaturas	La organización del contenido de las asignaturas ordena los conocimientos necesarios para la formación del futuro profesional.
Actividades académicas: teóricas y prácticas (seminarios, talleres y trabajos de campo)	Las actividades académicas son indispensables para desarrollar las competencias profesionales.
Prácticas pre profesionales	Las practicas pre profesionales otorgan la experiencia directa entre la formación académica y el ejercicio de la profesión.

Fuente: Dirección General de Investigación y Calidad Universitaria

Las variables anteriormente nombradas son solo algunos indicadores en los que se pueden enfocar el proceso de autoevaluación universitaria. Con esto se puede conocer si la carrera se encuentra adecuada a los propósitos y criterios de calidad establecidos por el modelo elegido en función a las necesidades de los empleadores. Para fines de esta investigación según la figura anterior se realizara énfasis en dos variables que son muy importantes y que son la esencia de este trabajo, la variable de Fundamentación de la Carrera y Perfil del egresado. Ambas permiten conocer si los perfiles de los egresados son los que en realidad necesita el mercado laboral y a su vez comprender si la carrera posee tanto oferta como demanda, aspectos que son importantes en el momento de evaluar y acreditar una carrera. El contar con registros sobre ocupación y ubicación profesional de los egresados da como resultado analizar y evaluar si la universidad está formando profesionales de calidad. Estas variables pueden ser utilizadas como una herramienta que le permita a cada universidad obtener datos y estrategias para efectuar ajustes al programa en atención a las necesidades del entorno, evidenciados a través del seguimiento de los egresados.

3.3. Mercado Laboral

El mercado laboral constituye un conjunto de relaciones donde infieren la oferta y la demanda, se define el empleo y lo relacionado con él; la oferta laboral es el número de empleadores que están dispuestos a contratar personas con capacidades y características específicas que le permita a la empresa crecer y desarrollarse, mientras que la demanda laboral representa las personas que desean incorporarse al mundo laboral y están dispuestos a prestar un servicio.

Para afirmar lo anterior Corrales (2011), citado por DOPP Consultores (2005) afirma que usualmente, la imagen que se ha dado sobre un mercado es un lugar donde se transan bienes y servicios, pero este concepto no serviría para definir el mercado laboral, una alternativa de definición para el mercado laboral es un “conjunto de actos de compra y venta de unos bienes económicos, en un lugar y tiempos determinados”. (p.3)

De acuerdo a la definición anterior se determina que el mercado laboral está constituido por una demanda de trabajo y una oferta de trabajo, el primero son aquellos que compran los servicios de trabajo, es decir las empresas, estas son las que emplean a los trabajadores y por su parte la oferta de trabajo son aquellos que venden los servicios de trabajo es decir los trabajadores.

El mercado laboral es un sector que a través de los años ha sido generador de cambios importantes, por ser parte de una cultura donde el trabajo es un elemento primordial es necesario que la sociedad demande de individuos no solo con pensamiento crítico y formación ética, sino que también con capacidades sólidas para sobrevivir en un mercado laboral que cada vez se torna más exigente, ya que a largo de los años se han producido una serie de cambios económicos, sociales e individuales que sin duda alguna han afectado el concepto de trabajo que tienen las personas en la actualidad y cuyas consecuencias de estos acontecimientos son múltiples, al igual que las acciones y comportamientos que se han realizado en las organizaciones como en los individuos que a través del tiempo han requerido de una adaptación inmediata en la actividad económica.

Por ejemplo tras la II Guerra Mundial, a lo largo de los años 50 y 70, que supusieron un fuerte crecimiento económico, esto generó un notable incremento del número de asalariados con capacidad de consumir y la mayoría de los países del tercer mundo siguieron las teorías económicas propuestas por Keynes, que consistían en conseguir el crecimiento económico suministrando trabajo y dinero a las personas y así demandar bienes, producir más y contratar a nuevos trabajadores, por lo tanto con esto se generaba mayores fuentes de empleo. Sin embargo el periodo de estabilidad en el empleo finaliza con la crisis provocada por el petróleo a principios de los 80, y cuya consecuencia fue encarecer los costes de producción al subir los precios de las materias primas. Para contrarrestar dicha situación, se impusieron las teorías neoliberales, basadas en la necesidad de reducir costes, incrementar la competitividad, mejorar la productividad y la calidad. De acuerdo con estas teorías económicas, se producen los fenómenos de mundialización de la economía cuyo objetivo es abrir los mercados a una competitividad ilimitada y la

flexibilidad económica y laboral la cual le permite a la empresa ser capaz de adaptarse a los cambios que se le presente en el entorno.

Según González (1995) “la flexibilidad laboral es el método de gestión de los recursos humanos elegido en las economías neoliberales para llevar a cabo esa adaptación rápida a los cambios de las empresas, consiguiendo optimizar la competitividad en esta faceta, aspecto éste de gran importancia en un contexto económico liberalizado a nivel mundial como es en el que estamos inmersos”. (p.6)

Como menciona González las condiciones socioeconómicas que se han generado en los últimos años, crean un escenario competitivo, debido a la rapidez de adaptación que tiene las organizaciones a los constantes cambios que se producen en el entorno, ya que la empresa moderna debe ser hábil en el manejo de nuevos instrumentos, además de tener un gran potencial de aprendizaje para adaptarse a las constantes innovaciones como la informática y las nuevas tecnologías que en general cobran una gran importancia en la organización laboral.

El mercado de trabajo, se caracteriza por una mezcla y falta de transparencia tanto en el lado de la demanda como en el de la oferta, los economistas lo describen como “fallos de mercado” ya que se considera que no todos los puestos de trabajo están ocupados y que existen muchas personas fuera de la fuerza laboral necesitando trabajo. Estas características promueven la aparición de mecanismos de intermediación, entre los que se destacan: los servicios públicos y las políticas de empleo público y privado, los mecanismos informales para entrar en el mercado de trabajo. Es importante destacar algunos factores del mercado laboral que generan cambios en las características que definen las relaciones de empleo, según Moya (2010) se definen de la siguiente manera:

a) **El impacto del factor tecnológico sobre la estructura social:** En la economía conviven el trabajo altamente cualificado (propio de la economía internacional generado por las TIC) con el trabajo no cualificado (economía informal). Estos dos tipos de trabajo no son sustitutivos, sino complementarios. El impacto tecnológico está aumentando la polarización de la distribución de la renta.

b) **Las relaciones colectivas afectan al empleo y al desempleo:** estas engloban, principalmente los sistemas de negociación de las relaciones laborales, las regulaciones de las formas de contratación de los procedimientos de despido y, los niveles salariales.

c) **La organización del trabajo:** las nuevas formas de trabajo delegan más responsabilidad en los trabajadores que realizan directamente las tareas, lo que genera una mejora de la productividad de las empresas y esto repercute positivamente en la economía global. Uno de los principales factores determinantes de la organización del trabajo es la tecnología.

d) **Los factores sociales:** entre los factores sociales cabe destacar la incorporación de la mujer en el mercado laboral que ha aumentado la presión de la creación de empleo y ha generado la división horizontal del trabajo por géneros y, el mayor nivel de cualificación de los trabajadores.

e) **Las decisiones políticas:** la política económica es facilitadora de creación de empleo y de protección, en momentos de crisis toda la política la fiscal y monetaria liderada por los Bancos Centrales, debe de dirigirse al objetivo de creación de empleo. (p.3)

Estos factores provocan que el mercado laboral permanezca en un constante cambio, generando con ello un gran margen de competitividad, ya que el medio en el que se desenvuelven las personas se torna cada vez más exigente, principalmente por los cambios tecnológicos que han reducido la permanencia de las personas en puestos de trabajos. Es importante destacar que muchos de los problemas laborales que se dan son por elevados índices de informalidad y subempleo.

3.4. El Turismo como objeto de estudio y de formación profesional.

En la actualidad estos índices de informalidad y desempleo no se escapa del sector turismo, el cual es dinámico y generador de desarrollo y de personal calificado, es también

una disciplina que crece a pasos de gigantes, lo que la convierte en una actividad generadora de ingresos para cualquier país.

Costa Rica es un país rico en diversidad lo que la convierte en uno de los destinos internacionales más visitados por los turistas, según el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) 2014, se considera que “aunque el país es pequeño y cubre solo el 0.03% de la superficie del planeta, tiene el privilegio de ser el hábitat del 5% de la biodiversidad existente en todo el mundo. El 25.58% de su territorio está protegido bajo diversas formas de conservación” (p.2). Además de estos privilegios, el país cuenta con un excelente escenario en paisajes con microclimas con diversidad de flora y fauna, que se pueden disfrutar en un mismo día, lo que hace a Costa Rica un destino paradisíaco para vacacionar.

En los últimos años, el turismo ha tenido una participación importante en el Producto Interno Bruto (PIB), lo que demuestra que esta actividad juega un papel importante en la economía del país, esto en conjunto al alto crecimiento del sector turístico en el país, abrió paso a que se crearan carreras afines al turismo con el propósito de crear profesionales altamente capacitados, para atender las exigencias del mercado y del turista tanto nacional como extranjero.

Es por ello que muchas naciones han considerado seriamente la necesidad de invertir en este sector socioeconómico, motivados por las nuevas filosofías basadas en la conservación y preservación del medio ambiente, así como por el rescate de la identidad histórica y cultural de los pueblos. Actualmente tanto las universidades estatales como privadas ofrecen la carrera de turismo con diferentes énfasis de especialidad. La estrategia del sector, se centra, en ofrecer un nuevo turismo basado en los criterios de la sostenibilidad el medio ambiente, con equidad social y viabilidad económica, que procure la calidad de vida de la población y la continuidad del patrimonio, sin olvidar satisfacer las nuevas necesidades y deseos del turista, con la diversificación de la oferta turística.

Lo que se plantea es desarrollar un nuevo turismo que sea flexible, segmentado y sobre todo que tome en cuenta el ambiente y la seguridad como factores fundamentales. Donde se tomen en cuenta variables importantes tales como el consumidor, tecnología,

gestión, producción, condiciones del entorno, pero sobre todo manejo de una segunda lengua como el idioma inglés, que permitan al futuro egresado insertarse fácilmente al mercado laboral o ser gestor de su propia empresa, entre otras las cuales deben ser tomadas en cuenta por las universidades o instituciones formadoras de capital humano que laboren en el campo del turismo para estar al día con las tendencias del mercado.

3.5. Desarrollo Curricular de una Carrera Universitaria en Turismo

Las tendencias en la educación se encuentran en constante cambio, buscando siempre la mejor forma de atender a las problemáticas sociales existentes, estas innovaciones son implementadas en el ámbito educativo responden a la concepción del “currículo”. Múltiples expertos presentan su definición propia de lo que es el currículum, Gagné (1967), por ejemplo, define el término según la visión que tiene de la problemática educativa o como una secuencia de unidades de contenido arreglada de tal forma que el aprendizaje de cada unidad puede ser realizado como un acto simple. Glazman y de Ibarrola (1978) optan por una definición más técnica refiriéndose a los planes de estudio, mientras que otros perciben una situación más profunda y completa, que va más allá de la planeación anticipada del aprendizaje y que involucra alumnos, maestros, administrativos, en su quehacer diario.

El diseño y desarrollo curricular se encuentra relacionado al conocimiento que debe tener un plan de estudios y en los fines que este persigue, la metodología que se emplea en su desarrollo y los cursos que brindan ese aprendizaje. El Instituto Nacional de Formación Docente de Argentina (2011) define el desarrollo curricular como:

La construcción de acuerdos que aseguren el derecho a una formación de calidad a todos los estudiantes, con contenido nacional, jurisdiccional e institucional facilitando la actualización y mejora de los planes de estudio, el desarrollo de modalidades de formación que incorporen experiencias de innovación para la mejora de la enseñanza en las escuelas, así como el seguimiento y monitoreo del currículo. (p.1)

La finalidad del currículo es preparar a las personas que asisten a instituciones educativas para participar como miembro dentro de la cultura a la cual pertenece. El pedagogo británico Lawrence Sthenhouse (2003), en su libro "Investigación y desarrollo del currículum", define al currículo como: "Una tentativa para comunicar los principios y rasgos esenciales de un propósito educativo, de forma tal que permanezca abierto a discusión crítica y pueda ser trasladado efectivamente a la práctica" (p.28). Como se ve, este concepto es un intento de vincular propósitos educativos con la apertura a la crítica y su desarrollo en la práctica. Un currículo debe contener lo que los alumnos deben aprender, los conceptos que se deben transmitir o lo que se pretende desarrollar en los alumnos y debe ser explícito en decir cómo se logra este proceso, haciendo referencia a estrategias, métodos y recursos para el aprendizaje.

Llevar a cabo una planeación curricular significa, además de tomar en cuenta los propósitos para los que fue creado, estar abierto a su reestructuración y que sea posible su realización, se debe tomar en cuenta también el momento en el que se desarrolló y la cultura a la que se pretende hacerlo llegar. Sobre los componentes del currículo, César Coll, (2004) en su libro Psicología y currículum, afirma que los componentes son cuatro:

El primer apartado hace referencia al qué enseñar, es decir sobre los contenidos y los objetivos que se pretenden alcanzar; el segundo apartado se refiere a cuándo enseñar, que no es más que la manera de ordenar y secuenciar estos contenidos con sus respectivos objetivos; el tercer apartado se refiere a cómo enseñar, cómo estructurar las actividades que habrán de enseñarse y habrán de aprenderse; el cuarto apartado se refiere a qué, cómo y cuándo evaluar. De esta manera, se podrá corroborar que el proceso de enseñanza-aprendizaje alcanza o no los propósitos curriculares, para que, en su condición de currículo abierto, puedan hacerse las correcciones o modificaciones necesarias (p.49).

Diseñar y planear un currículum es una tarea donde convergen muchos factores y elementos, debido a que constituye un conjunto de prácticas orientadas a introducir cambios planificados en busca de mejores logros. El currículum es el proyecto integral que vincula las necesidades sociales de formación de profesionales y la propuesta educativa de las instituciones que atienden estas necesidades.

Coriá y Dinerstein, (2009) logran vincular la problemática social que da origen al currículo y a la educación en sí misma como la conocemos hoy, estableciendo una serie de principios entre los que se enuncian que:

El currículum debe tener un carácter público ya que permite a una sociedad mantener un diálogo que permita el debate y los aportes para que se comprenda perfectamente lo que la sociedad demanda a las instituciones públicas. Debe convertirse en un marco referencial que presente las variables a tener en cuenta en cuanto al perfil docente, los métodos, instancias formativas deseables y, al mismo tiempo, debe mantener un alto grado de adecuación al contexto y de flexibilidad. La manifestación explícita de la retroalimentación, que permite renegociar algunos aspectos en orden a orientar los propósitos del currículum expuestos en su inicio (p.8).

Se observa que no solamente existe un currículum explícito u oficial, esta modalidad corresponde a la descripción de planes y programas, materiales didácticos sugeridos, guías curriculares y los objetivos que el sistema educativo vigente desea alcanzar, mediante la aplicación de esos planes, sino que existen otros tipos de currículum que de forma planeada o no, se encuentran presentes en la realidad educativa. El desafío de las autoridades de Educación de todo el mundo se interesan cada vez más por mejorar la calidad de los resultados de aprendizaje a través de reformas curriculares, y los currículos deben responder a las nuevas demandas mediante la provisión de habilidades y la construcción de competencias relevantes tanto para las necesidades locales como para las globales.

Desde el punto de vista de la carrera de Turismo y la formación de su currículo, en términos generales las instituciones que forman profesionales en esta área tiene como objeto formar profesionales en nuevos campos del conocimiento que han surgido en el turismo, pero con una base de formación que le da capacidades para emprender negocios turísticos, es decir, que tiene la posibilidad de proponer, crear y dirigir su propia empresa, como alternativa de desarrollo social y económico.

Actualmente se pueden distinguir diferentes tipos de turismos entre los principales son: el turismo cultural, deportivo, de negocios, de aventura, científico, gastronómico, estudiantil, familiar, de salud, de compras, ecológico, rural y comunitario, entre otros. Para atender todos estos tipos de turismo, el plan de estudios debe ser amplio, y debe estarse actualizando para responder a esas nuevas demandas. De esta forma los centros educativos han unificado sus propuestas considerando generalmente diferentes énfasis, que permiten al estudiante escoger aquel que considere más idóneo a sus aspiraciones, pero que responda a una realidad regional y nacional.

Los énfasis para profundizar el objeto de estudio del turismo, más comunes que se imparten en las diferentes universidades y centros educativos del país, son las siguientes:

Los negocios turísticos (pequeñas, medianas y grandes empresas), este énfasis busca que el graduado esté en la capacidad de gerenciar una empresa, ya sea propia o como colaborador de esta. La gestión hotelera, que comprende la formación de profesionales es una actividad sustantiva del turismo.

También está el énfasis en gestión de agencias de viajes y líneas aéreas, éstas son empresas turísticas que actúan como intermediarios directos entre el turista y el receptor. Llevan a cabo actividades de asesoramiento, mediación y organización de servicios turísticos desde y hacia diferentes destinos. El perfil profesional que se promueve en este énfasis está dirigido a la administración y operación de una agencia de viajes. Y por último el énfasis en gestión del turismo alternativo, donde los profesionales son muy sensibles a la sostenibilidad ambiental y cultural de los pueblos. Lo que busca es que el turista realice actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y la cultura local de comunidades y regiones. Contempla nuevas formas de turismo como lo es el turismo rural comunitario, de salud, cultural, y otros afines que son más novedosos con respecto a los más tradicionales.

Como se observa, los cuatro énfasis mantienen la congruencia con los conceptos de turismo que ofrece Costa Rica a nivel internacional a través de sus campañas, un turismo que busca siempre la sostenibilidad y conservación del medio ambiente.

3.5.1 Características de los Profesionales de la Carrera de Turismo

Cada profesional del turismo tendrá diferentes características según su énfasis de estudio a nivel general este profesional debe poseer conocimientos generales en el manejo de una lengua extranjera como lo es el inglés es una necesidad en el profesional en turismo. Este profesional debe tener un contacto directo con el turista que visita el país, atendiendo sus necesidades para poder ofrecer un buen servicio. Es por esto que ese idioma, hoy en día, viene a ser una herramienta fundamental de comunicación universal para establecer cualquier relación de negocios, convirtiéndose en un requisito en los trabajos ofrecidos por la industria.

Además los profesionales que se gradúen de esta profesión deben poseer la capacidad para emprender, desarrollar y consolidar una empresa turística, con altos valores éticos en el desempeño de sus actividades profesionales, manejando la tecnología disponible para el desempeño eficiente y eficaz de sus funciones.

3.6. Estudios de egresados-metodologías.

Los estudios de egresados son una herramienta para la evaluación de las carreras, permiten verificar, comparar y calificar el logro de los objetivos del programa, el desarrollo y perfil del egresado en el ámbito laboral. El egresado se prepara profesionalmente con la finalidad de participar eficazmente en el ámbito social que le corresponda y el seguimiento ayuda a evaluar la calidad de la educación y ayuda a proporcionar información sobre la formación académica y la capacidad de inserción al mercado laboral de los egresados.

Por otra parte, con creatividad y capacidad de identificar problemas y oportunidades, son capaces de encontrar vetas de desarrollo que les permitan generar nuevas alternativas para su propia subsistencia primero, y para ampliar la demanda de puestos de trabajo después, conocer si la formación recibida en la institución donde cursaron sus estudios superiores les permite desenvolverse en el área del conocimiento que determinó su vocación.

El Politécnico Nacional de México presenta en uno de sus estudios la metodología para llevar a cabo una investigación de este tipo. Donde presenta los pasos para realizarlos:

Determinación de cuál es el objetivo de la investigación: Como en todo proceso de investigación, se hace necesario determinar su objetivo.

- Seleccionar la población de estudio
- Seleccionar las variables de estudio
- Selección de la muestra
- Diseño de cuestionario
- Técnicas para recolectar los datos
- Depuración de datos
- Informe

Para llevar a cabo el cuestionario la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior en México (ANUIES) propone agruparlo bajo dimensiones de análisis:

- Datos generales y antecedentes familiares.
- Trayectoria académica del egresado.
- Trayectoria laboral del egresado.
- Desempeño profesional.
- Exigencia en el desempeño de las actividades del egresado.
- Opinión del egresado sobre la formación profesional recibida.
- Opinión del egresado sobre la formación social recibida.
- Sugerencias del egresado para mejorar el perfil de formación profesional.
- Opinión del egresado sobre la organización académica y el desempeño institucional.
- Satisfacción del egresado.

Las preguntas seleccionadas pueden variar dependiendo de las necesidades específicas de información de la Universidad. En el caso de que se incluyan nuevas variables deberá pilotarse la encuesta, siguiendo las reglas adecuadas de selección al azar.

El proceso de recopilar la información puede realizarse a través de diferentes estrategias: cada División Académica puede comisionar a maestros y alumnos; contratar a empresas dedicadas al sondeo de opinión y aplicación de encuestas; realización de encuentros de egresados en la División Académica; subir a la página web de la Universidad, el cuestionario de egresados para ser llenado en línea. También se puede realizar una base de datos (con una detallada definición de las variables y sus etiquetas) para procesar y analizar la información, cuyo propósito es el cruce de variables y la construcción de indicadores. Para la realización del cuestionario es importante incluir los siguientes aspectos:

- **Datos generales y antecedentes familiares del egresado:**

Esta sección ofrece una primera descripción acerca de quiénes son los egresados en cuanto a: sexo, edad, estado civil y origen geográfico. Asimismo, busca proporcionar información sobre las condiciones socioeconómicas en que se desarrolló el egresado, focalizando dos datos relativos al padre o jefe de familia: el nivel educativo máximo alcanzado y el nivel ocupacional al momento de realizar la encuesta.

- **Trayectoria académica del egresado**

Esta dimensión de análisis proporciona un panorama general acerca de la trayectoria educativa del egresado, a partir de tres momentos: a) estudios de bachillerato; b) estudios de licenciatura; y c) estudios de posgrado o educación continua.

- **Trayectoria laboral del egresado**

En la cual se busca conocer cuáles son los momentos decisivos de incorporación al trabajo y los tiempos requeridos en su búsqueda, así como los medios y factores de mayor efectividad en la consecución del empleo. Importa conocer dónde se emplean los egresados,

los tiempos, medios y factores que acompañan su búsqueda de empleo y la vinculación con el mercado de trabajo; así como otras características ocupacionales tales como: el sector, rama o giro en el que trabajan, el régimen jurídico y el tamaño de la empresa.

- **Desempeño profesional**

Además del conocimiento sobre la ubicación y las condiciones generales de trabajo, una dimensión clave es el nivel de satisfacción de los egresados en el desempeño de sus actividades.

- **Exigencias en el desempeño profesional**

Este aspecto apunta a la relación dinámica entre trayectoria educativa y trayectoria laboral, con el objetivo de saber algo más, no sólo sobre el mercado de trabajo, sino sobre la retroalimentación de conocimientos teóricos y prácticos entre ámbitos sociales no educativos y educación superior.

- **Opinión del egresado sobre la formación profesional recibida de la Universidad**

Se busca conocer la valoración que los egresados hacen de la formación que recibieron, tomando en cuenta aspectos como los conocimientos teóricos, metodológicos y técnicos.

- **Sugerencias del egresado para mejorar el perfil de formación profesional**

En esta sección importa recopilar información sobre la formación recibida, también es importante conocer sus sugerencias, a raíz de su experiencia académica y laboral, sobre la medida en que es importante modificar y actualizar el plan de estudio que cursaron.

- **Satisfacción del egresado con la Universidad**

La institución y la carrera en sí mismo tienen una presencia aparte por el peso afectivo en la experiencia y en la memoria de los egresados que es necesario investigar.

Dicha indagación se hace a partir de dos preguntas concretas. La primera de ellas es: ¿Si tuviera que cursar sus estudios escogería la misma institución?; asimismo, ¿Si tuviera que cursar nuevamente la licenciatura, elegiría la misma carrera que cursó?

En México, la ANUIES (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior), imparte un curso especial para académicos cuyo objetivo es elaborar un programa institucional de seguimiento de egresados tomando como referente la propuesta metodológica del “Esquema básico para estudios de egresados” de la ANUIES. El cual también comprende los aspectos antes descritos:

- Los componentes del programa de seguimiento de egresados: Presentación, Objetivos generales, específicos y justificación.
- La metodología: Selección de la generación de estudio y elaboración del directorio de egresados. Determinación del censo o muestra. La definición del instrumento para la recolección de la Información. Revisión y construcción de indicadores para egresados con planes de estudios bajo el enfoque por competencias.
- La aplicación del instrumento: Determinación de las estrategias para la aplicación del instrumento .El vaciado de la información.
- La presentación de resultados: La estructura para la presentación de resultados y la difusión de los resultados.

La importancia del seguimiento de egresados radica en relacionar e integrar la formación académica del propio egresado con la realidad laboral donde se desempeña y conocer la vinculación que existe entre el plan de estudio y el trabajo, con el fin de fomentarlos y mejorarlos, para evitar que sucedan los mismos errores en el futuro .Los estudios de seguimientos de egresados que se realizan en Costa Rica se llevan a cabo por el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), en conjunto con el Observatorio Laboral de Profesiones (OLAP) y cuya misión es proveer información oportuna y pertinente sobre el mercado de trabajo de las personas graduadas de la educación superior universitaria, la oferta académica y las profesiones innovadoras ya que por lo general las universidades no se toman el tiempo para realizar dichos estudios, en pocas excepciones se menciona que la UNA, UNED, UCR, TEC han contribuido con dichos estudios.

CAPÍTULO IV

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA
INFORMACIÓN**

4.1 Características socio demográficas de los egresados y su nivel de ocupación en el mercado laboral

4.1.1 Características socio demográficas

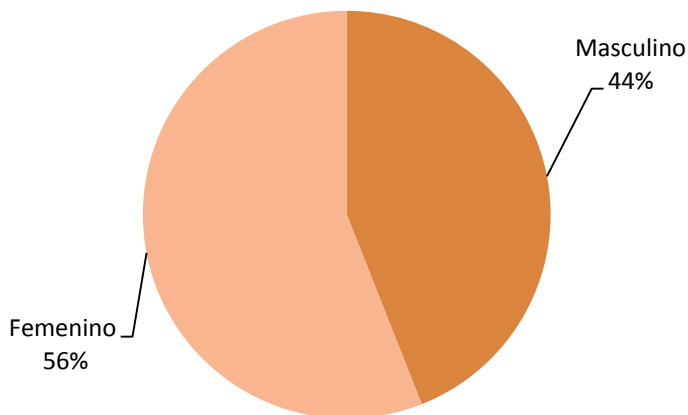
Las características socio demográficas hacen referencia al estudio estadístico sobre un grupo de población, en este caso la población de estudio serían los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, en donde se describirán las características sociales de dicha población, es decir, conocer su nivel de estudio, cuántos trabajan, cuántos están desempleados, entre otras variables que se detallan a continuación.

4.1.1.1 Sexo

Como se muestra en el gráfico 3, la presencia de hombres es menor con un 44% con respecto a las mujeres 56%, en lo que respecta al estudio de la carrera de Turismo, esto quiere decir que el sexo femenino es quien se inclina o considera más atractiva cursar esta carrera. En el caso de la Universidad Nacional no hay diferencia entre sexos para el ingreso a alguna carrera, esto demuestra que la carrera está siendo inclusiva de acuerdo al género, ya que hay un número mayor de mujeres que se gradúan de Turismo.

Gráfico 3

Sexo de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013.
(Números absolutos y relativos)



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.1.1.2 Edad

Al analizar la edad de los egresados, se puede ver que la mayor parte de ellos se concentra entre los rangos de 23 a 26 años de edad, siendo muy pocos aquellos mayores de 30 años, esto expone que los egresados iniciaron sus estudios muy jóvenes (18 años), tomando en cuenta que la carrera tiene un promedio de duración de cuatro años.

Cuadro 12

Edad de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013.
(Números absolutos y relativos)

Edad del Egresado	Frecuencia	Porcentaje
23	6	9%
24	8	12%
25	12	18%
26	22	33%
27	6	9%
28	8	12%
29	1	2%
30	2	3%
31	1	2%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.1.1.3 Estado civil

Como muestra el cuadro 13, la mayoría de los egresados son solteros, para un total de 70%, esto guarda una relación de acuerdo a la edad, son personas jóvenes que aún no han adquirido un mayor compromiso, esto también se da debido a la importancia o prioridad que dan los mismos a sus carrera y al ámbito laboral en el cual se están desarrollando.

Cuadro 13

Estado Civil de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013.
(Números absolutos y relativos)

Estado Civil del Egresado	Frecuencia	Porcentaje
Casado	11	17%
Soltero	46	70%
Unión Libre	9	14%
Total	66	100%

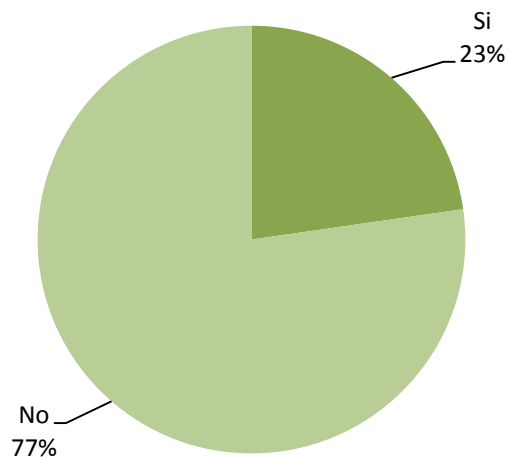
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.1.1.4 Hijos y Dependientes

De acuerdo al análisis de los datos en el gráfico 4 se puede ver que la mayoría de egresados no tienen hijos y dependientes, por lo que sus economías familiares no están comprometidas, estas variables guardan una relación con la edad de los egresados, ya que la mayoría son relativamente jóvenes y no poseen responsabilidades económicas.

Gráfico 4

Tenencia de Hijos de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013.

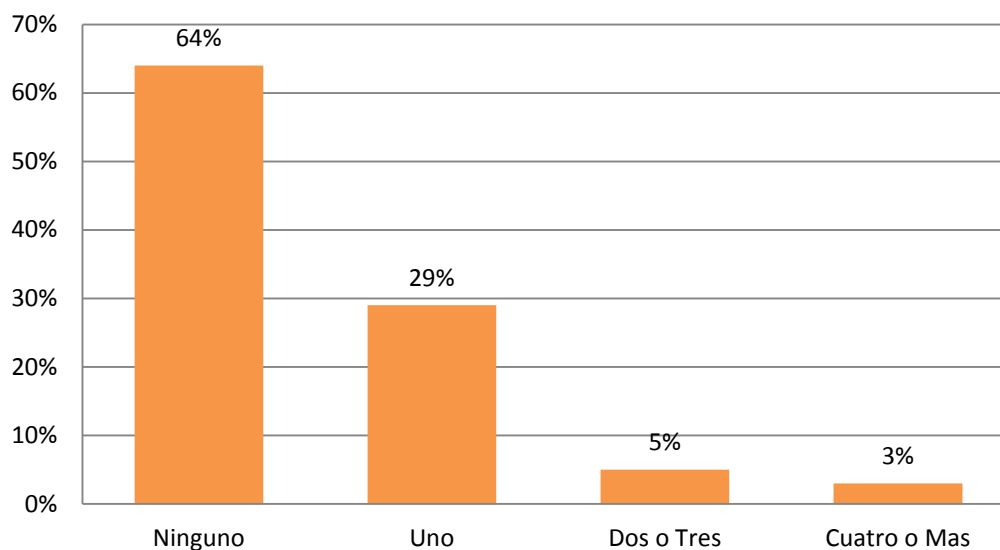


Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Según el gráfico 5 sobre los dependientes económicos que tienen los egresados el 64% de la población no tienen personas que dependan de ellos, sin embargo el 37% restantes afirman tener de una a cuatro personas que dependen de económicamente de ellos. En términos generales los egresados no poseen dependientes económicos esto se debe a que la mayoría son personas jóvenes y solteros que rondan edades entre 23 y 27 años y no han adquirido algún compromiso económico.

Gráfico 5

Dependientes económicos de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013.



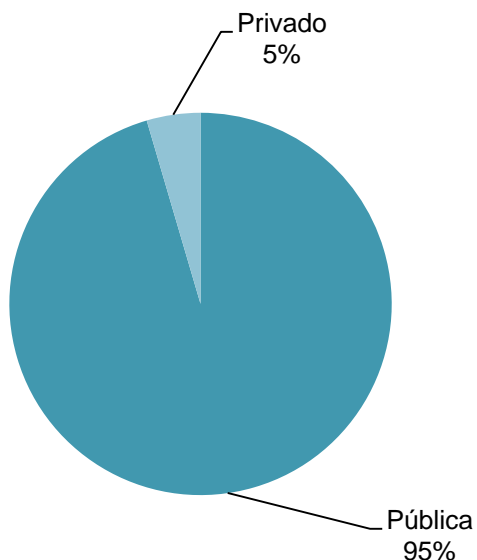
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.1.1.5 Procedencia

Como se puede apreciar según el gráfico 6 prácticamente la totalidad de los egresados, el 95% realizaron sus estudios en escuelas y colegios públicos, esto muestra que el nivel socioeconómico de donde provienen los egresados son familias con un nivel de ingresos bajo y medio, lo que ejemplifica un estrato social bajo, donde la falta de estudios formales por parte de los padres de familia ocasiona que las fuentes de ingresos al hogar sea limitada como se ejemplificara en gráficos posteriores.

Gráfico 6

Tipo de Escuela y Colegio donde realizaron los estudios Primarios y Secundarios los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Además, los datos aportados en el cuadro 14, evidencian el tipo de colegio donde los egresados realizaron sus estudios, en este caso son colegios académicos diurnos para un total del 67% de la población de estudio, los colegios públicos atienden a la generalidad de la población estudiantil del país. Estas instituciones cumple una función social que, sin financiamiento público, sería imposible de lograr, la cual es atender a toda la población estudiantil y permitir que las brechas de la desigualdad educativa empiecen a revertirse.

Cuadro 14

Tipo de Colegio en el que realizo los estudios Secundarios los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013.

Tipo de colegio en que realizo los estudios secundarios	Frecuencia	Porcentaje
Colegio académico diurno	44	67%
Colegio académico nocturno	5	8%
Colegio técnico vocacional	7	11%
Bachillerato por madurez	2	3%
Telesecundaria	6	9%
Otro	2	3%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Aparte de conocer el tipo de institución donde estudió el egresado, también es importante conocer el nivel de instrucción de los padres de los egresados de Turismo. Tomando como base el cuadro 15, el nivel académico de las madres que terminaron la primaria es de un 53%, y tan solo el 9% terminaron la secundaria y realizaron estudios universitarios. Por lo que se denota un nivel muy bajo de formación académica de las madres, esto se debe a que muchas no deciden seguir estudiando para dedicarse a los trabajos del hogar y el cuidado de los niños, siguiendo el patrón de las familias costarricenses.

Cuadro 15

Nivel de instrucción de la madre los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013 (Números absolutos y relativos)

Nivel de instrucción de la madre de los egresados	Frecuencia	Porcentaje
Primaria completa	35	53%
Primaria incompleta	8	12%
Secundaria completa	6	9%
Bachillerato Universitario	6	9%
Carrera técnica comercial después de bachillerato de secundaria	5	8%
Secundaria incompleta	4	6%
Técnico medio de colegio vocacional	2	3%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Por su parte el nivel instructivo de los padres de los egresados según el cuadro 16, tan solo el 35% alcanzo terminar la primaria y solo el 8% termino el colegio, si se compara con las madres son están quienes alcanzaron un mayor nivel de educación, en términos generales los padres de los egresados poseen un nivel bajo de escolaridad lo que les limita la oportunidad de obtener un trabajo estable y con buena remuneración económica ya que su nivel de instrucción es deficiente.

Cuadro 16

Nivel de instrucción del Padre de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013 (Números absolutos y relativos)

Nivel de instrucción del padre de los egresados	Frecuencia	Porcentaje
Primaria completa	23	35%
Primaria incompleta	16	24%
Secundaria incompleta	11	17%
Bachillerato Universitario	6	9%
Secundaria completa	5	8%
Carrera técnica comercial después de bachillerato de secundaria	3	5%
Técnico medio de colegio vocacional	1	2%
Licenciatura o posgrado	1	2%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Al analizar el nivel de ocupación de los padres de familia de los egresados, según los datos del cuadro 17 se determinó que un alto grado de madres no trabajan un 33%, sin embargo tomando de base la información anterior de las pocas madres que alcanzaron estudiar una carrera universitaria o al menos terminar la secundaria, se ha desarrollado profesionalmente obteniendo trabajos como profesoras, cuentan con un negocio propio o trabajan en una Institución pública, esto demuestra que a pesar de que algunas han optado por ser amas de hogar y no trabajar, existen muchas familias donde las madres se realizan profesionalmente y ayudan a la economía del hogar.

Cuadro 17

Principal Ocupación de las Madres de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013. (Números absolutos y relativos)

Principal ocupación de la madre del egresado	Frecuencia	Porcentaje
No trabajo	22	33%
Otro	16	24%
Profesor de primaria o secundaria	5	8%
Empleado de base en institución pública	5	8%
Dueño de negocio, empresa despacho o comercio establecido y con personal a su cargo	6	9%
Empleado de base en empresa privada	4	6%
Trabajador de oficio (por su cuenta)	4	6%
Profesor o instructor en algún instituto de formación no universitaria	1	2%
Obrero	1	2%
Trabajador agropecuario	1	2%
Vendedor en comercio o empresa	1	2%
Total	66	100

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Si se comparan los datos del nivel de ocupación de la madre con respecto a la del padre, el porcentaje más alto de ocupación es el trabajador agropecuario y obrero con un 18% y 11% respectivamente. En relación con la labor de las madres, estas poseen trabajos más formales que los padres, ya que estos, según el gráfico, se dedican a trabajos relacionados con la agricultura; esto también se encuentra influenciado por la zona y ubicación geográfica de la Región Brunca donde la actividad agropecuaria es muy alta en esta zona del país. Otro rubro importante de ocupación de los padres es trabajador independiente o propietario de algún negocio.

Cuadro 18

Principal Ocupación de los Padres de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013. (Números absolutos y relativos)

Principal ocupación del padre del egresado	Frecuencia	Porcentaje
Trabajador agropecuario	18	27%
Obrero	11	17%
Trabajador de oficio (por su cuenta)	9	14%
Dueño de negocio, empresa despacho o comercio establecido y con personal a su cargo	8	12%
Empleado de base en empresa privada	6	9%
Otro	6	9%
Empleado de base en institución pública	5	8%
Profesor de primaria o secundaria	2	3%
Profesor o instructor en algún instituto de formación no universitaria	1	2%
Total	66	100

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

El tipo de ocupación de los padres de los egresados de Turismo va a determinar el modo de financiamiento y sostén económico que éste obtuvo durante el tiempo que estudio su carrera, ya sea que contara con el apoyo económico de la familia o si el egresado tuvo que trabajar para cubrir sus gastos. Como se observa en el cuadro 19, ambos padres con un total de 32% ayudaban económicamente a sus hijos para que realizaran sus estudios universitarios, esto tiene concordancia con respecto a la población de estudio la cual es muy joven por lo que dependen financieramente del aporte que les hagan sus padres, esto sumado a que los horarios de las carreras en universidades públicas como es el caso de la Universidad Nacional son pocos flexibles para tener un trabajo ya que los horarios son diurnos lo que restringe la oportunidad de laborar. Otra forma de financiamiento que utilizaron los egresados, con un 42%, fue la autofinanciación ya sea por medio de un

trabajo o por la obtención de una beca otorgada por la universidad, esta es uno de los principales medios por los cuales los estudiantes, sobre todo de universidades estatales, pueden contar. Casi la gran mayoría de estudiantes de estas instituciones cuentan con algún tipo de beca que les ayuda a sufragar los gastos de sus estudios.

Cuadro 19

Principal sostén económico de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013.
(Números absolutos y relativos)

Principal sostén económico del egresado durante sus estudios universitarios	Frecuencia	Porcentaje
Madre	7	11%
Padre	8	12%
Ambos padres	21	32%
Otra persona	1	2%
Usted mismo	29	42%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.1.2 Situación laboral del egresado

La situación laboral hace referencia aquellas situaciones o elementos que de alguna u otra forma están relacionados con el trabajo, es decir, la situación laboral del egresado es conocer si éste se encuentra laborando, donde está trabajando y cuanto se está percibiendo entre otras variables. El egresado evalúa la demanda laboral de los empleadores y determina con ella la oferta de trabajo, luego de acuerdo a su formación teórica y práctica busca conseguir un puesto que se encuentre disponible y se adecue a su especialidad. Para conocer parte del proceso de inserción laboral de los egresados se analizaron los siguientes indicadores:

4.1.2.1 Ocupación actual

Se les pregunto a los egresados sobre su situación laboral una vez finalizados sus estudios universitarios y según uno de los indicadores más relevantes en el estudio es el porcentaje de egresados que se encuentran laborando, en el cuadro 20 se analiza que del total de la población un 86% se encuentra laborando, de los cuales un 68% de la población lo hace de forma permanente y un 19% por temporadas, contratos o bien en periodos de prueba. El 14% restante se encuentran desocupados. Sin embargo, a pesar de que la gran mayoría de los encuestados se encuentran trabajando de forma permanente, es decir, que de 10 egresados, 7 tienen trabajo permanente, existe una gran parte que trabajan de forma ocasional o por periodos de contrato en temporadas específicas, lo que ocasiona poca estabilidad laboral y económica para el egresado. Además, se debe destacar que el sector masculino es quien presenta mayor empleo y el femenino quien tiene mayor desempleo.

Cuadro 20

Situación laboral actual del egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón
(Números absolutos y relativos)

Situación laboral actual del egresado	Frecuencia	Porcentaje
Sí, tengo trabajo permanente con plazo o contrato	45	68%
Sí, tengo trabajo por temporadas	8	12%
Sí, tengo trabajo familiar con pago	3	5%
Sí, Tengo trabajo pero en periodo de prueba	1	2%
No trabajo	9	14%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.1.2.2 Motivos por los que no trabaja

Según el cuadro 20, 9 personas no trabajan, de las cuales 4 no lo hacen por seguir estudiando. En el cuadro 21, señala que los egresados que no trabajan por seguir estudiando corresponde a un 44 %, y el 33% afirma no trabajar por no haber encontrado trabajo relacionado con la carrera cursada, además de un 22% que asevera no haber encontrado trabajo de ningún tipo. Por lo cual, se puede afirmar que de la población que no trabaja el 55 % no lo hace porque no ha encontrado trabajo, el cual corresponde a 5 egresados de los 9 que no trabajan.

Cuadro 21

Principal motivo por el que el egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón no trabaja actualmente (Números absolutos y relativos)

Principal motivo por el que el egresado no trabaja actualmente	Frecuencia	Porcentaje
Seguir estudiando	4	44%
No encontrar trabajo	2	22%
No encontrar trabajo relacionado con la carrera estudiada	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.1.2.3 Nivel de desempleo

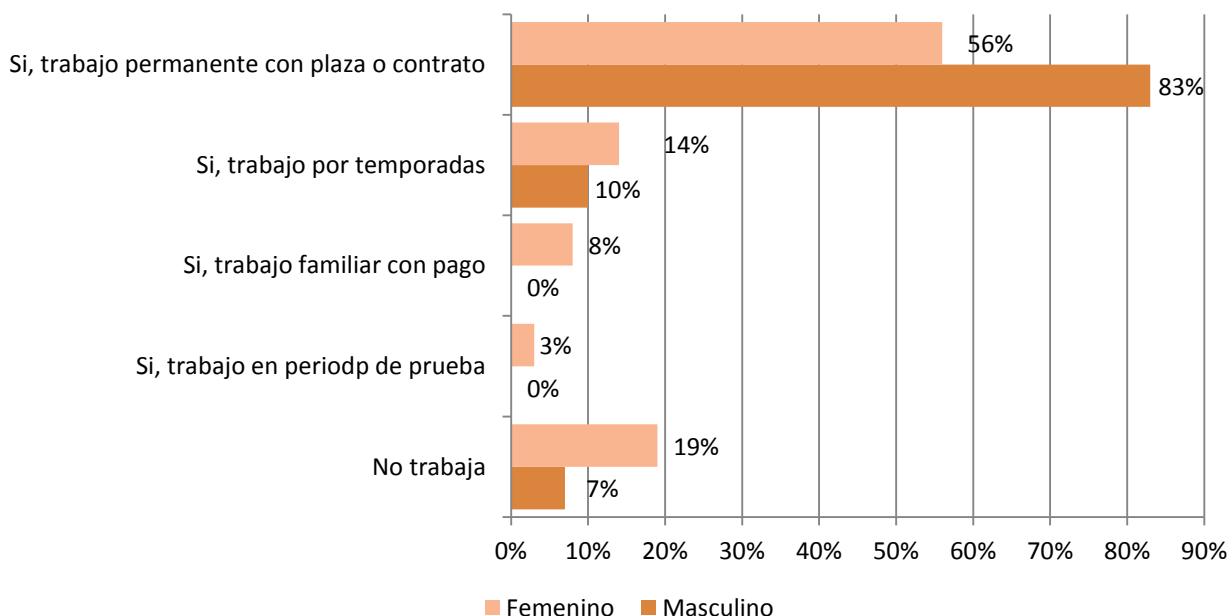
Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), a nivel nacional, la tasa de desempleo pasó de 8,3% a 9,7% entre el cuarto trimestre de 2013 al mismo período del 2014, y este aumento se debe a una mayor desocupación femenina. La Tasa de Desempleo se calcula como el número de personas desocupadas dividido en la población económicamente activa. Según el caso de estudio, el número de personas que se encuentran desocupadas es 5 y la cantidad de egresados que laboran es de 57, por lo cual el desempleo a nivel general de los egresados de la carrera de Gestión Ambiental del Turismo Sostenible es de un 8%, lo que demuestra que está por debajo del nivel de desempleo del

país. Sin embargo, tomando como referencia los datos del cuadro 20, se especifica que solo 57 egresados trabajan y si se compara con los datos del cuadro 35, donde 27 egresados afirman que su trabajo tiene una relación escasa o inexistente con respecto a su carrera, se obtiene como resultado que el 48% de los egresados no laboran en el área de turismo. Por consiguiente, si a este dato se le suma el 8% de desempleo, se obtiene que el 56%, es decir más de la mitad de los egresados, no trabajan en su especialización que es el turismo.

Además, el gráfico 7 muestra que este desempleo se marca en mayor número para el sector femenino, siendo superadas por los hombres en 27 puntos porcentuales en trabajos permanentes o con plazo; igual situación se presenta para los que no tienen trabajo, presentando los hombres una menor situación de desempleo con respecto a las mujeres.

Gráfico 7

Situación laboral según el sexo del egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón año 2009-2013.



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

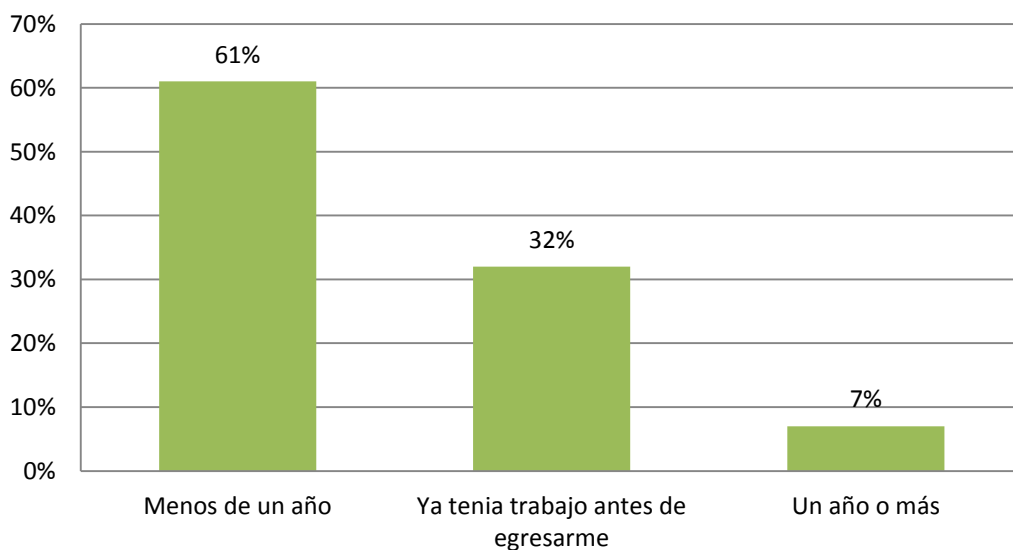
4.1.2.3 Proceso de inserción laboral

La inserción laboral es un proceso integral en el que intervienen muchos factores, y se espera que este proceso sea fácil y rápido sin embargo uno de los factores que intervienen negativamente en el proceso es que los puestos se encuentren ocupados o que no se cumpla a cabalidad con los requisitos que del puesto.

Para los egresados de la carrera de Gestión Ambiental del Turismo Sostenible este proceso no fue del todo difícil ya que el 61% de los egresados señalaron en el gráfico 8, que el tiempo que duraron para encontrar su primer trabajo fue menos de un año, pero el 32% afirman que ya tenían trabajo cuando se graduaron; sin embargo, este trabajo no correspondía a su profesión. Y solo el 7 % duró un año o más para ingresar al sector laboral.

Gráfico 8

Cuanto tiempo después encontró su primer trabajo el egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón

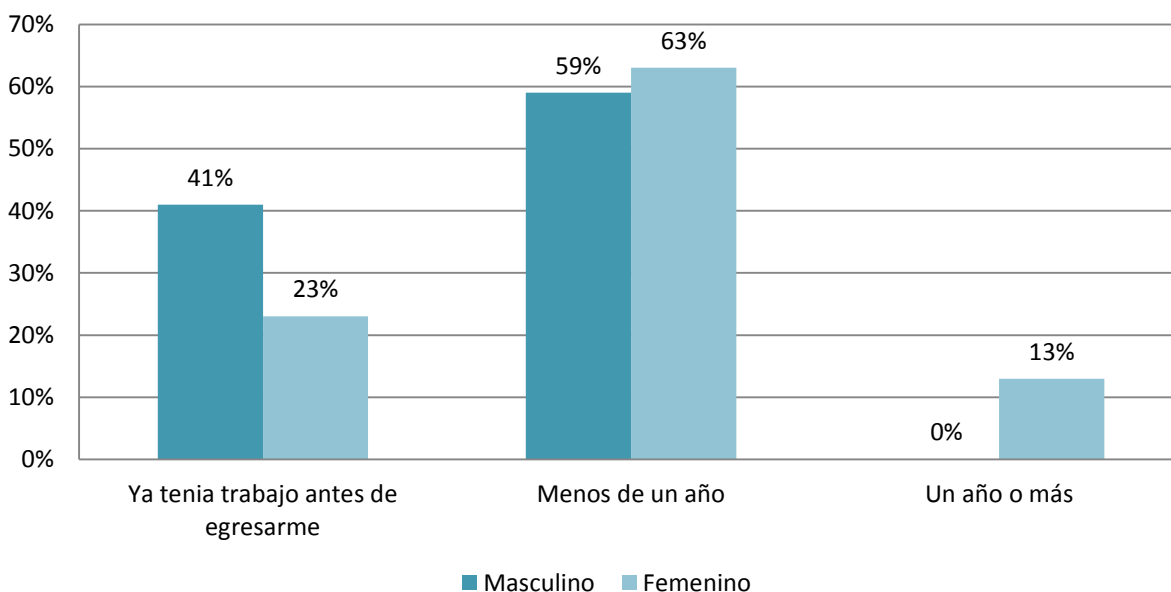


Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Por su parte, si se realiza una comparación con el tiempo que se tardó el egresado en obtener su primer trabajo de acuerdo al sexo, se determina que los hombres obtuvieron menos puntos porcentuales que las mujeres, por ejemplo: en menos de un año de espera para conseguir trabajo, los caballeros esperaron menos tiempo que las mujeres, como muestra el gráfico 9.

Gráfico 9

Cuanto tiempo después encontró su primer trabajo el egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, según su sexo, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

La inserción al mercado laboral puede ser fácil o difícil dependiendo de factores como la oferta y la demanda así como de las competencias profesionales que tengan los egresados y de los cuáles pueden funcionar en el objetivo de obtener un empleo. Los datos del cuadro 22 muestra que la transición que tuvo el estudiante de la universidad al campo laboral de la profesión no fue del todo fácil ya que el 21% lo consideró muy difícil y solo para el 9% fue muy fácil. Un 23% del total de la población que considera que fue difícil y solo el 39% de los egresados considera que fue fácil, dicha transición.

Cuadro 22

Que tan difícil fue para el egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón su transición de la Universidad al campo laboral. (Números absolutos y relativos)

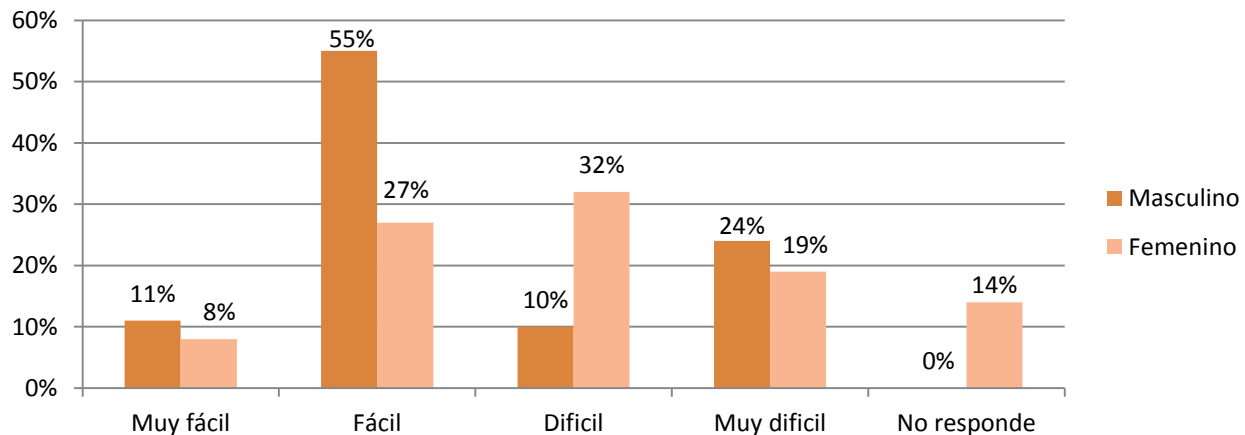
Que tan difícil fue para el egresado su transición de la universidad al campo laboral de su profesión	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil	6	9%
Fácil	26	39%
Difícil	15	23%
Muy difícil	14	21%
No responde	5	8%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Según el sexo del egresado, el sector femenino experimentó mayor dificultad para alcanzar un puesto de trabajo para un total de 32% que lo consideró difícil, esto puede ser por la desigualdad laboral que existe en la sociedad costarricense, donde los hombres son quienes poseen mejores trabajos y mayor remuneración económica, en consecuencia un 55% de los hombres consideraron que fue fácil encontrar trabajo.

Gráfico 9

Que tan difícil fue para el egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón su transición de la universidad al campo laboral según su sexo.



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.1.2.4 Demanda de profesionales en el mercado

La demanda de profesionales en el mercado laboral hace referencia a la percepción que tienen los egresados de Turismo de su carrera, es decir si existen fuentes de empleo para desarrollarse profesionalmente, como muestra el cuadro 23, los egresados tienen una percepción Muy baja sobre la demanda laboral que posee la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible para un total de 30%, muchos piensan que no existen muchas oportunidades laborales para esta profesión, un 29% consideran que la demanda es mediana y tan solo un 8% consideran que es alta, estos datos exponen que los egresados tienen un panorama muy negativo sobre su situación laboral.

Cuadro 23

Percepción del egresado sobre la demanda de profesionales en el mercado laboral de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013.
(Números absolutos y relativos)

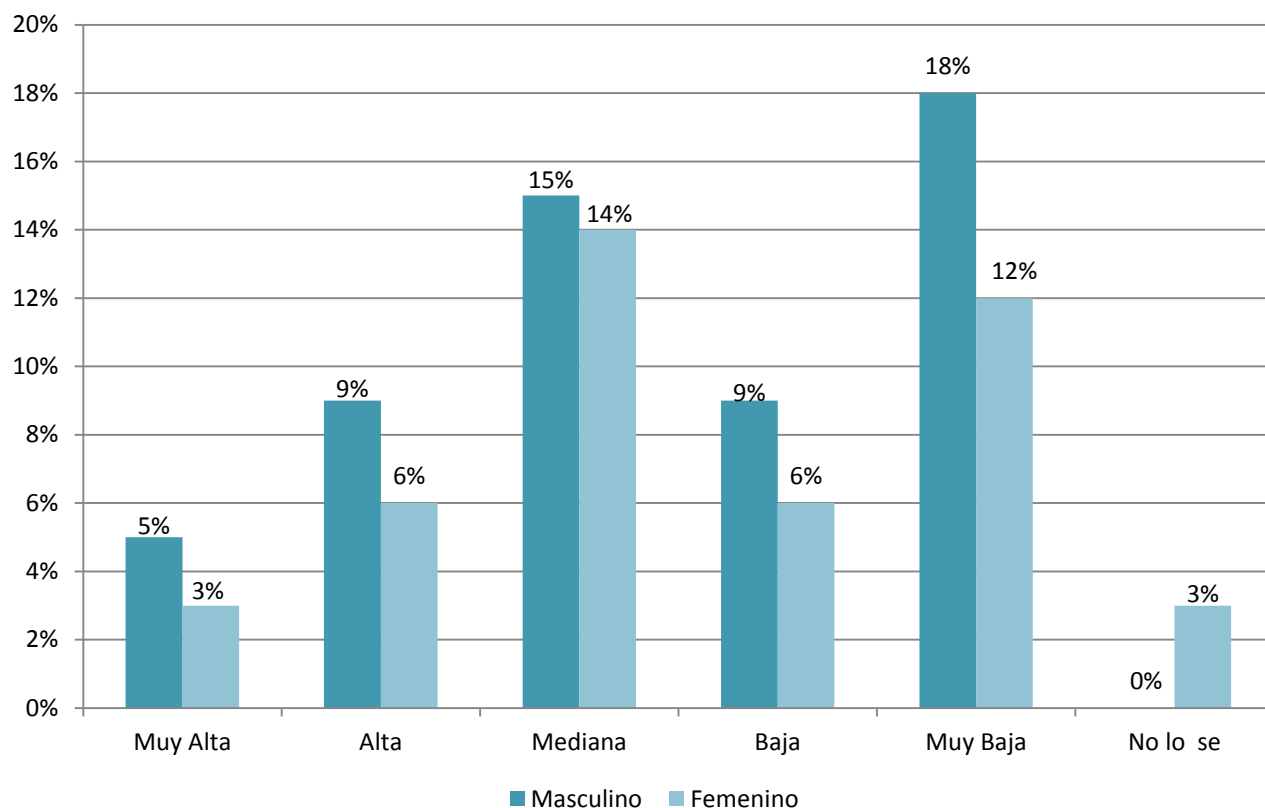
Percepción del egresado sobre la demanda de profesionales en el mercado laboral en la carrera en que se graduó	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	5	8%
Alta	10	15%
Mediana	19	29%
Baja	10	15%
Muy baja	20	30%
No lo sé	2	3%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Comparando la percepción del egresado según el sexo, en el gráfico 10 se observa que ambos opinan muy parecidos son muy pocas las diferencias que tienen, sin embargo son los hombres quienes poseen una opinión más negativa a cerca de la situación de su profesión en el mercado laboral, los hombres consideran un 6% más que las mujeres que la obtención de empleo en turismo es Muy baja, al parecer las mujeres tienen una perspectiva más alentadora en cuanto a su desempeño en el mercado laboral. A pesar de que en el gráfico 9 el sexo masculino considero que fue fácil el encontrar trabajo son estos quienes piensan que la demanda de la carrera de turismo es muy baja.

Gráfico 10

Percepción según el sexo del egresado sobre la demanda de profesionales en el mercado laboral de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.2 Características de los empleadores y ubicación geográfica

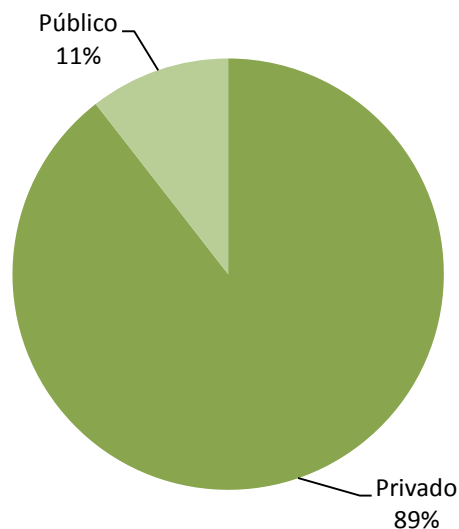
4.2.1 Sector laboral

El sector laboral que presenta mayor cantidad de egresados es, según el gráfico 11, el sector privado con un 89% superando en 78 puntos porcentuales al sector público que contempla solo un 11% de la población. El sector privado es el responsable de que muchos de los egresados tengan trabajo, lo cual es positivo; sin embargo, los puestos de trabajo que estas organizaciones privadas ofrecen para el egresado en turismo son de muy bajo nivel jerárquico y con salarios por debajo del nivel del grado académico que alcanzaron.

El sector público contempla un menor número de egresados pero es de saber que este sector maneja una apertura de puestos muy escasa, ya que todas las plazas o puestos interinos se encuentran ocupadas.

Gráfico 11

Sector en que labora el egresado de carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

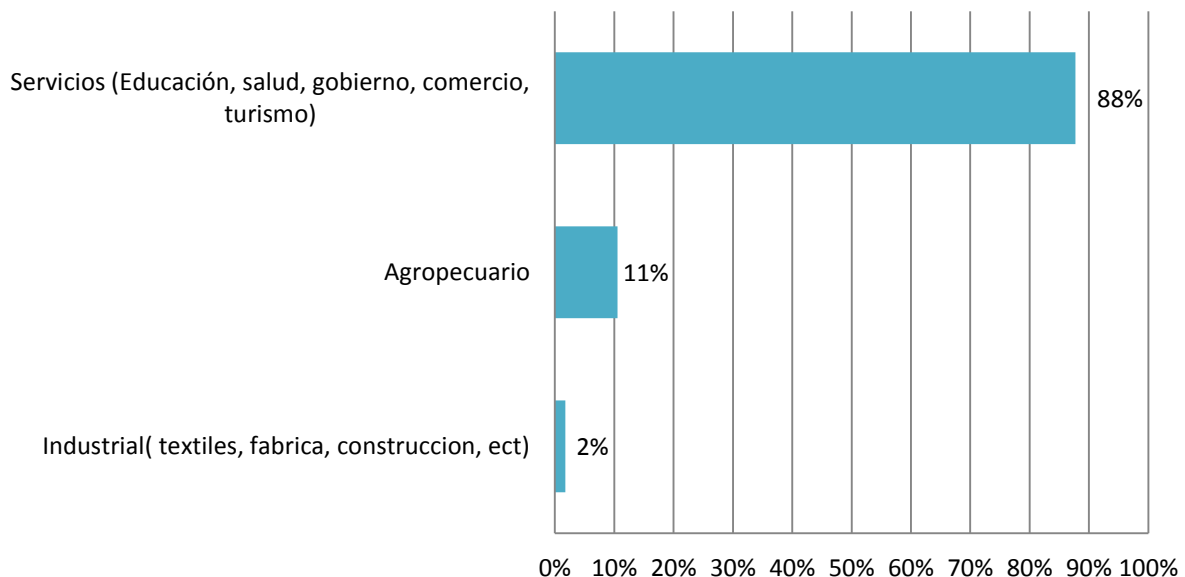
4.2.2 Tipo de actividad económica

Para efectos del análisis se les pregunto a los egresados sobre el sector de la economía a la cual laboraba y los datos se analizan en el gráfico 12, donde el sector laboral de la economía al cual pertenecen la mayor parte de los egresados con un 88% de participación es el de servicios, en la cual se entiende este como aquel en que prestan atención directa al cliente.

Solo el 11% se encuentra vinculado con el sector agropecuario, el sector industrial es el menos buscado por los egresados de turismo ya que solo el 2% de la población trabaja en este campo como lo demuestra el cuadro 10, Al ser el sector servicios donde se encuentra mayormente la población trabajando, se debe buscar alternativas de innovación para que los egresados de turismo desarrollen nuevas empresas turísticas, en aras de la generación de empleos.

Gráfico 12

Sector de la economía en que labora el egresado de los años 2009 al 2013, de carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.2.3 Nombre del empleador

La siguiente es la lista de las instituciones o empresas donde laboran la población en estudio. Una pequeña parte de ellos laboran para hoteles o lugares dedicados al sector turismo, otros en cambio no ejercen su título ya que laboran en puestos y empresas no relacionadas a este sector.

Es importante recalcar que de las 53 empresas mencionadas, 23 no pertenecen al sector turismo lo que demuestra que son muchos los egresados que no laboran para este sector, esto también demuestra que gran parte de la población en estudio decidió no alejarse de su lugar de estudio el cual es Pérez Zeledón.

Tabla 5

Empresas donde laboran los egresados de la Carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, Sede Región Brunca, Campus Pérez Zeledón año 2009-2013

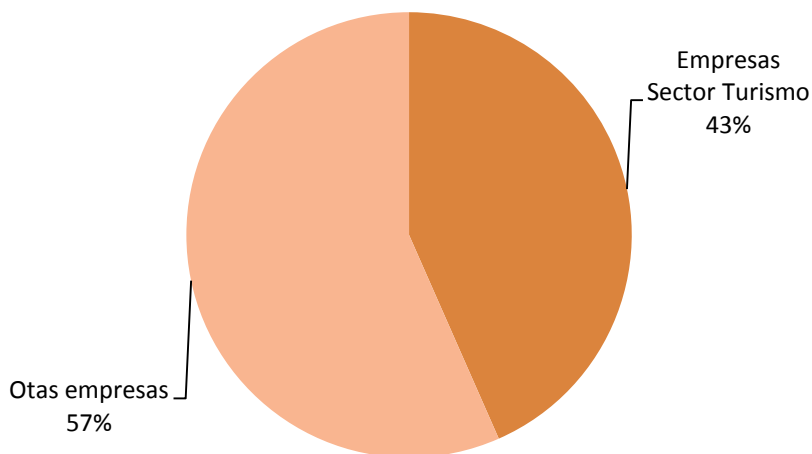
1	Acueducto de Volcán de Buenos Aires	19	Destinos Tour Operador CR	37	Hotel Playa Espadilla
2	Allan Industries	20	Earth E Incorporated.	38	Hotel Quality Real SJ
3	Alta Gracia Boutique	21	Electro imagen	39	Hotel Si Como No
4	Anda Península Papagayo RCR	22	Escuela de Idiomas Naciones Unidas	40	Hotel Wyndham
5	Arenal M	23	Son Latinos	41	INS
6	Aspiro	24	Sykes	42	JGingeni
7	Au pair	25	Tribunal	43	Kura S.A
8	Ballena Aventura	26	Trincheras Expresión Artística	44	Librería y Bazar Lira
9	Banco Nacional	27	Universidad Internacional San Isidro	45	Lion Resorce
10	Best Western Zima	28	Escuela Hernán Rodríguez Ruíz	46	MEP
11	BM de Uvita S.A	29	Freelance	47	Multicines PZ
12	ByT Consulting	30	Hewlett	48	My Costa Rica Travel Agency
13	Casa de lujo Villa Teca	31	Hotel Bosque del Cabo	49	Ocean Pacific Management
14	Casa Luna Hotel y Spa	32	Hotel Costa Rica Marriot	50	Panorama Tour S.A.
15	CCSS	33	Hotel Costa Verde	51	Productos Dorados RyR, S.A
16	Centro Agro turístico los Quirós	34	Hotel Cuna de Ángel	52	Reserva
17	Concentrados Zúñiga	35	Hotel del Sur	53	Restaurante y cabinas Hong Kong
18	Credecoop	36	Hotel Parador		

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Como muestra el gráfico 13, de las 53 empresas donde trabajan los egresados, que es menos del cincuenta por ciento, son del sector turismo con 43 puntos porcentuales, lo que demuestra que más de la mitad de egresados, específicamente el 57%, trabajan para empresas que no poseen ninguna relación con la carrera que estudiaron.

Gráfico 13

Empresas del sector turismo donde laboran los egresados de la Carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, Sede Región Brunca, Campus Pérez Zeledón año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.2.4 Localización geográfica

Según el cuadro 24, el mayor número de egresados laboran en la provincia de San José con un 47% y Puntarenas con un 32%, seguido a estas Alajuela con un total de un 5%. Lo cual permite conocer que la mayoría de la población decide trasladarse a otros lugares a trabajar y que las mayores fuentes de empleo se encuentran en la provincia de San José.

Cuadro 24

Provincia donde se localiza la empresa en donde trabaja el egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de los años 2010 al 2013, después de graduarse en la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón
(Números absolutos y relativos)

Provincia donde se localiza la empresa en donde trabaja	Frecuencia	Porcentaje
Guanacaste	1	2%
Fuera del país	2	4%
Alajuela	3	5%
Heredia	6	11%
Puntarenas	18	32%
San José	27	47%
Total	57	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Según el cuadro 25, en Pérez Zeledón se encuentra laborando la mayor parte de egresados para un 33% de la población en estudio, otras de las zonas donde también se encuentran laborando los egresados mayormente es en Uvita 9% y San José con un 7%. A pesar de que las mayores fuentes de empleo para esta carrera se encuentra en las áreas turísticas como Manuel Antonio, San Carlos, Guanacaste, entre otras, son muy pocos los que trabajan ahí, lo que demuestra que la mayoría decide quedarse en la zona de Pérez Zeledón aunque mucho de ellos no ejerzan ni participen de forma directa o indirecta en el área turística.

Cuadro 25

Ciudad donde se localiza la empresa en donde trabaja el egresado de los años 2009 al 2013, de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón.
(Números absolutos y relativos)

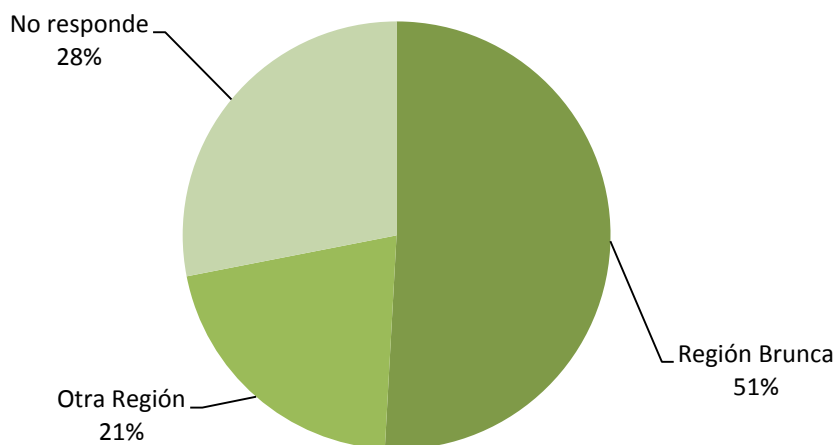
Ciudad donde se localiza la empresa en donde trabaja	Frecuencia	Porcentaje
Buenos Aires	1	2%
Palmar Norte	1	2%
Pensilvania, USA	1	2%
Puerto Jiménez	1	2%
Dominical	2	4%
Montes de Oca	2	4%
San Carlos	2	4%
Manuel Antonio	3	5%
Centro de San José	4	7%
Uvita	5	9%
Pérez Zeledón	19	33%
No responde	16	28%
Total	57	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

De acuerdo al cuadro anterior si se segmenta los lugares en los donde están laborando los egresados como ejemplifica el gráfico 14, de los 57 egresados que se encuentran trabajando, 29 trabajan en la región Brunca esto corresponde al 51% y tan solo 12 personas trabajan en otras regiones de un país para 21% del total de egresados, esto demuestra que más de la mitad de egresados decidieron quedarse a trabajar en su zona de procedencia que es la Región Brunca que trasladarse a otro lugar.

Gráfico 14

Región donde se encuentran laborando los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional, sede Región Brunca, campus Pérez Zeledón, año 2009-2013.



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.3. Relación entre las labores que realiza el egresado y su campo de especialización.

4.3.1 Características académicas

Esta variable hace referencia a los niveles superiores de educación alcanzados por los egresados, conocer si estos siguieron estudiando, que grado académico han alcanzado, así como cuantos años han durado en estudiar sus carreras, todo lo relacionado a su preparación académica superior.

4.3.1.1 Grado académico

El grado académico alcanzado para toda la población de estudio de egresados de Turismo de la Universidad Nacional sede Región Brunca es el Bachiller, debido a que solo en la sede central o en otras como Guanacaste, se puede alcanzar un grado académico más

alto, ya sea licenciatura o maestría, esto se maneja así por cuestiones de presupuesto que tiene la Universidad. Además de que la carrera de Turismo no pertenece a la sede Brunca, esta carrera fue traída como préstamo de la sede de Nicoya.

Sin embargo, esto no fue un límite para que siguieran estudiando, debido a que 34 de los encuestados siguieron cursando estudios alcanzando un nivel de licenciatura o maestría, de los cuales 25 estudiaron algo relacionado con el turismo y 9 otra carrera.

4.3.1.2 Duración promedio de la carrera

Con base en el cuadro 26, los egresados iniciaron en el 2005 sus estudios universitarios a pesar de que la carrera de Turismo se abrió hasta el año 2006 un 9% de los egresados entraron a la universidad un año antes lo que quiere decir que realizaron un cambio de carrera o se enfocaron a sacar sus estudios generales, el porcentaje más alto de matrícula fue en el año 2008 para un 30%.

Cuadro 26

Año de ingreso a la Universidad, de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013

(Números absolutos y relativos)

Año en que ingreso a la carrera	Frecuencia	Porcentaje
2005	6	9%
2006	15	23%
2007	17	26%
2008	20	30%
2009	8	12%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Por su parte el tiempo que tardo el egresado para culminar sus estudios es muy acorde a la estimación promedio que tiene la carrera según la malla curricular que es de 4 años, como se demostró en el cuadro anterior por ejemplo en el año 2007, 17 personas ingresaron a la carrera y la misma cantidad se graduó en el tiempo establecido que fue en el

año 2011, como muestra el cuadro 27, el mismo caso se presentó para los estudiantes que ingresaron en el año 2008 la mayoría obtuvo su título en el periodo determinado. Estas comparaciones permiten hallar que muy poca cantidad de egresados se atrasan en sus carreras, estos tienden a terminar sus estudios según el tiempo expreso en plan académico de la carrera de turismo.

Cuadro 27

Año en que egresó de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013
(Números absolutos y relativos)

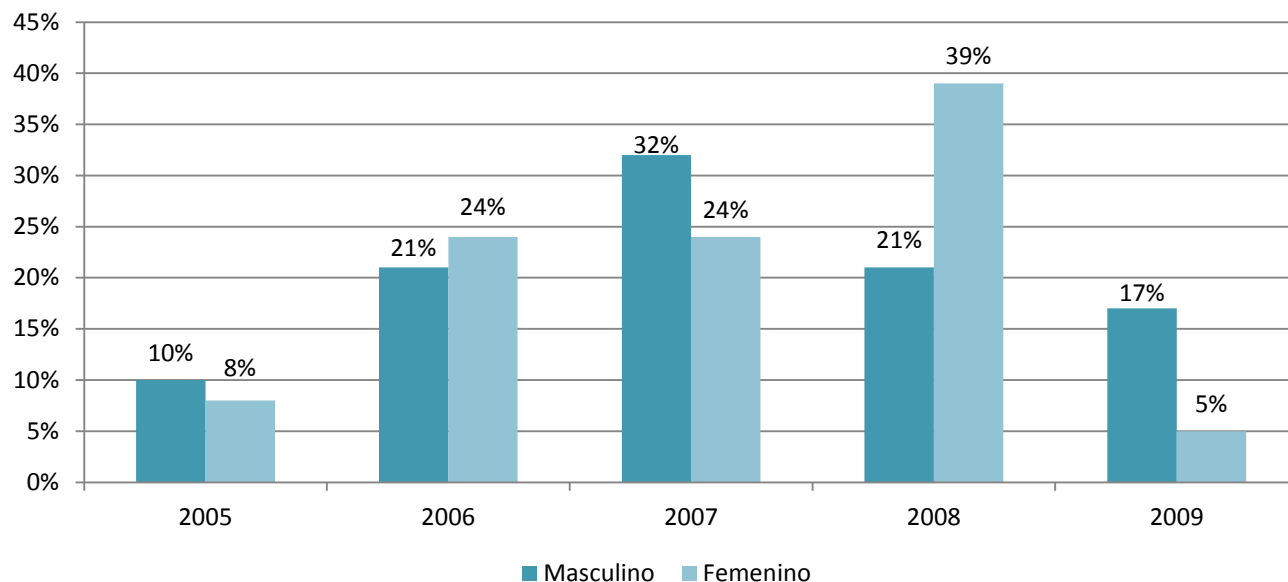
Año de egreso de la carrera	Frecuencia	Porcentaje
2009	11	17%
2010	18	27%
2011	17	26%
2012	18	27%
2013	1	2%
2014	1	2%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Como antes se mencionó, de acuerdo al plan de estudio, la carrera de Turismo tiene una duración de 4 años. El promedio que tardaron los egresados de esta investigación en terminar sus estudios es de 4.65 años, según la media aritmética, por su parte la moda que es el valor que ocurre con más frecuencia, se encuentra determinada por 4 años, lo que quiere decir que la mayoría de estudiantes duran los años que establece la carrera; por otro lado, la mediana se encuentra representada por el 4.50, es decir, que el 50% de los egresados tienden a durar 4.5 años en su carrera. En términos generales, el mínimo de tiempo que se tardan los egresados en finalizar sus estudios es de 4 años y el máximo de tiempo que han tardado es de 7 años.

Gráfico 15

Año de ingreso a la Universidad, de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013.



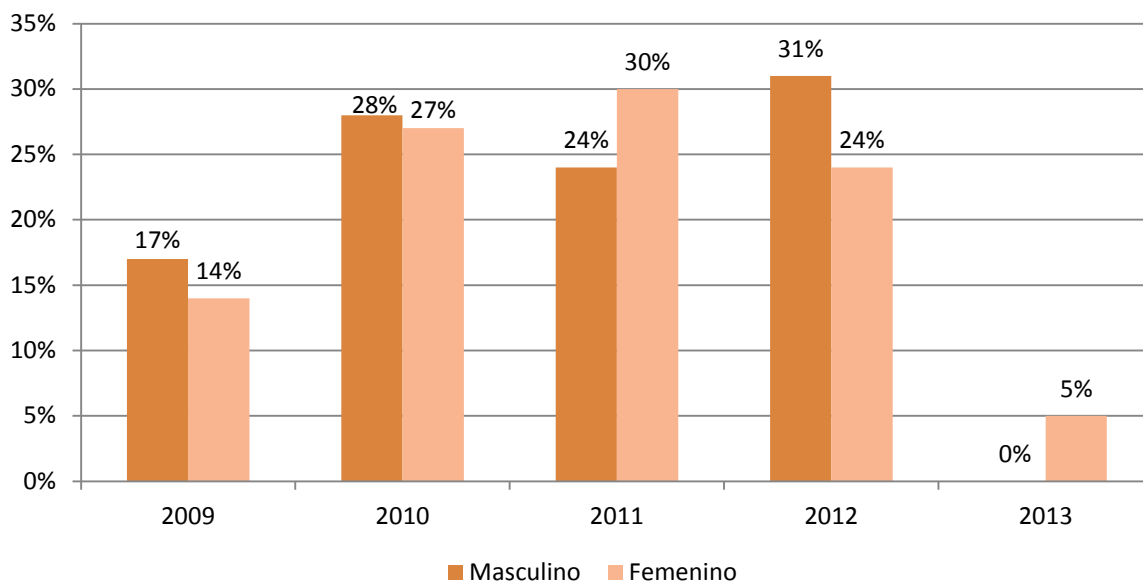
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Como antes fue mencionado son las mujeres quienes matriculan en mayor cantidad la carrera de turismo con respecto a los hombres, desde que se comenzó a ofrecer la carrera en el campus de Pérez Zeledón como muestra el gráfico 15, cada año se ha efectuado un aumento en matrícula de esta carrera, en el años 2007 y 2008 fue donde existieron más estudiantes en la carrera de turismo de la Universidad Nacional, para el año 2007, con 32% para hombres y en el 2008, con 39% de mujeres.

Con respecto al año de egreso, como muestra el gráfico 16, en los primeros dos años que corresponden a los años 2009 y 2010 fue cuando más egresados masculinos hubo; en los años 2011 y 2012 las cifras fueron muy similares, solo con la diferencia de que en 2011 quienes más se graduaron fueron las mujeres con 30% y en el 2012 fueron los hombres con un 31%. En el año en el que casi no salieron egresados fue en el 2013. En términos generales, la cantidad de egresados son muy equivalentes de acuerdo al sexo.

Gráfico 16

Año en que egreso de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.3.2 Aspectos académicos relevantes

Comprende la formación académica del egresado, el cumplimiento del plan de estudios, rendimiento académico, lo que se busca es analizar el desempeño académico de los estudiantes.

4.3.2.1. Cumplimiento de plan de estudios

Como se señala en el cuadro 28, un 86% es decir, más de la mitad de egresados realizaron sus estudios de acuerdo al tiempo estipulado en el plan de estudios, estos datos demuestran que esta carrera tiene un alto grado de satisfacción en cuanto a alumnos graduados ya que son muy pocos los que se atrasan por volver a repetir cursos.

Cuadro 28

Realizo la carrera en el Tiempo establecido según el Plan de Estudio los egresados de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013
(Números absolutos y relativos)

Realizo la carrera en el tiempo establecido por el plan de estudios	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	86%
No, por volver a cursar materias	4	6%
No, por presentar exámenes extraordinarios	1	2%
No, por otras causas	4	6%
Total	66	100

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.3.2.2 Rendimiento académico

Como ilustra el cuadro 29, las calificaciones que más obtenían los egresados de turismo, son en promedio de 8.10 a 9.00 lo que demuestran que eran estudiantes aplicados con muy buenas notas, esto guarda relación como se mostró en cuadros anteriores los egresados en su mayoría no trabajaban en el momento que cursaban la carrera lo que les permitía enfocarse más en los estudios obteniendo así buenas notas evitando perder pocas materias.

Cuadro 29

Promedio de Calificaciones de los egresados en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013 (Números absolutos y relativos)

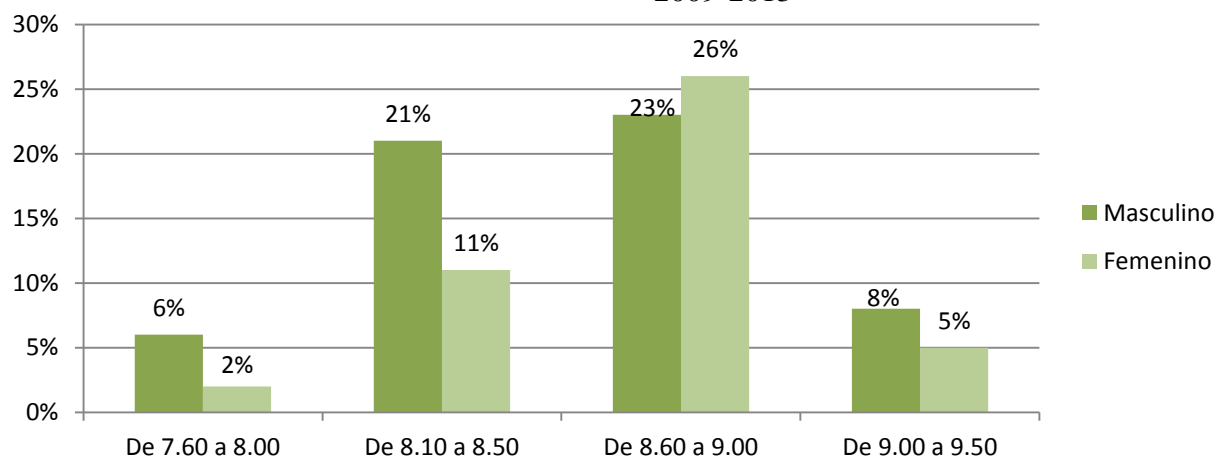
Promedio de calificaciones	Frecuencia	Porcentaje
De 7.60 a 8.00	5	80%
De 8.10 a 8.50	21	32%
De 8.60 a 9.00	32	48%
De 9.10 a 9.50	8	12%
Total	66	100

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Si se compara el promedio de calificaciones según el sexo se determina que quienes poseen un mayor rendimiento académico son los hombres, estos se caracterizan por tener mejores notas y ser más aplicados que las mujeres, aunque la diferencia entre ambos sexos es relativamente muy pequeña. La mayoría de egresados obtienen muy buenas calificaciones entre 8.10 y 9.00 lo que demuestra que eran estudiantes muy aplicados.

Gráfico 17

Promedio de Calificaciones según el sexo de los egresados en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009-2013



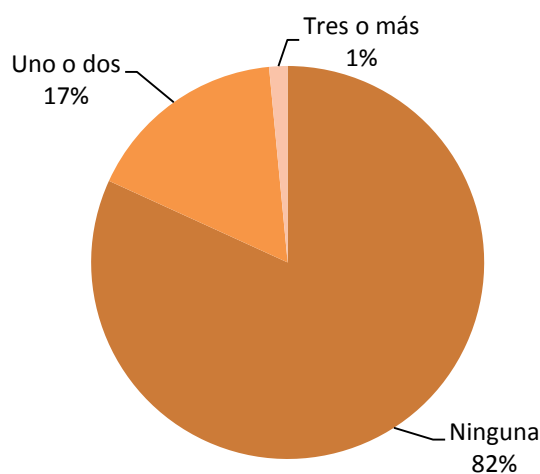
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.3.2.3 Materias repetidas

Este indicador tiene una concordancia con los cuadros y gráficos anteriores debido a que al durar el tiempo establecido en el estudio de la carrera y tener buenas notas, esto limita la posibilidad de que los egresados tuvieran que repetir de nuevo algún curso. El 82% de los egresados no repitieron ninguna materia, tan solo un 17% cursaron de nuevo una o dos materias, lo cual es una cantidad muy pequeña, lo que demuestra que los egresados en turismo son personas muy aplicadas académicamente.

Gráfico 18

Numero de Materias que volvieron cursar los egresados en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.3.2.4 Exámenes extraordinarios

En cuanto a exámenes extraordinarios, se sigue un mismo patrón: la gran totalidad de egresados no se vieron en la obligación de realizar exámenes de este tipo ya que sus calificaciones eran muy buenas tan solo un 18% de los egresados presentaron estos exámenes.

Cuadro 30

Numero de exámenes extraordinarios que realizaron los egresados en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013
(Números absolutos y relativos)

Número de exámenes extraordinarios presentados durante la carrera	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	54	82%
Uno a tres	12	18%
Total	66	100

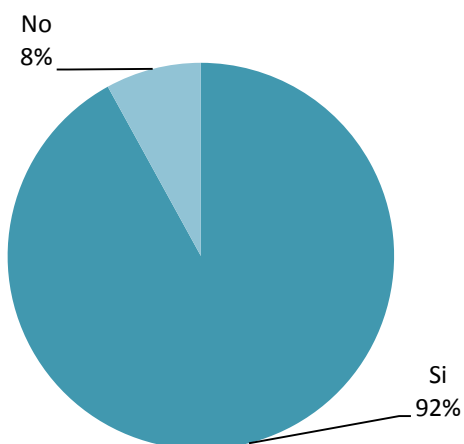
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.3.2.5 Financiamiento de la carrera

Según la información suministrada por el gráfico 19 es importante destacar que la mayoría de los estudiantes egresados de la carrera de Gestión Empresarial de Turismo Sostenible contaron con ayuda económica o beca por parte de la Universidad Nacional con un porcentaje significativo del 92%, esto refleja el buen trabajo que realiza la Universidad Nacional por formar profesionales que probablemente no contaban con el dinero o ingreso suficiente para pagar otro tipo de formación en otra institución, garantizando no solo una mejor educación sino un futuro mejor, tanto para el estudiante como para sus familias.

Gráfico 19

Recibió el egresado de la carrera de Gestión Empresarial de Turismo Sostenible ayuda económica o beca por parte de la Universidad Nacional durante sus estudios universitarios



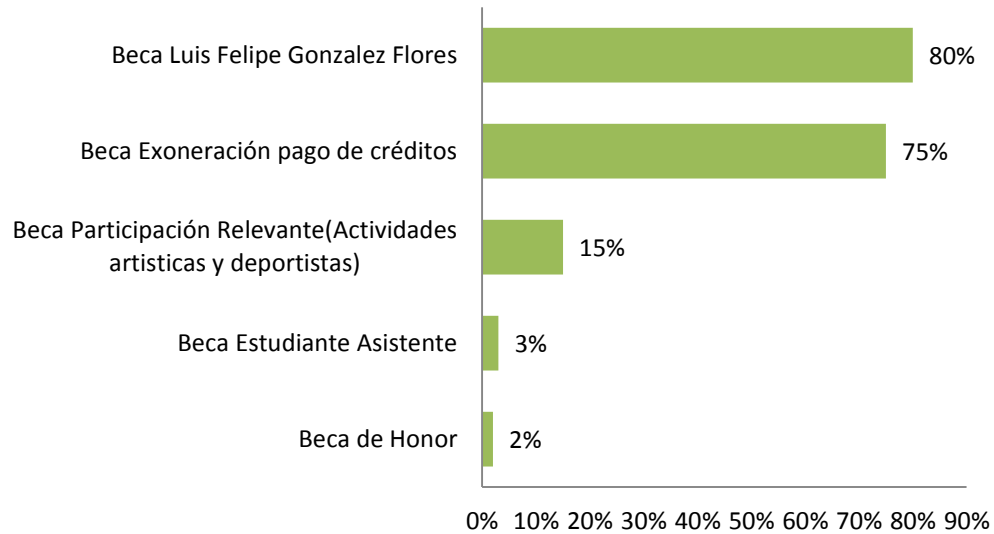
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

En el gráfico 20, se muestra que la mayoría de los egresados de la Carrera de Gestión empresarial de Turismo Sostenible tuvo la oportunidad de disfrutar la Beca Luis Felipe Gonzales Flores con un porcentaje del 80%, porcentaje muy similar a los estudiantes que obtuvieron la Beca de Exoneración de Créditos ya que por lo general quien contaba con la primer ayuda económica también tuvo la segunda, por otro lado la Beca de participación con un porcentaje del 15% menos significativo que los anteriores pero no menos importante.

Cabe destacar el trabajo que realiza la Universidad Nacional, ya que le permite al estudiante cumplir con las metas y sueños universitarios, garantizando una formación académica a aquellos estudiantes que provienen de sectores en desventaja social, así como a los que se destacan por su liderazgo en el ámbito académico, paraacadémico, artístico y deportivo.

Gráfico 20

Tipo de beca que recibió el egresado de los años 2009 al 2013, durante la carrera de Gestión Empresarial Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

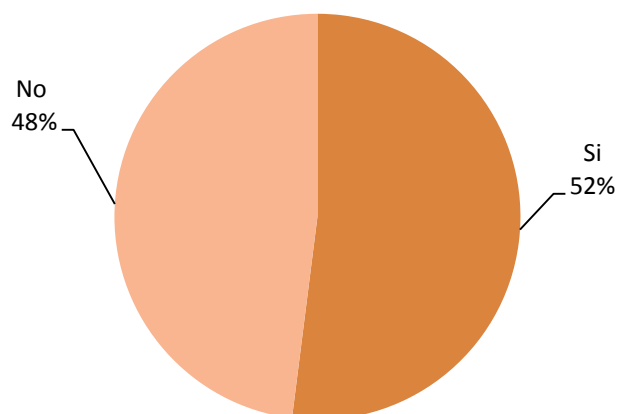
4.3.2.5 Continuidad de estudios

El siguiente indicador permitirá conocer si los egresados de la carrera de Gestión Empresarial de Turismo Sostenible siguieron formándose académicamente después de haber concluido el grado de bachillerato en la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón.

Los siguientes datos reflejan que la mayoría de los estudiantes representado en un 52% decidió prepararse para obtener un grado de especialización superior, esto probablemente le dará nuevas oportunidades en un mercado laboral tan globalizado como el de hoy en día, sin embargo es importante destacar que una gran parte de los mismos decidió no seguir el camino de la preparación representado con un 48%. En el cuadro se puede observar el tipo de especialización que decidió seguir el egresado.

Gráfico 21

Seguimiento de estudios por parte del egresado de la carrera de Gestión Empresarial de Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, después de obtenido el Bachillerato Universitario



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

De acuerdo con en el cuadro 31, se observa que la mayoría de los egresados que decidieron seguir estudiando, el 24% optó por obtener un grado académico de licenciatura en otra carrera. Esto es un dato sumamente relevante ya que la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón solo imparte el grado de bachillerato, lo cual puede incidir en dicha decisión académica, ya que para obtener el grado de licenciatura en la carrera en estudio tendría que desplazarse hasta la Zona Norte del país, lo cual se evidencia en el porcentaje tan poco significativo, que representó el 3%, de los que llevan la misma carrera.

Cuadro 31

Tipo de estudios que realiza o realizó el egresado de los años 2009 al 2013, la carrera de Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, después de graduarse en la Universidad Nacional
(Números absolutos y relativos)

Tipo de estudios que realiza o realizo el egresado	Frecuencia	Porcentaje
Licenciatura en la misma carrera	1	2%
Bachillerato o licenciatura en otra carrera	16	24%
Maestría en la misma especialidad (carrera)	1	2%
Maestría en otra carrera diferente	7	11%
Otros	9	14%
No responden	32	48%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Con respecto al tipo de institución donde el egresado siguió sus estudios después de graduarse, un 29% de los mismos decidió estudiar en una universidad privada porcentaje sumamente representativo en comparación con aquellos que decidieron estudiar en una universidad pública lo cual representa un 23% del total de los estudiantes que decidieron seguir estudiando.

Cuadro 32

Tipo de institución donde realiza o realizó estudios el egresado de los años 2009 al 2013, la carrera de turismo de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, después de graduarse en la Universidad Nacional
(Números absolutos y relativos)

Tipo de institución donde realiza o realizo estudios después de graduarse de bachillerato en la UNA	Frecuencia	Porcentaje
Universidad Pública	10	15%
Universidad privada	17	26%
Instituto de Formación (Público)	5	8%
Instituto de formación (Privada)	2	3%
No responden	32	48%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.3.3 Desempeño profesional

El desempeño profesional es la manera en que se cumplen las obligaciones inherentes a una profesión. Los egresados de la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible desempeñan diferentes puestos y ocupaciones, esto evidencia que entrar al mercado laboral ejerciendo el su carrera o especialización es difícil para los egresados.

4.3.3.1 Puesto y ocupación actual

La lista de los nombres de los puestos desempeñados por los egresados de turismo se detallan en el cuadro 33, y es de notar que el mayor número de estos ejercen como auxiliares administrativos o contables; seguido por un 23% por el puesto de recepcionista y con un 19% al puesto de gerente o administrador.

Estos datos denotan que a pesar de que la universidad prepara profesionales con capacidad para administrar o ejercer cargos altos en el sector turístico es pequeño el porcentaje de egresados que alcanzan estos niveles de puesto y muchos de ellos ni llegan a laborar en empresas turísticas o con relación al turismo, lo cual es preocupante y demuestra que la carrera no cumple con lo que los empleadores buscan en la zona.

Cuadro 33

Nombre del puesto de trabajo del egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón
(Números absolutos y relativos)

Nombre del puesto	Frecuencia	Porcentaje
Administrador	11	19%
Analista de Negocios	4	7%
Auxiliar Administrativo	14	25%
Cajero	2	4%
Camarera	2	4%
Concierge	3	5%
Dependiente	2	4%
Guía Turístico	2	4%
Intercambio otro país	1	2%
Profesor	3	5%
Recepcionista	13	23%
Total	57	100%

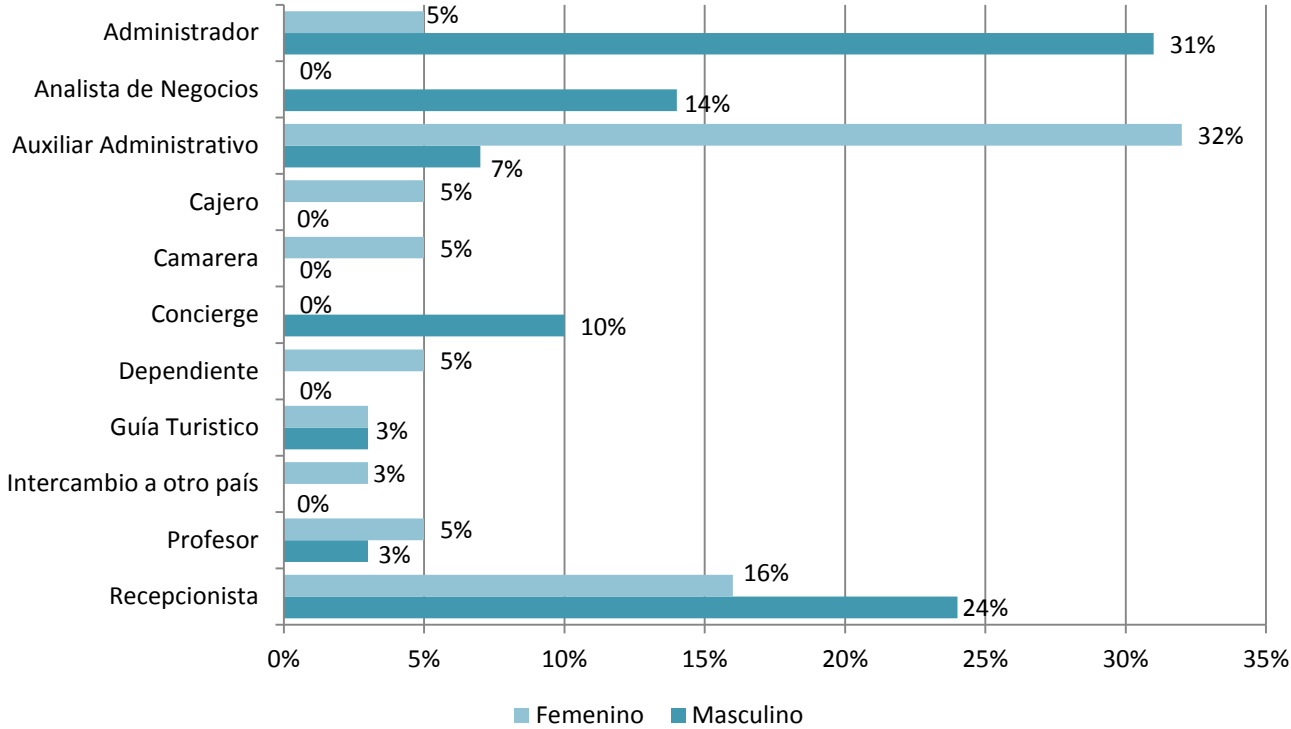
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

La lista de los nombres de los puestos desempeñados por los egresados de turismo antes detallada en el gráfico 22, muestra que el mayor número de egresados ejercen como auxiliares administrativos o contables; esto porque las empresas que más incorporan este tipo de fuerza laboral son las que se encuentran en la provincia de San José.

Las entidades financieras como los Bancos, cooperativas e instituciones del estado como la CCSS y el INS son algunos de los empleadores que han contratado a los egresados de turismo. Las empresas que se dedican a la venta de un servicio como los Hoteles incorporan egresados para puestos de recepcionistas desempeñado generalmente por mujeres, también algunos son ubicados como concierge o guías turísticos, en los hoteles (hotel Costa Verde, Parador, Cuna del ángel, etc.) y en mayo número con un 31% el sector masculino es quien lidera los puestos de gerente o administrador.

Gráfico 22

Nombre del puesto de trabajo del egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón



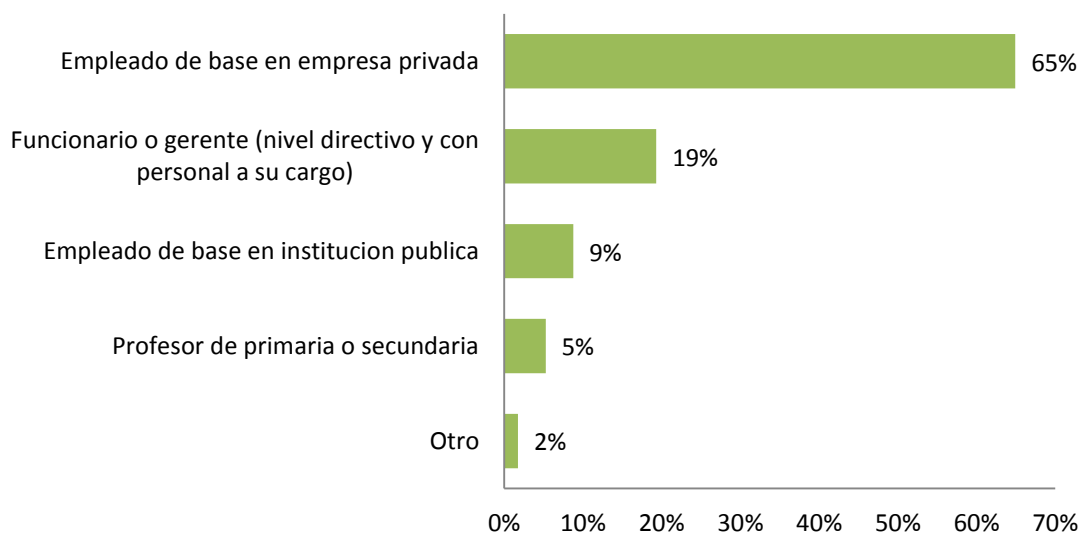
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Tomando en cuenta la información del cuadro anterior sobre la lista de puestos ejercidos por la población de egresados de turismo, en el gráfico 23, se reafirma la situación actual de los egresados; donde un 65% trabajan como empleados de base en empresas privadas incluyendo aquí el puesto de camarera, conserje, dependientes, cajeros y auxiliares administrativos, además con un 19% los gerentes o administradores y los profesores quienes trabajan para el estado.

Se puede observar una predisposición de la mayoría a laborar en puestos que no tienen ninguna relación con la carrera, lo cual tiene un efecto negativo tanto para los egresados como para la universidad.

Gráfico 23

Principal ocupación del egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

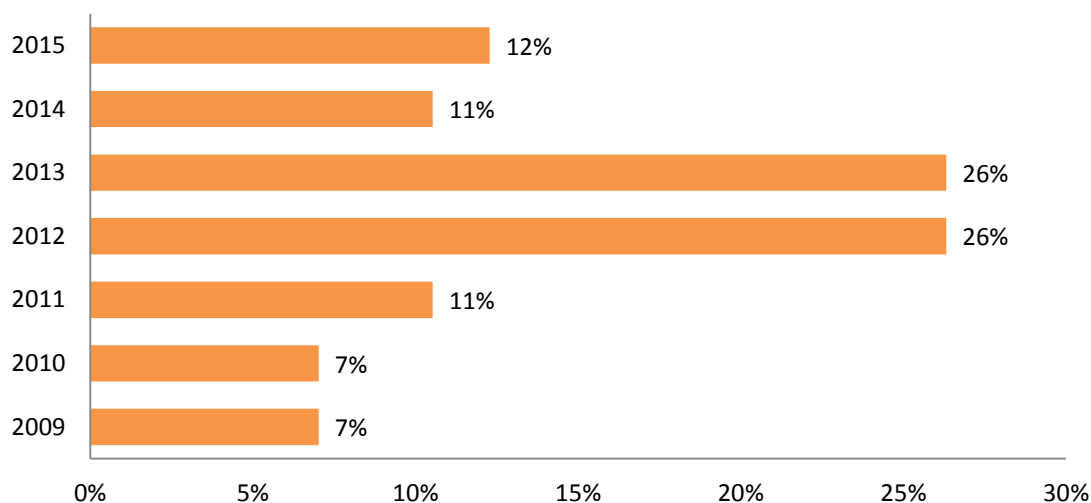
4.3.3.2 Experiencia profesional

La experiencia es el conjunto de conocimientos y aptitudes que un individuo o grupo de personas ha adquirido a partir de realizar alguna actividad profesional en un transcurso de tiempo determinado, se mide a partir de la cantidad de años en una misma labor. La experiencia de los 57 egresados que laboran parte desde tener menos de un año laboral a poseer una experiencia de 6 años en su ocupación.

Según el gráfico 24, el 26% de los egresados ingresaron a su actual trabajo en el año 2012, gozando para este año tres años laborales, otro 26% ingreso en el año 2013 teniendo estos dos años de experiencia en su actual trabajo. Por otro lado, el 7% de la población son los que tienen mayor tiempo en su lugar de trabajo ya que entraron a laborar en los años 2009, conservando un record de seis años laborales. El año 2014 y 2015 los egresados contemplan de menos de uno y un año respectivamente.

Gráfico 24

Año de ingreso al actual trabajo del egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, en los años 2010 al 2013.



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

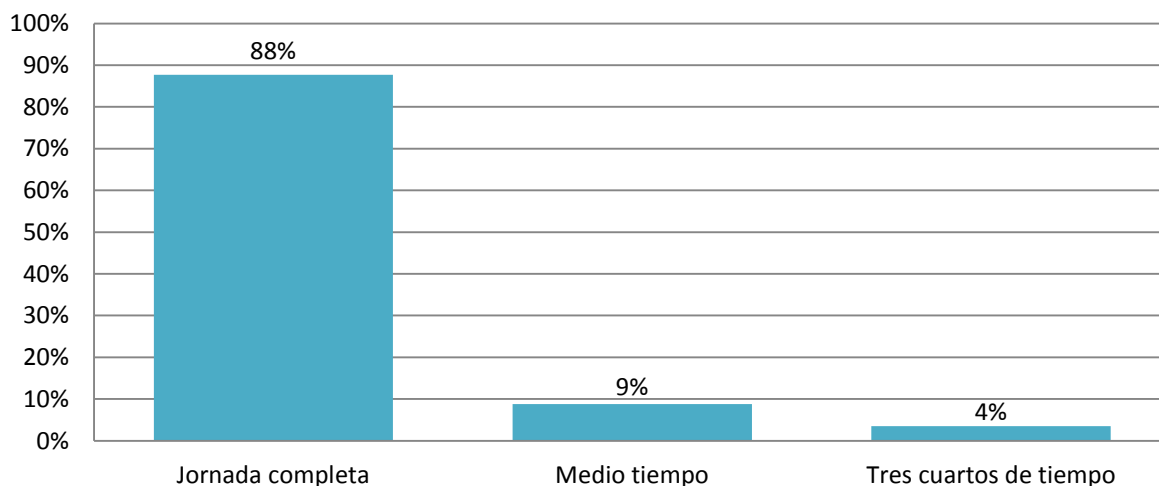
4.3.3.3 Jornada laboral

Se analizan las horas laborales de los egresados tomando en cuenta jornada completa, tres cuartos de tiempo y medio tiempo. El gráfico 25, muestra que el 88% de la población labora en una jornada completa, un 9% labora medio tiempo y solo el 4% de la población trabaja en tres cuartos de tiempo.

Lo cual significa que la mayoría de la población tiene un puesto fijo y que labora al menos las 8 horas diarias lo cual es positivo ya que demuestra que estos tendrán una mayor permanencia en sus trabajos. Sin embargo no se debe dejar pasar que el 13% de la restante población muestra de una u otra manera situación de desempleo o empleo no fijo.

Gráfico 25

Jornada laboral del egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, año 2009-2013

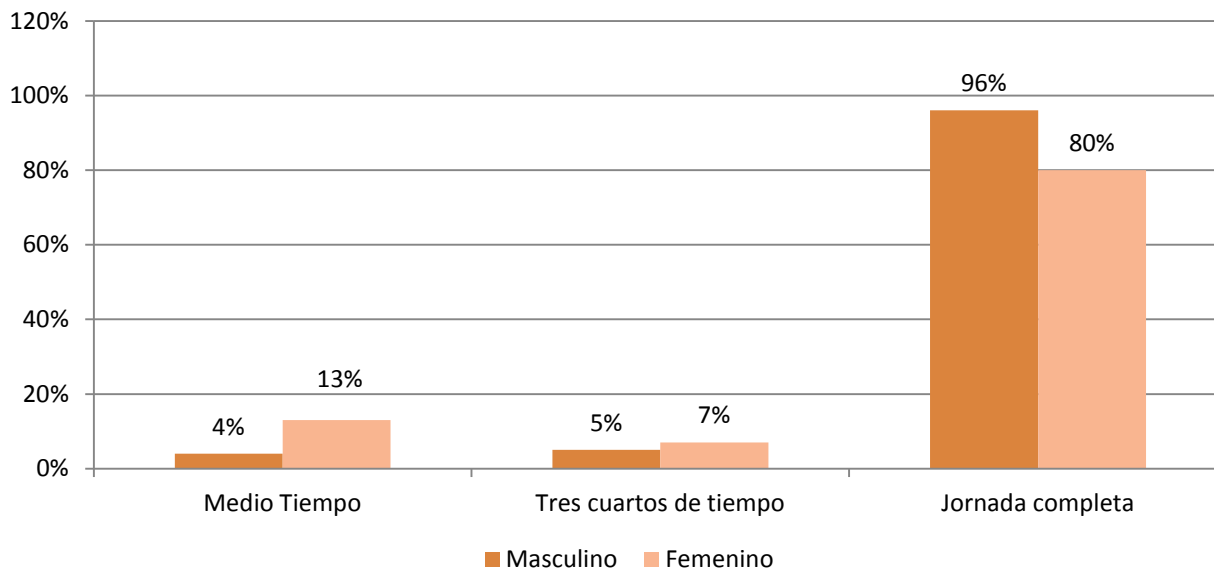


Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

El gráfico 26, detalla que los hombres son quienes tienen jornadas de trabajo completas para un 96%, por consiguiente las mujeres son las que carecen de trabajos fijos ya que un total de 20% poseen jornadas de tan solo medio tiempo o tres cuartos de tiempo, esto demuestra la brecha significativa que existe en la contratación de hombres y mujeres que, a pesar de que ambos sexos tengan iguales condiciones, los empleadores prefieren brindar empleos con jornadas completas a los hombres.

Gráfico 26

Jornada laboral del egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Según el código de trabajo en Costa Rica la jornada completa u ordinaria sumada a la extraordinaria no puede ser mayor de doce (12) horas en un día calendario; es decir que en las 24 horas que componen un día, la persona trabajadora debe tener libre al menos un período de doce horas. Las personas cuya jornada es medio tiempo y tres cuartos de tiempos tienen igual derechos a los trabajadores cuyo tiempo es en jornada ordinaria.

4.3.3.4 Relación de trabajo actual con la carrera cursada

En el campo laboral es común encontrar que un graduado universitario labore en otro campo diferente a su especialización. La correspondencia entre la actividad laboral que desempeñan los egresados y la formación recibida en la universidad se analiza en el cuadro 34, en la cual según la población en estudio el 50% de los egresados se encuentran medianamente satisfechos con la carrera que cursaron, pero en caso contrario, el 5% se mantienen muy satisfechos con la carrera.

Cuadro 34

Grado de satisfacción del egresado con la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón en relación a la carrera cursada (Números absolutos y relativos)

Grado de satisfacción del egresado en relación con la carrera cursada	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	5%
Satisfecho	14	21%
Medianamente satisfecho	33	50%
Poco o nada satisfecho	16	24%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

A pesar de que la mayoría de los egresados poseen trabajo estos no se encuentran del todo complacidos con la carrera cursada, esto debido a que la mayoría no trabaja en el campo de estudio que eligieron, como muestra el cuadro 35, el 28% la consideran alta y un 27% la considera escasa o inexistente.

Cuadro 35

Relación de la ocupación actual del egresado con la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón año 2009-2013 (Números absolutos y relativos)

Relación de la ocupación actual del egresado con la carrera cursada	Frecuencia	Porcentaje
Alta	16	28%
Mediana	14	25%
Escasa	17	30%
Inexistente	10	18%
Total	57	100%

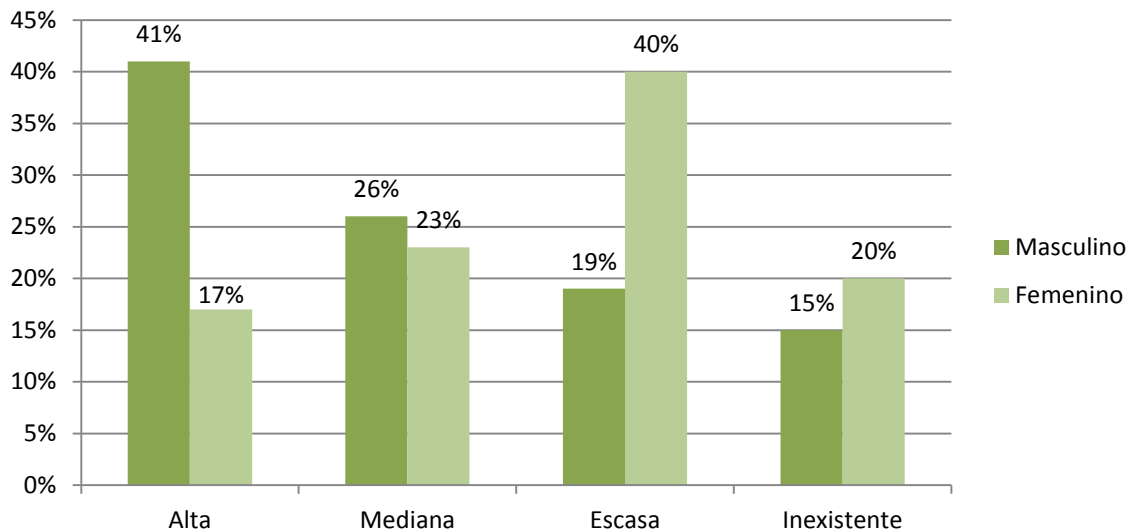
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Como señala el gráfico 27, existe mayor descontento o insatisfacción por parte de las mujeres con respecto a la carrera, porque solo un 17% del total de satisfacción alta corresponde al sexo femenino y un 41% corresponde a los hombres, lo siguiente se puede

ser influenciado a que el sexo femenino fue el que afirmó que la transición de la universidad al trabajo fue más difícil.

Gráfico 27

Relación de la ocupación actual del egresado con la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón según el Sexo, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.4 Evaluación de la formación académica recibida por el egresado de acuerdo con el perfil profesional de la carrera.

4.4.1 Formación teórica y práctica

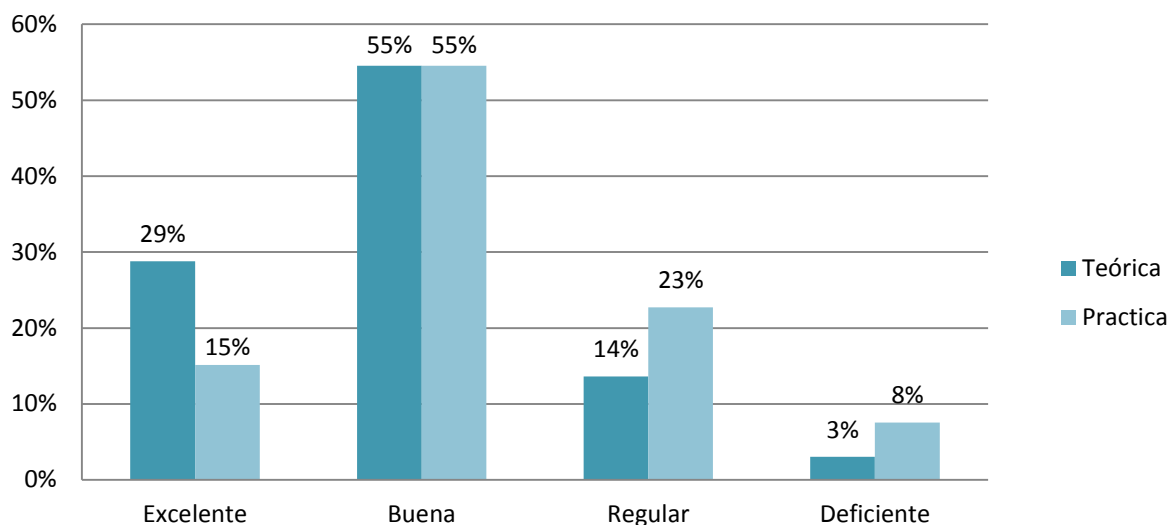
Como se aprecia en el gráfico 28, los egresados piensan que su formación teórica y práctica se clasifica como buena para un total de 55% para ambas, son muy pocos aquellos que la consideran excelente, a pesar de que se supone de que la universidad realiza su esfuerzo por formar profesionales integrales con conocimientos y herramientas útiles para que estos puedan enfrentarse a los retos laborales, los egresados no se sienten completamente satisfechos y capacitados para desarrollarse plenamente en su profesión, lo que evidencia por parte de los egresados que se debe enfatizar más en la formación práctica de la carrera. Por un lado la formación práctica es considerada como regular un 23% y

deficiente 8% según los egresados, esto también se ve influenciado a la experiencias que los estudiantes tienen en relación a sus prácticas profesionales, ya que muchas empresas ubican a los practicantes en puestos de poca exigencia técnica lo que no permite muchas veces que los egresados expongan en la práctica sus conocimientos teóricos limitando con ello el crecimiento y experiencia laboral.

Lo anterior muchas veces sucede debido a que las organizaciones carecen de programas que permitan al practicante explotar sus conocimientos y que estos sean de aprovechamiento para la organización, también esta problemática se da por motivo de que el conocimiento que tienen los egresados no es el que necesariamente busca la empresa provocando un desfalco tanto en la motivación como en la experiencia que el egresado pueda adquirir para desarrollarse en su formación profesional.

Gráfico 28

Opinión del egresado sobre su formación teórica y práctica que recibió durante el desarrollo de la carrera Gestión Empresarial de Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Además si se analiza la relación entre la teoría con la práctica los egresados consideran que esta relación es relativamente mediana o escasa entre ambas, para un total de 67% y 20% respectivamente esto demuestra que los estudiantes que cursaron la carrera

de Turismo no se sienten satisfechos con los conocimientos adquiridos en la teoría, ya que en el momento de ponerlos en práctica no se sienten preparados del todo, generando con ello desconfianza en sí mismos y en su calidad de profesionales.

Cuadro 36

Opinión de los egresados, sobre la relación entre la teoría y la práctica durante el desarrollo de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, año 2009-2013. (Números absolutos y relativos)

Opinión del egresado sobre la relación entre la teoría y la práctica durante el desarrollo de la carrera	Frecuencia	Porcentaje
Alta	6	9%
Mediana	44	67%
Escasa	13	20%
Inexistente	3	4%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.4.2 Perfil de los profesores

Este indicador permite conocer la calidad de profesores con los que cuenta la universidad para formar y enseñar a los estudiantes en este caso a los egresados de Turismo, con respecto al dominio de las materias los encuestados consideran en un 46% que es bueno, y un 42% creen que es excelente por lo que ambos porcentajes son muy similares, lo manifiesta que los profesores de turismo si están altamente capacitados en cuanto al dominio de las materias por lo que el conocimiento técnico que adquieren los egresados es bueno.

Cuadro 37

Calificación general que hace el egresado de los profesores sobre el dominio de las materias en el desarrollo de la carrera Gestión Empresarial de Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013
(Números absolutos y relativos)

Calificación general que hace el egresado de los profesores sobre el dominio de las materias	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	28	42%
Bueno	30	46%
Regular	7	11%
Deficiente	1	1%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Otro elemento que es importante analizar es la puntualidad de los profesores, haciendo referencia a la hora que se presentan a dar clases, entrega de evaluaciones, tiempo de duración de clase, atención al estudiante; todos estos aspectos son de relevancia que permiten una mejor formación del estudiante. Este indicador obtuvo un 47%, tanto de excelente como bueno, lo que permite comprender que los profesores de esta carrera son responsables y aprovechan al máximo el tiempo de clases para enseñar a los estudiantes.

Cuadro 38

Calificación general que hace el egresado sobre la puntualidad de los profesores el desarrollo de la carrera Gestión Empresarial de Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013
(Números absolutos y relativos)

Calificación general que hace el egresado sobre la puntualidad de los profesores	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	31	47%
Bueno	31	47%
Regular	4	6%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Por último, otro factor de suma importancia es el uso de técnicas de enseñanzas ya que de estas dependen la facilidad con que pudieron comprender los egresados las materias y los contenidos que ven en clases. Este indicador se analiza en el cuadro 39, donde los egresados califican en forma general las técnicas buenas con un 71% e incluso regulares con un 10% y por lo que no fue muy satisfactorio las técnicas que utilizaron los profesores para transmitir conocimiento a los encuestados.

Esto refleja que a pesar de que los estudiantes consideren que las técnicas empleadas sean buenas y comprendan el conocimiento transmitido por sus profesores la forma en que imparten las clases no es el más idóneo lo que ocasiona que el aprendizaje no se de forma satisfactoria.

Cuadro 39

Calificación general que hace el egresado sobre las técnicas de enseñanzas de los profesores el desarrollo de la carrera Gestión Empresarial de Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013
(Números absolutos y relativos)

Calificación general que hace el egresado de los profesores en relación con el uso de técnicas de enseñanza	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	12%
Bueno	47	71%
Regular	10	15%
Deficiente	1	2%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.4.3 Recomendación sobre plan de estudios de la carrera

De acuerdo con los encuestados en el gráfico 29 la principal observación que estos realizaron al plan de estudios es modificar el contenido de las asignaturas con un 58%, lo que demuestra que los contenidos que se ven en las aulas no son exactamente lo que se está necesitando en el mercado laboral por lo que se debe actualizar los contenidos de los cursos

para ser más competitivos. También un 52% de los egresados afirma que se deben cambiar los métodos de enseñanza y un 41% afirma que se debe mejorar la organización de asignatura y un 3% del total de la población opinan que se debe que se debe quedar igual el manejo y los contenidos de la carrera.

Los métodos de enseñanza también deben modificarse según los egresados este rubro tiene relación sobre los métodos de enseñanza que utilizan los profesores como se observa los egresados no están muy contentos de cómo se brindan las clases y aconsejan modificar los métodos de enseñanza, otro porcentaje considerable comentan que es vital mejorar la organización de las asignaturas, todos estos cambios permitirían generar un profesional más integral y con conocimientos más acordes a las necesidades del mercado.

Gráfico 29

Opinión de los egresados sobre el plan de estudios de la carrera Gestión Empresarial de Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón en los años 2009 al 2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.4.4 Evaluación de dependencia paracadémicas

El siguiente indicador permite evaluar los diferentes servicios que se prestaron en la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón durante la formación académica del egresado, los cuales les facilitan a los estudiantes obtener mejores resultados y conocimientos.

De acuerdo con la información suministrada en el cuadro 40, se observa que la mayoría de los estudiantes consideraron como buena la atención brindada en el departamento de biblioteca, lo cual es apreciado como un factor positivo para el estudiante ya que se puede determinar que el mismo encontró las herramientas y recursos necesarios para poder retroalimentar su conocimiento en el momento que lo considero oportuno.

Cuadro 40

La atención recibida en los años 2009 al 2013 en el departamento de la biblioteca el egresado la considera buena, durante el desarrollo de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón
(Números absolutos y relativos)

La atención recibida en la Biblioteca el egresado la considera buena	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	24	36%
De acuerdo	32	49%
En desacuerdo	7	10%
Muy en desacuerdo	3	5%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

De acuerdo a la información suministrada en el cuadro 41 se observa que la atención brindada en el departamento de Registro fue considerada por los egresados de la Carrera de Turismo Sostenible como buena, ya que el mayor porcentaje de respuestas lo obtuvieron los estudiantes que contestaron de acuerdo para un porcentaje del 64%, así

mismo un 24% para los que contestaron que estuvieron muy de acuerdo, evidenciando que más de la mitad vieron como buena dicha atención.

Es importante destacar el trabajo que realiza los funcionarios de dicho departamento que agilizan la gestión de procesos académicos y estudiantiles en beneficio de la principal función de la Universidad Nacional y por ende de la formación de los profesionales.

Cuadro 41

La atención recibida en los años 2009 al 2013 en el departamento de registro el egresado la considera buena, durante el desarrollo de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional
Campus Pérez Zeledón
(Números absolutos y relativos)

La atención recibida en el departamento de registro fue buena	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	16	24%
De acuerdo	42	64%
En desacuerdo	7	11%
Muy en desacuerdo	1	2%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Según los datos del cuadro 42, se muestra que los egresados de la carrera de Turismo Sostenible considera buena la atención recibida en el departamento de Vida Estudiantil ya que más de la mitad de los estudiantes contestaron estar de acuerdo, con un porcentaje del 64%, en comparación con un 4% quienes contestaron estar en desacuerdo.

Esto evidencia la buena labor que realizan los encargados de dicho departamento, reafirmando en los estudiantes un sentido de pertinencia, además de coordinar adecuadamente las actividades administrativas necesarias y facilitar diversos programas de estímulo, participación y bienestar.

Cuadro 42

La atención recibida en los años 2009 al 2013 en el departamento de vida estudiantil el egresado la considera buena, durante el desarrollo de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón
(Números absolutos y relativos)

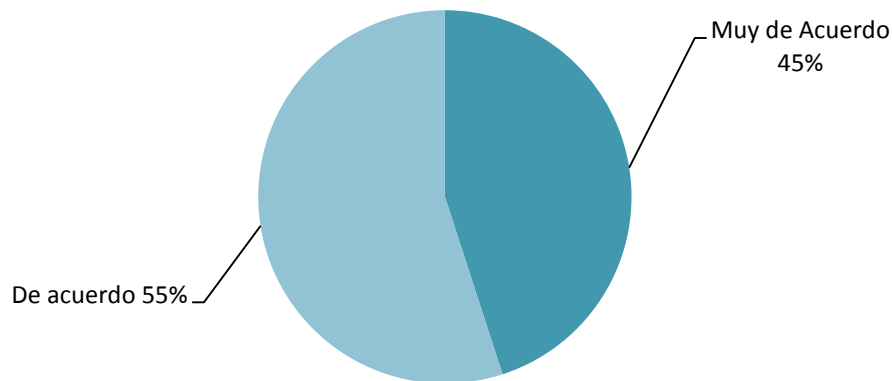
La atención recibida en el departamento de vida estudiantil fue buena	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	42	64%
De acuerdo	21	32%
En desacuerdo	3	4%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

Según los datos del gráfico 30 se muestra que la atención brindada por el personal de seguridad y mantenimiento es considerada como buena ya que los porcentajes arrojan que el 55 % de los estudiantes encuestados están de acuerdo y el 45% está muy de acuerdo lo que evidencia es que dichos servicios fueron de brindados de manera que los egresados satisfechos, ya que no hubo respuesta negativa.

Gráfico 30

Percepción sobre la atención recibida en el departamento de seguridad y mantenimiento según el egresado de la carrera de Gestión Empresarial Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

En resumen el porcentaje satisfacción de la población egresada de la carrera se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 43

La atención recibida en los años 2009 al 2013 por los diferentes departamentos para académicos según el egresado de la carrera Gestión Empresarial Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón

	Muy deacuerdo	Deacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total
La atención recibida en la Biblioteca	36%	49%	10%	5%	100%
La atención recibida en el departamento de registro	24%	64%	10%	2%	100%
La atención recibida en el departamento de vida	64%	32%	4%	0%	100%
La atención recibida por el personal de seguridad y mantenimiento	45%	55%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

La atención recibida por los diferentes departamentos en general fue bueno, pero se debe destacar en el cuadro 43 que el departamento de Vida Estudiantil obtuvo mayor puntaje de calificación ya que un 64% de la población egresada considera que están muy de acuerdo en que la atención recibida fue buena y un ninguno de estos calificó que estaban muy en desacuerdo con esta afirmación. El departamento de Registro fue el que obtuvo menor aceptación ya que solo un 24% consideran que es muy buena la atención, seguido esta por el departamento de la Biblioteca con un 36%. Y ambos presentaron un porcentaje de 2% y 5% de la población que no se encuentra satisfecha con la atención recibida.

4.4.5 Evaluación de la carrera

El cuadro 44, sobre el grado de satisfacción del egresado en relación con la carrera cursada muestra que solo un 5% de la población está muy satisfecha con la carrera y un 24% afirman estar poco o nada satisfechos. El mayor porcentaje de respuesta es para los egresados que coincidieron estar medianamente satisfechos con un 50%, el cual es un

porcentaje alarmante, ya que le sigue solo un 21% afirman estar satisfechos, evidenciando que más de la mitad de los egresados no están satisfechos con la carrera que cursaron.

El grado de satisfacción influye de manera directa cuando una persona ejerce una labor, porque para tener un alto desempeño en sus funciones es necesario hacerlo de manera eficiente en el tiempo, cumpliendo con los objetivos usando adecuadamente los recursos que están a su alcance. Sin embargo el rendimiento influye en la actitud de la persona ante sus obligaciones y si no existe motivación y predisposición con la cual la persona encara su trabajo, independientemente de las circunstancias en que éste se desarrolle puede ser que tenga deficiencias y no llegue a cumplir con las obligaciones inherentes al puesto que desempeña el egresado.

Cuadro 44

Grado de satisfacción del egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, en relación con la carrera cursada (Números absolutos y relativos)

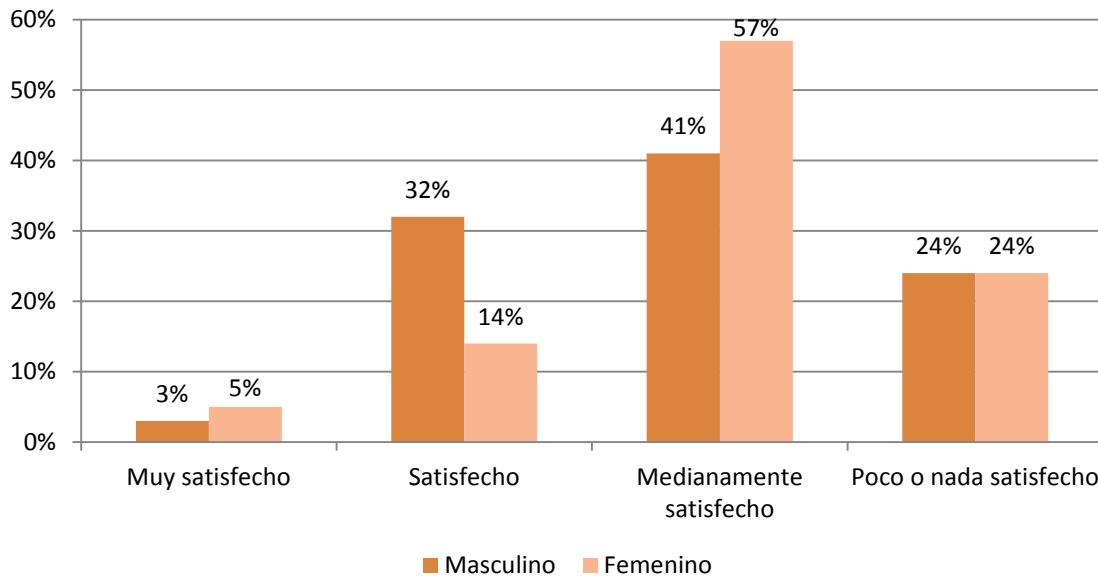
Grado de satisfacción del egresado en relación con la carrera cursada	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	5%
Satisfecho	14	21%
Medianamente satisfecho	33	50%
Poco o nada satisfecho	16	24%
Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

El gráfico 31, sobre el grado de satisfacción del egresado en relación con la carrera cursada, muestra que los hombres son quienes se encuentran menos satisfechos que las mujeres con la carrera que cursaron, tan solo un 3% de los varones se encuentran muy satisfechos, el mayor porcentaje de respuesta es para los egresados que coincidieron estar medianamente satisfechos en el cual los hombres tienen el menor grado con un 41% en relación a las mujeres con un 57%, en general los datos son alarmantes, ya que se evidencia que los egresados no están satisfechos con la carrera.

Gráfico 31

Grado de satisfacción del egresado de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, en relación con la carrera cursada, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

4.5 Situación económica del egresado

La situación económica del egresado comprende el nivel de ingresos que este genera por sus ingresos brutos mensuales.

4.5.1 Ingresos mensuales

Los egresados poseen el grado académico de Bachillerato universitario en su especialidad y según la tabla de salarios mínimos del año 2015 un Bachiller universitario debe ganar un salario mínimo de ley de $\text{¢ } 507.779,05$ mensual. Sin embargo, según en el cuadro 38, el 23% de la población de egresados tiene un salario menor a $\text{¢ } 361.000$ lo cual según esta tabla ese salario corresponde a un trabajador especializado genérico cuyo salario mínimo ronda los $\text{¢ } 360.435,70$ al mes.

Por otro lado y en porcentajes similares, 21% de los egresados asalariados gana entre a ¢361.000 a ¢415.000 según el cuadro, el 19% tienen un salario entre ¢416.000 a ¢448.000 colones y también otro 19% se acerca a lo a lo estipulado por ley con un salario de ¢449.000 a ¢508.000 pero igual mente sigue siendo menor. Solo un 18% de los egresados superan el salario mínimo de ley y estos porque ejercen puestos de gerencia o de alto estatus.

Estas cifras son alarmantes ya que muchos de egresados tienen el grado de bachiller universitario, mas sin embargo muchos de ellos no ejercen esta profesión.

Cuadro 45

Ingresos brutos mensuales del egresado por género, de los años 2009 al 2013 de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, en su principal trabajo
(Números absolutos y relativos)

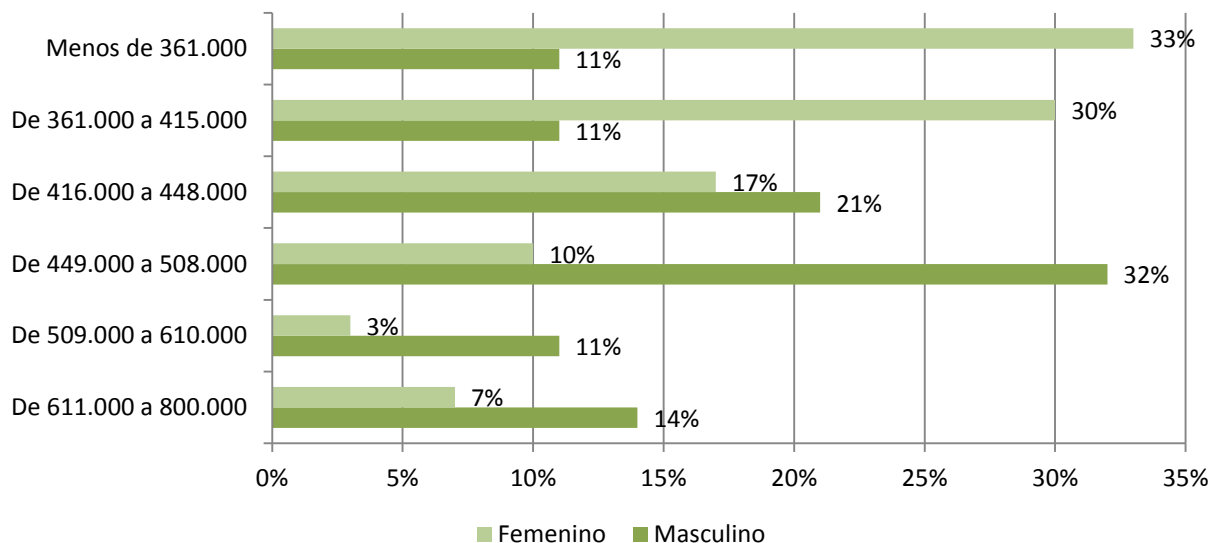
Ingresos brutos mensuales del egresado en su principal trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 361.000 colones	13	23%
De 361.000 a 415.000 colones	12	21%
De 416.000 a 448.000 colones	11	19%
De 449.000 a 508.000 colones	11	19%
De 509.000 a 610.000 colones	4	7%
De 611.000 a 800.000	6	11%
Total	57	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

En el sector laboral los mayores ingresos por concepto de salario son de los varones ya que según el gráfico 32, estos le ganan en 7 puntos porcentuales a las mujeres en la clasificación de salarial de 611 mil colones a 800 mil colones, lo cual significa que hay mayor número de hombres en puestos altos o de gerencia media. Por otro lado, también sobrepasan a las mujeres en cuyo puesto ganan de 449 mil a 508 mil colones en 22 puntos porcentuales.

Gráfico 32

Ingresos brutos mensuales del egresado por género, de la carrera de Gestión Empresarial de Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, en su principal trabajo, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

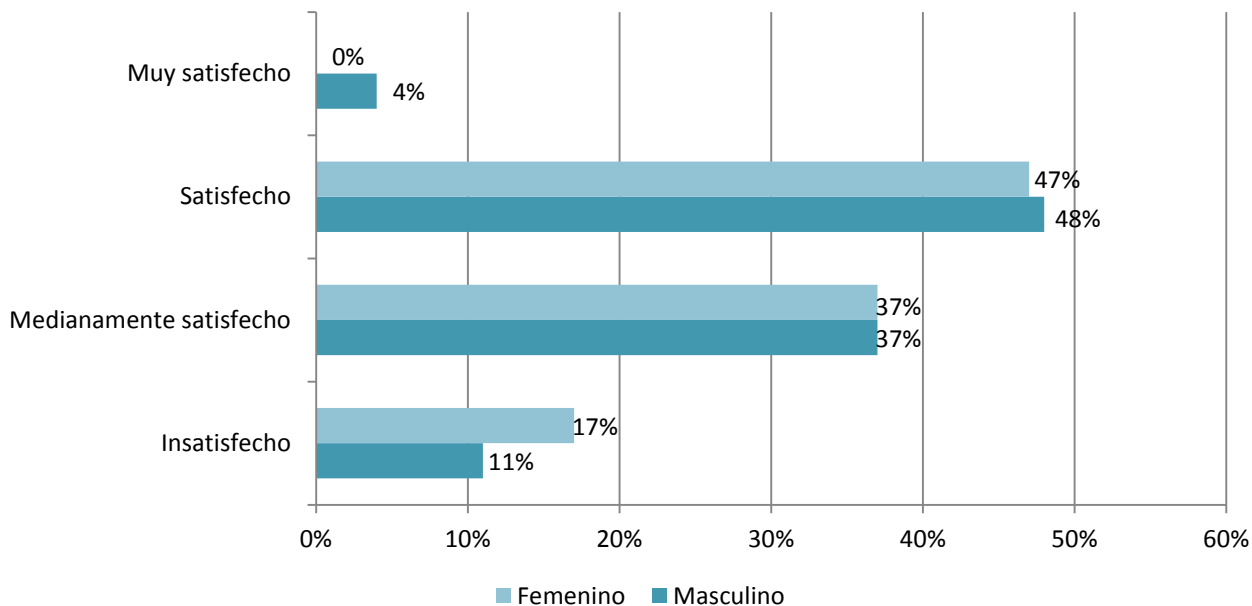
4.5.2 Nivel de satisfacción según ingreso

La satisfacción con respecto al salario o ingreso percibido por el sector femenino se ve disminuida en un punto porcentual con respecto al sector masculino quien señala un porcentaje de satisfacción de un 48%. Sin embargo, solo el 4% de los hombres se encuentran muy satisfechos con sus ingresos. Además, se observa un leve descontento de la población en el nivel de totalmente insatisfecho de quienes las mujeres mostraron mayor número de insatisfacción por sus ingresos. Esta insatisfacción por parte del género femenino se ve influenciado por las variables antes mencionadas, donde las mujeres han obtenido alguna desventaja con respecto al sexo masculino, como es el caso de los puestos que desempeñan, o la dificultad a la que se enfrentaron en el momento de encontrar trabajo y en este caso el nivel de ingreso no es la excepción por lo que es el género femenino es quien muestra mayor grado de desconformidad con el salario que recibe. No obstante, al igual que los hombres, las mujeres muestran una coincidencia en el nivel de medianamente

satisfecho, por lo que ambos sexos tienden a tener una opinión parecida con su grado de satisfacción con respecto a su ingreso.

Gráfico 33

Grado de satisfacción según el sexo, con el ingreso del egresado de la Gestión Empresarial de Turismo Sostenible de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a egresados

5.1 Percepción de los empleadores, sobre el desempeño de los egresados de Turismo en el campo de conocimiento respectivo.

5.1.1 Competencias

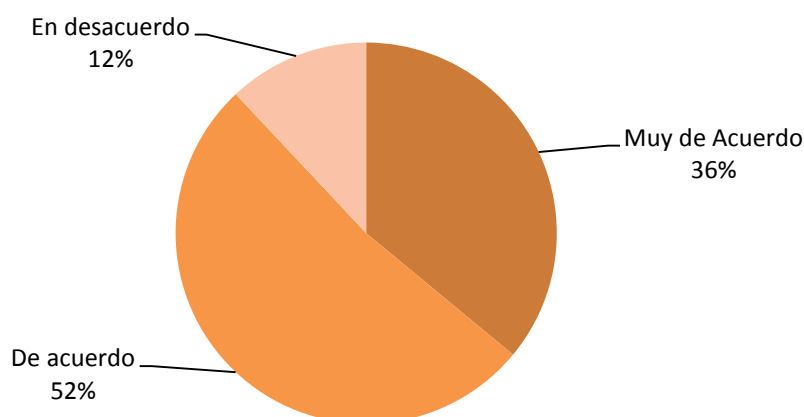
Este indicador permite conocer los conocimientos, destrezas y habilidades que adquirieran los egresados en su formación académica y que tan eficiente pueden ser en el momento de transformar esas experiencias en el mundo laboral en el que se desenvuelve.

5.1.1.1 Formación teoría y practica

De acuerdo con la información suministrada en el gráfico 34, se observa que los empleadores están de acuerdo con la formación y los conocimientos que aportó la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón al egresado de la carrera de Gestión Empresarial de Turismo Sostenible, lo cual representa un factor favorable para el egresado ya que le permite desenvolverse de manera oportuna y precisa en las labores que así lo requiere la organización económica.

Gráfico 34

La formación y los conocimientos entregados por la Universidad Nacional a sus egresados permiten satisfacer los requerimientos de los empleadores, año 2009-2013



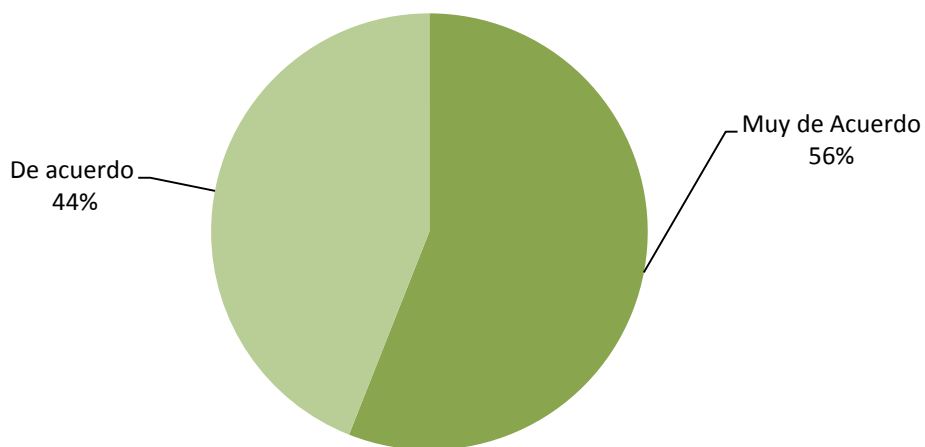
Fuete: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

5.1.1.2 Comunicación

De acuerdo a la información suministrada en el siguiente gráfico se observa que los empleadores están de acuerdo con la expresión oral y escrita que tienen los egresados, lo que representa un factor importante y favorable no solo para el egresado sino para la organización ya que se podrán exponer ideas y conocimientos de forma que ambos puedan comprenderse y por ende retroalimentarse, también es importante destacar que la comunicación es un mecanismo fundamental para que los miembros puedan expresar sus frustraciones y las cosas que no consideren adecuadas.

Gráfico 35

Muestran los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, facilidad de expresión oral y escrita según sus empleadores, año 2009-2013



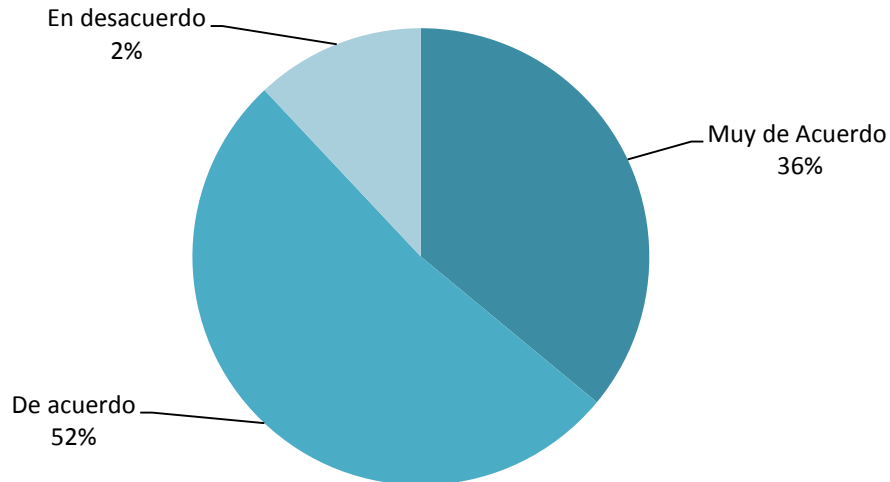
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

5.1.1.3 Perfil

En relación con el siguiente gráfico se evidencia que el empleador considera como muy bueno el perfil que tiene el egresado de la Carrera de Turismo de Gestión Ambiental, representado con un 52% porcentaje significativo en comparación con aquellos que estuvieron en desacuerdo y cuyo porcentaje represento un 12%.

Gráfico 36

El Perfil del egresado, esto es, el conjunto de las características que reúne un egresado de la carrera e institución mencionadas, me parece muy bueno, año 2009-2013



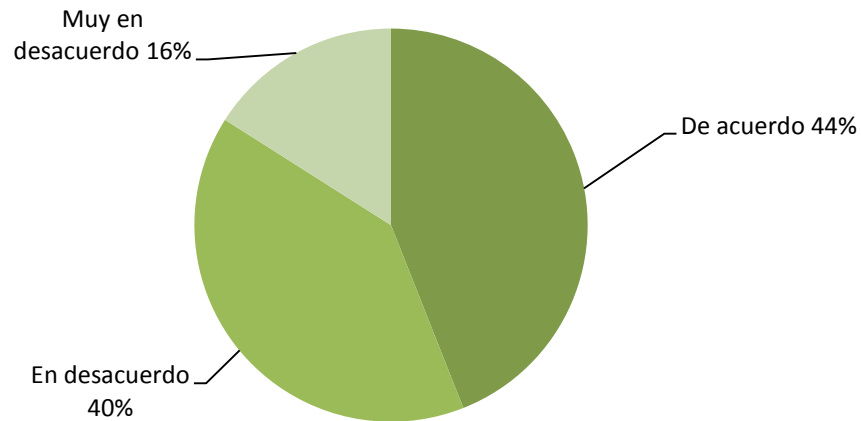
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

5.1.1.4 Relación universidad y medio laboral

La información que arroja dicho gráfico es alarmante para los egresados y también para las organizaciones que demandan profesionales con alto grado de competitividad, como se observa en el gráfico 34, el 44% está de acuerdo con dicha relación; sin embargo, hay un porcentaje muy similar y a la vez significativo que arroja estar en desacuerdo lo que podría estar afectando el vínculo laboral de los egresados ya que pocas universidades realizan estudios que permitan conocer y analizar las exigencias que el mercado requiere, esto hace que la formación de profesionales se lleve a cabo sin el conocimiento de los requerimientos que tienen las organizaciones o entidades económicas o la sobreoferta de profesionales en algunas áreas.

Gráfico 37

Opinión del empleador sobre la Unidad académica que imparte la carrera y si esta mantiene un fuerte vínculo con el medio laboral, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

5.1.1.5 Capacidades específicas

Este indicador muestra una serie de criterios que permiten evaluar a los empleados profesionales egresados de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, con respecto a la formación académica recibida en dicha institución. Son las diferentes capacidades, destrezas, conocimientos que se adquirieron durante el transcurso de la carrera universitaria. Con respecto a la información suministrada en la siguiente tabla se evidencia que el promedio de dichas calificaciones esta en términos generales muy buenos ya que todos están por encima del 4, es importante destacar que el promedio más bajo lo representa el criterio de pensamiento globalizado con un 4.76 lo cual es considerado en tener la capacidad para comprender lo que sucede en este mundo tan dinámico, como se mencionó anteriormente los criterios están muy bien; sin embargo, es necesario que los egresados de la carrera en cuestión puedan mejorar o cambiar su forma de pensar donde no existan barreras y de esta manera para poder llegar a unificar no solo personas sino también países.

Otro criterio con el mismo promedio, lo representa la formación ciudadana, proceso que forma parte de la socialización de las personas. Por ello, es necesario que dicho

promedio pueda mejorar en términos generales y así aumentar los valores sociales que tanta falta hacen hoy en día. Por otro lado, es importante destacar el criterio que obtuvo el promedio perfecto con un 5: la interacción social, lo cual deja como evidencia la capacidad que tienen los profesionales de trabajar en equipo, lo que le permite al trabajador mejorar su rendimiento y por ende las metas y los objetivos de la organización.

Tabla 6

Opinión de los empleadores acerca de la Formación en capacidades específicas de los egresados en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible 2009-2013

Competencias	Promedio	Mediana	Moda	Desviación
Comunicación: Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través del lenguaje oral y escrito, y del lenguaje técnico y computacional necesario para el ejercicio de la profesión.	4.92	5	5	0,28
Pensamiento Crítico: Capacidad para utilizar el conocimiento, la experiencia y el razonamiento para emitir juicios fundados.	4.84	5	5	0,37
Solución de problemas: Capacidad para identificar problemas, planificar estrategias y enfrentarlos.	4.92	5	5	0,28
Interacción social: Capacidad para formar parte de equipos de trabajo y participar en proyectos grupales.	5	5	5	0,00
Auto aprendizaje e iniciativa personal: Inquietud y búsqueda permanente de nuevos conocimientos y capacidad de aplicarlos y perfeccionar sus conocimientos anteriores	4.88	5	5	0,33
Formación y consistencia ética: Capacidad para asumir principios éticos y respetar los principios del otro, como norma de convivencia social.	4.88	5	5	0,33
Pensamiento globalizado: Capacidad para comprender aspectos interdependientes del mundo globalizado.	4.76	5	5	0,60
Formación Ciudadana: Capacidad para integrarse a la comunidad y participar responsablemente en la vida ciudadana.	4.76	5	5	0,60
Sensibilidad estética: Capacidad de apreciar y valorar diversas formas artísticas y los contextos de donde provienen.	4.92	5	5	0,28

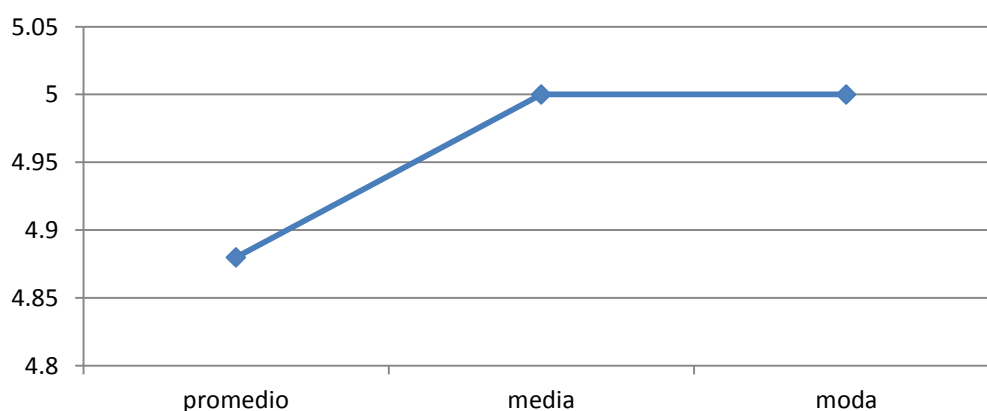
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

La tendencia central llamada moda, el valor de calificación dada por los empleadores que más se repite es 5, y significa que, en general, en todas las competencias estos consideran que están de acuerdo con las capacidades de los egresados. Con base en la mediana, el valor central de la calificación también corresponde al número 5, lo cual se afirma junto con el promedio que, en general, los egresados están bien calificados. Sin embargo, es importante destacar que no están tan bien formados en las competencias de pensamiento globalizado y en el de formación ciudadana. Esto porque la desviación estándar que presenta mayor lejanía del valor central son esas dos, y es en estas que se debe prestar mayor atención para reforzarlas y darle mayor énfasis en el momento de formación universitaria del egresado.

Es responsabilidad de la universidad formar líderes del futuro el cual tendrán que ser conscientes de los avances globales que afectan a clientes, proveedores, socios y competidores. Así como también debe procurar que la formación ciudadana sea un proceso que forme parte de la socialización de los egresados, y cuyo propósito es la educación en valores sociales, como la responsabilidad y la participación, que cooperen en el desarrollo de comportamientos solidarios, basados en una identificación plena con la comunidad y el respeto a la convivencia social.

Gráfico 38

Promedio, moda y mediana de las capacidades específicas que poseen los egresados de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional, campus Pérez Zeledón según sus empleadores (2009-2013)

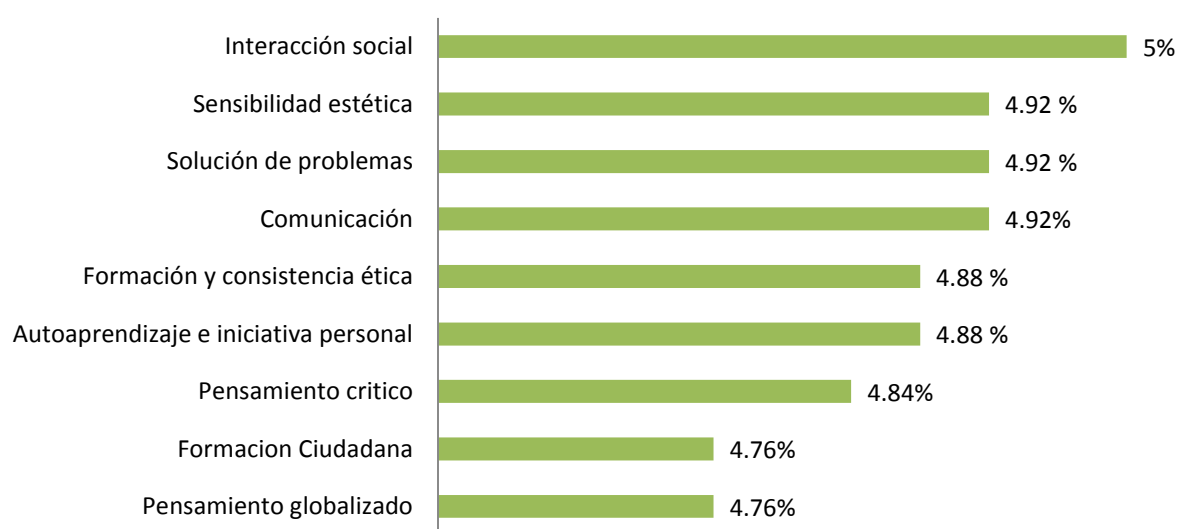


Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

De acuerdo al gráfico 38, según las respuestas de los empleadores existe una asimetría negativa, ya que la distribución de los datos tienen valores extremos bajos, esto quiere decir que, a pesar de que los empleadores proporcionaron notas buenas a las capacidades de los egresados, algunos tendieron a dar valores bajos lo que proporciona que el promedio de 4.88 se aleje en 0.12 puntos con respecto a la moda y la media que es 5.

Gráfico 39

Cualidades y capacidades específicas que poseen los egresados según sus empleadores, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

Como muestra el gráfico 39, las cualidades y capacidades específicas que recibieron mejor puntuación son interacción social, sensibilidad estética y solución de problemas, en términos generales los resultados son satisfactorios ya que recibieron muy buenas calificaciones. Empero, las competencias formación ciudadana y pensamiento globalizado son las que recibieron una menor puntuación por lo que se debe prestar mayor atención en los planes de estudio sobre estos temas. Tomando en cuenta la operacionalización propuesta para las competencias en la cual la calificación es de 1 a 5, correspondiendo el 1 como el nivel más bajo de calificación y el 5 el nivel más alto, de tal forma que si el promedio se ubica de 1 a 2 se considera bajo para efectos de esta investigación, de 2 a 3 regular, de 3 a 4 bueno y de 4 a 5 muy bueno. Según el gráfico 39, la calificación no baja de

4.76% y corresponde a un porcentaje satisfactorio porque se encuentra entre 4 y 5, lo cual es según la operacionalización de las variables una calificación muy buena.

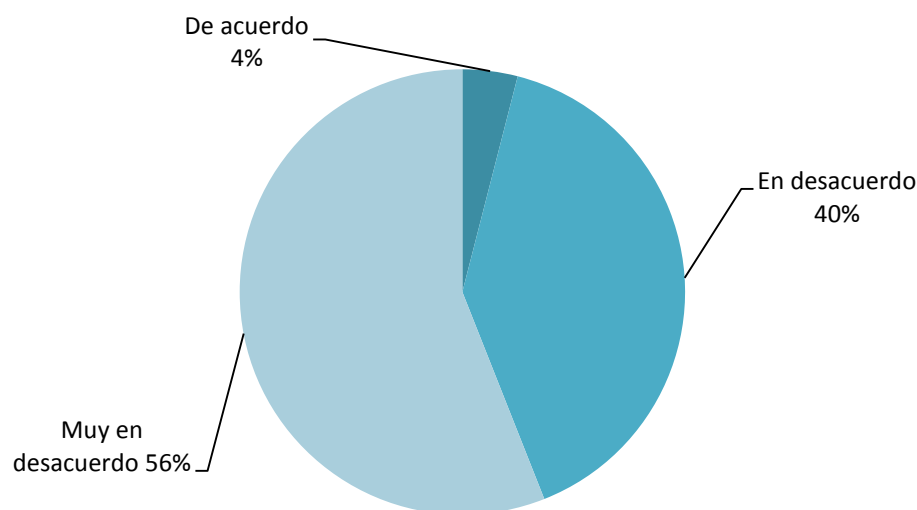
5.1.2 Acercamiento al medio laboral

5.1.2.1 Seguimiento de procesos académicos

Con respecto al siguiente gráfico, se determina que la mayoría de los empleadores está muy en desacuerdo en la actualización, perfeccionamiento y capacitación de los profesionales egresados de la carrera Gestión Empresarial Turismo Sostenible, ya que representa un 56% del total de las respuestas porcentaje muy significativo y desfavorable no solo para el egresado que debe estar en constante retroalimentación sino también para las organizaciones económicas que necesitan tener profesionales con alto grado de competitividad para hacerles frente a los cambios que se enfrenten en el mundo laboral.

Gráfico 40

Se encuentra informado el empleador, si la unidad académica a la que pertenece la carrera, imparte interesantes y útiles cursos para el perfeccionamiento, actualización y/o capacitación de profesionales, año 2009-2013



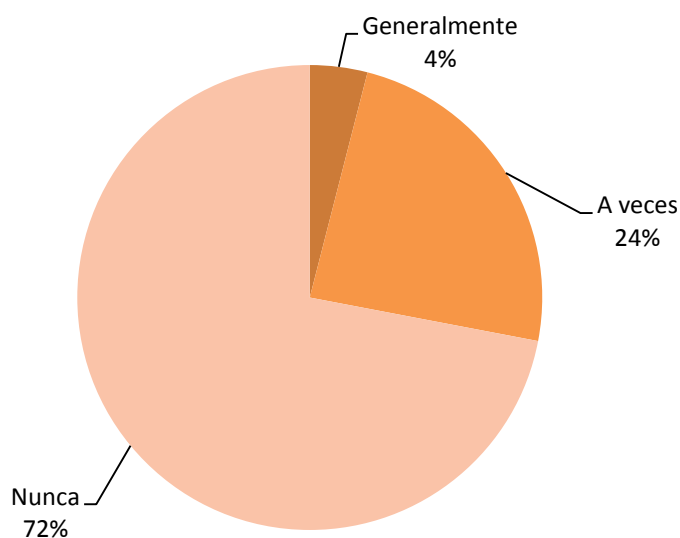
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

Según la información suministrada por dicho gráfico, se evidencia la falta de coordinación que existen entre los empleadores y la universidad, ya que el 72% de los

empleadores respondieron nunca acudir a esta para encontrar posibles colaboradores, esto sin duda alguna es un factor determinante para el egresado ya que si existiera un mayor vínculo entre ambos posiblemente hubieran más posibilidades de empleo para los mismos, sin embargo no es así ya que la universidad tampoco tiene una base de datos actualizada en donde los empleadores podrían recurrir a menudo.

Gráfico 41

Cuando los empleadores requieren profesionales, recurren a la Universidad Nacional para buscar empleados, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

5.1.3 Valores

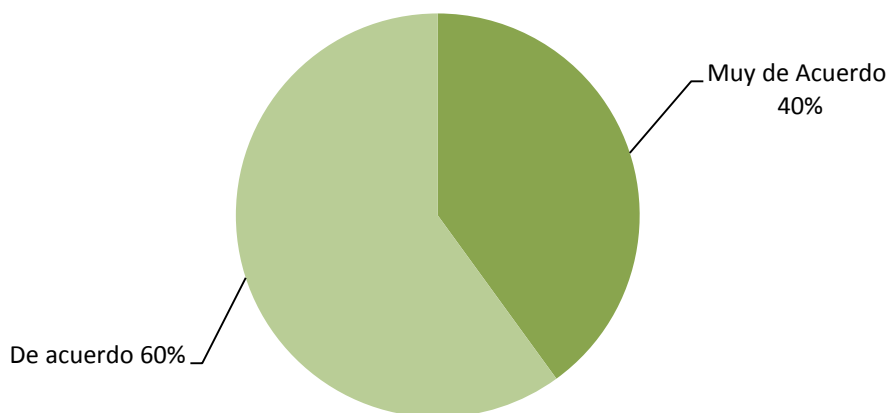
5.1.3.1 Respeto

Según la información suministrada por el siguiente gráfico se determina que los empleadores están muy de acuerdo con el respeto que se da dentro de la organización por parte de los egresados de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, lo cual representa un porcentaje muy positivo de un 60%, aun si las opiniones de los demás son

distintas, no cabe duda que este es un valor esencial para las relaciones humanas mucho más cuando se trata de un vínculo laboral en donde hay diferentes personalidades, opiniones, conocimientos, frustraciones, gustos y preferencias.

Gráfico 42

Los empleadores consideran que los egresados respetan la opinión de los otros incluso estando en desacuerdo, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

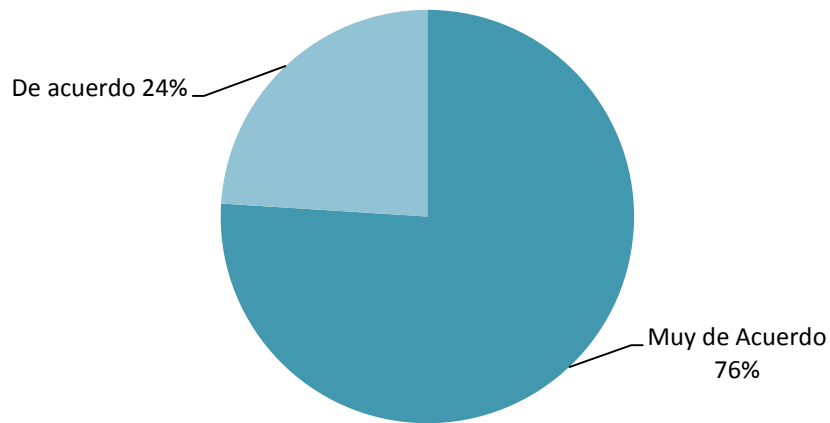
5.1.4 Actitudes

5.1.4.1 Trabajo en equipo

Según los datos suministrados en el gráfico 43, se evidencia que la capacidad que tienen los egresados de la carrera Gestión Empresarial Turismo Sostenible de Sostenible para trabajar en equipo es sumamente favorable ya que un 76% de los empleadores estuvo muy de acuerdo y un 24% estuvo de acuerdo, lo que conduce a un cumplimiento de objetivos de manera más eficiente y eficaz.

Gráfico 43

Según la opinión de los empleadores, los egresados de turismo, son capaces de trabajar en equipo, año 2009-2013



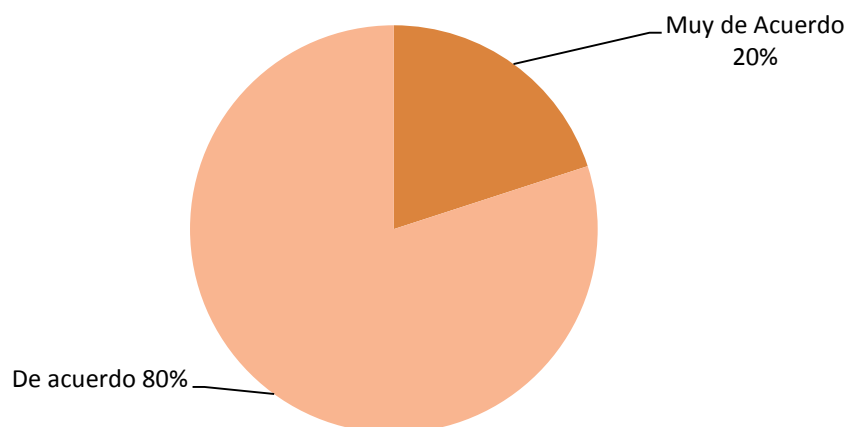
Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

5.1.4.2 Identificación y resolución de problemas

Según la información suministrada en el cuadro 44, se determina que los empleadores están muy acuerdo y por ende satisfechos por la capacidad que tiene los egresados de la carrera Gestión Empresarial Turismo Sostenible en la identificación y resolución de problemas, factor importante en este medio tan versátil ya que los egresados no solo tiene la capacidad de identificarlos los problemas sino también tiene la capacidad para aporta ideas y soluciones que le permitan a la organización ir por un camino sólido. Este punto es determinante en un medio laboral tan cambiante como el de hoy en día.

Gráfico 44

De acuerdo a los empleadores, los egresados de esta carrera pueden diagnosticar problemas y resolverlos, año 2009-2013



Fuente: Elaboración propia basado en la encuesta aplicada a los empleadores

5.1.4.3 Motivación

De acuerdo a la información que arroja el siguiente cuadro se determina que los egresados de la Universidad Nacional en la carrera de Gestión Empresarial Turismo Sostenible de tienen un grado de motivación alto al momento de realizar sus labores lo que significa es que los mismos saben actuar de manera positiva en una circunstancia concreta lo que puede conducir a una mayor productividad, una mejora en la calidad del trabajo y gastas buenas ganancias para la organización económica.

Cuadro 46

Los egresados de turismo muestran motivación para investigar y profundizar sus conocimientos

(Números absolutos y relativos)

Motivación	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	13	52%
De acuerdo	10	40%
En desacuerdo	1	4%
Muy en desacuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

5.1.4.4 Satisfacción con los profesionales

De acuerdo a la información del cuadro 47, se observa un porcentaje muy significativo del 60% de la respuesta de los empleadores con respecto a la reputación y valoración que tienen los egresados de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón lo cual contribuye a que los egresados puedan optar por mejores oportunidades laborales en donde puedan demostrar sus capacidades y conocimientos.

Cuadro 47

Tienen los empleadores la convicción de que los egresados de la carrera e institución señaladas, tienen una excelente reputación y valoración
(Números absolutos y relativos)

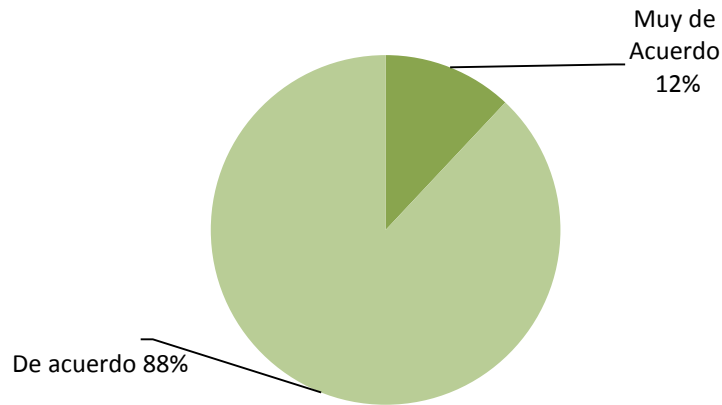
Reputación y valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	9	36%
De acuerdo	15	60%
En desacuerdo	1	4%
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

Si bien los indicadores muestran percepciones favorables por parte de los empleadores, solo el 12% están muy de acuerdo en que los egresados de la Universidad Nacional son reconocidos por formar profesionales de excelencia y un 88% estuvieron de acuerdo. Esto demuestra que los egresados aún no han alcanzado un nivel de excelencia total según la perspectiva de los empleadores.

Gráfico 45

Consideran los empleadores que la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible es reconocida porque forma profesionales de excelencia

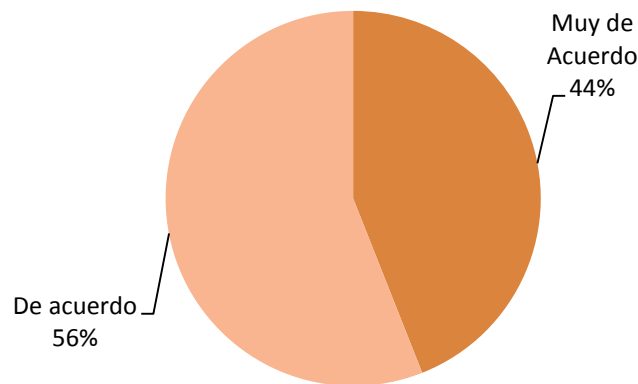


Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

De acuerdo con la información suministrada por el gráfico 46, se puede observar lo satisfechos que están los empleadores con los egresados de la carrera de Gestión Empresarial Turismo Sostenible con respecto a su desempeño profesional, factor relevante que beneficia en gran manera al egresado ya que le permite optar por nuevas y mejores oportunidades en un futuro, demostrando así la calidad de la educación que se imparte en el centro universitario en estudio.

Gráfico 46

Crean los empleadores que el desempeño profesional de los egresados de la carrera de Turismo es totalmente satisfactorio



Fuente: Elaboración propia basado en encuesta aplicada a los empleadores

Conclusiones

- En relación con la variable socio demográfica, de 66 egresados encuestados el 56% son mujeres y un 44% son hombres, cuyo promedio de edad es 25 y 26 años; el 70% son solteros y un 95% provienen de instituciones públicas; así mismo, ambos padres poseen un nivel medio o bajo lo que ejemplifica un estrato social bajo, donde la falta de estudios formales por parte de los padres de familia y su tipo de ocupación, ocasiona que las fuentes de ingresos del hogar sean limitadas.
- Con respecto a la variable situación laboral, los egresados tienen aceptación en el mercado laboral ya que el 86% de la población se encuentra laborando, estos en su mayoría para el sector privado. Sin embargo, es preocupante que solo un 43% lo hace para el área turística, los demás trabajan en puestos distintos a su especialización. El sector femenino es el que presenta mayor índice de desocupación.
- El nivel de desempleo que presentan los egresados es de un 8%, aunque el porcentaje está por debajo del nivel de desempleo del país. Es preocupante saber que un total de 47% de los egresados no laboran en el área de turismo; por consiguiente, si a este dato se le suma el nivel de desempleo, da que más de la mitad de los egresados no trabajan en su especialización que es el turismo; por lo tanto, el objetivo de la universidad de preparar personal idóneo para las necesidades del sector laboral, no se cumplen a cabalidad.
- La percepción de los egresados sobre la transición de la universidad al sector laboral es que no fue fácil, y menos para el sector femenino por la desigualdad laboral que existe en la sociedad costarricense, donde los hombres son quienes poseen mejores trabajos y mayor remuneración económica.

- Sobre la demanda de profesionales en el mercado, los egresados opinan que existen pocas alternativas de empleo para desarrollarse en su especialización, esto guarda relación con su opinión de que el contenido de las asignaturas y los métodos de enseñanza debían cambiarse, ya que algunos cursos no eran útiles en la formación académica, puesto que no se aplicaban en la práctica.
- El sector servicios es el que alberga en mayor número a los egresados que se encuentran trabajando, un 43% de estos lo hace para el área del turismo. La mayor concentración de egresados que se encuentran laborando está en Pérez Zeledón, lo que demuestra que la mayoría decide quedarse en la zona aunque mucho de ellos no ejerzan ni participen de forma directa o indirecta en el área turística.
- Con respecto a las características académicas de los egresados, estos tienden a terminar su carrera según el plan de estudio que es de 4 años y son las mujeres quienes optan en mayor número por estudiar esta carrera, el promedio de notas de los estudiantes es de 8 a 9, de los cuales los hombres son quienes poseen mejores calificaciones.
- Se destaca el buen trabajo que realiza la Universidad Nacional al becar casi al 100% de los egresados de la carrera de Gestión Empresarial de Turismo Sostenible, que probablemente no contaban con el dinero o ingreso suficiente para pagar otro tipo de formación en otra institución, garantizando no solo una mejor educación sino un futuro mejor, tanto para el estudiante como para sus familias.
- A pesar de la situación laboral que tienen los egresados, un 52% de estos decidió llevar un grado de especialización superior, lo cual aportará nuevas oportunidades en un mercado laboral competitivo como el de hoy en día.

- A pesar de que la calificación aportada por los empleadores hacia los egresados sobre el perfil como trabajador fue buena, se debe hacer reflexión que la responsabilidad de la gestión de los cursos superiores de turismo y áreas afines es responsabilidad directa de la Universidad y el hecho de que los empleadores perciban que un individuo con conocimientos técnicos posee los mismos atributos que un profesional formado en instituciones de enseñanza superior es un indicador de la existencia de mecanismos de enseñanza frágiles, visiblemente desactualizados.
- En referencia al desempeño profesional, el mayor número de egresados ejercen como auxiliares administrativos o contables; seguido por el puesto de recepcionista y solo una pequeña parte ejerce un cargo de administrador o gerente, lo cual es preocupante y demuestra que la carrera no está cumpliendo con lo que los empleadores buscan en la zona.
- En materia de ingresos, la mayoría de los egresados presenten gran insatisfacción ya que el 23% de la población de egresados tiene un salario menor a ¢361.000 lo cual corresponde a un trabajador especializado genérico cuyo salario mínimo ronda los ¢ 360.435,70 al mes, y a pesar de que los egresados poseen el grado académico de Bachillerato universitario en su especialidad, estos no ganan el mínimo de ley (¢ 507.779,05 mensual), lo cual es realmente preocupante debido a que no les están contemplando su nivel académico por el cargo que ejercen.
- Sobre la evaluación de formación académica, la atención que se brindó a los estudiantes en los servicios paraacadémicos fue considerada como buena, lo que evidencia el interés por parte de los responsables de cada departamento en hacer un buen papel aportando no solo las herramientas necesarias y oportunas sino también la información correspondientes para los diferentes procesos extracurriculares.

- Con respecto a la evaluación de los empleadores, consideran que el perfil de los egresados es bueno, más aun no muy bueno, lo cual deja sobreentendido que todavía les falta para poder desarrollarse al máximo.
- La mayoría de los empleadores afirma que la relación que tiene la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón con el medio laboral es escasa, situación desfavorable para los estudiantes, ya que al no existir ese vínculo se cierran algunas oportunidades laborales a los egresados que desean trabajar y a las organizaciones en estudio que requieran dichos profesionales.
- La calificación por parte de los empleadores sobre las competencias fue buena; sin embargo, las calificaciones menores fueron en las competencias de pensamiento globalizado y en el de formación ciudadana, es en estas que se debe prestar mayor atención para reforzarlas y darle mayor énfasis en el momento de formación universitaria del egresado para procurar que la formación ciudadana sea un proceso que forme parte de la socialización de los egresados, cuyo propósito es la educación en valores sociales, como la responsabilidad y la participación con las comunidades.

Recomendaciones

- Se recomienda reestructurar el plan de estudio de la carrera y actualizarlo según las demandas del mercado laboral, realizando un enfoque más emprendedor, donde los egresados puedan graduarse con conocimientos útiles para crear su propia empresa. Así como también establecer acuerdos con entidades de apoyo para la creación de empresas emprendedoras, concursos de ideas y creación de empresas, esto sería útil para aumentar el desarrollo turístico de la Región Brunca.
- Se deben establecer procesos de colaboración con empresas y entidades de la zona para la realización, por parte de los universitarios, de prácticas formativas y profesionales donde estos puedan aplicar los conocimientos teóricos vistos en clases y poder aplicarlos a la práctica. Estos convenios permitirían que las empresas también participen en las actividades de formación de los estudiantes ayudando a crear profesionales, según los perfiles demandados por el mercado laboral.
- La autoevaluación es un medio con el que pueden contar las universidades para que se retroalimenten de las experiencias laborales de sus egresados, para evaluar sus mecanismos de enseñanza y plantear mejoras objetivas. Debe quedar claro que las instituciones involucradas en la formación de los profesionales deben tomar conciencia de que la educación superior en turismo no termina con la otorgación del título.
- Es importante establecer un mayor número de convenios con las empresas y organismos diversificados para que los alumnos posean una más experiencia en el área de estudio, ampliando así las posibilidades de cooperar con el sector privado, con el público y con la sociedad organizada que también desarrolla interesantes trabajos en el área de turismo, extendiendo el empleo para los egresados de la UNA.
- Según los empleadores, donde existe mayor deficiencia es en el idioma ya que se solicita otra lengua, además del idioma inglés. También se debe reforzar el manejo

de paquetes computacionales, más entrenamiento en organización de eventos y, por último más interacción con el cliente extranjero.

- Después de analizar los resultados de la investigación, se puede destacar la importancia que las instituciones de enseñanza superior no sean indiferentes a la situación de sus egresados en el campo de la inserción profesional. Se sugiere, por lo tanto, que la carrera de Turismo desarrolle estudios con la intención de conocer la inserción laboral de sus egresados e investigar la percepción de los alumnos respecto de la importancia de la institución de enseñanza en su formación profesional. Además, se destaca la importancia de profundizar las reflexiones acerca de la formación y la actuación del profesional en el área.
- Mejorar y mantener actualizado el banco de datos sobre las empresas cuyo roce sea el turismo, esto con el fin de promocionar al egresado de manera directa antes de terminar sus estudios.
- Se recomienda a la Administración de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, introducir programas en donde se impartan cursos para que el egresado pueda perfeccionar y actualizar su conocimiento, además de capacitaciones que les permitan retroalimentarse de información veraz y oportuna para mejorar en el sector económico en el cual se desenvuelven.
- Se recomienda a la universidad crear una base de datos actualizada de los estudiantes egresados y darla a conocer a las instituciones económicas del Cantón y fuera de él; también realizar ferias de empleo para, de esta manera, facilitar al egresado encontrar un puesto de trabajo acorde a la carrera cursada.

Bibliografías

Aguerrondo, I. 1992. La innovación educativa en América Latina: balance de cuatro décadas, en: *Perspectivas*, Vol. XXII, N° 83. París. UNESCO. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0009/000950/095087so.pdf>. Recuperado el día 18 de octubre del 2014.

Asamblea Nacional de Rectores, Comisión nacional de rectores para la acreditación. (2005). *Modelo de Autoevaluación con fines de mejora de las Carreras Universitarias*. Lima, Perú: Dirección General de Investigación y Acreditación Universitaria, ANR.

Anuies (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior) Consultado de la página web <http://www.anuies.mx/content.php?varSectionID=146&varIDCurso=442/> Recuperado el 18 de octubre del 2014

Beita, I (2010). *Análisis del Sistema Turístico del Cantón de Buenos Aires: Insumo para un Diseño de Plan de Desarrollo Rural*. Recuperado de http://www.eumed.net/librosgratis/2012b/1199/generalidades_region_brunca.htmlfile:///C:/Users/Usuario/Downloads/649-1935-1-PB.pdf. [Recuperado el 7 de septiembre del 2014]

Calderón, M (2011). *Mirando al pasado soñando el futuro. Volumen:1*. Recuperado de <http://www.canton19.com/2012/09/sobre-el-turismo-rural-en-perez-zeledón/> [El 7 de septiembre del 2014].

Castillo, P. (2011). *Política económica: crecimiento económico, Desarrollo económico, desarrollo sostenible*. *Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho*. Volumen (III), p 1-12. CEPAL. (2011).

CEPAL. (2013). *La coyuntura económica internacional y sus consecuencias macroeconómicas para América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Santiago de Chile, octubre. Recuperado de

<http://www.cepal.org/publicaciones/xml/8/51118/CoyunturaEconomicaInternaciona.pdf>.
[Consultado el 25 de agosto del 2014].

Coll, César, (2004) *Psicología y currículum*, México: Paidós.

CONARE. (2013). *Estado de la Educación Costarricense. Programa Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. Cuarta Edición*. Recuperado de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intersedes/article/viewFile/2993/2905>. [El 20 agosto del 2014].

CONARE (2013). *Taller Regional 2013 de Estadísticas Educativas de UNESCO. Sistema de Educación Superior en Costa Rica*. San José, Costa Rica: CONARE.
Recuperado de: http://www.uis.unesco.org/StatisticalCapacityBuilding/Workshop%20Documents/Education%20workshop%20dox/2013_Antigua_Guatemala/14_Costa_Rica_1.pdf. [Recuperado el 22 de agosto del 2014]

Córica, J. L., & Dinerstein, P. (2009). *Diseño Curricular y Nuevas Generaciones*. Argentina: Editorial Virtual Argentina

De Sousa Bonaventura. (2013). *La universidad popular del siglo XXI*. Editorial EUNA. Costa Rica. Volumen 1.

El Comité Pro Reactivación del Cantón de Pérez Zeledón (2013). *Propuesta de Reactivación Económica-Social del Cantón de Pérez Zeledón*. Recuperado de <http://www.perezzeledon.net/wp-content/uploads/propuesta-reactivacion-de-perez-zeledon-13-06-2013.pdf>. [Recuperado el 3 de octubre del 2014]

Estado de la Nación (2011). *Indicadores Cantonales. Censos Nacionales de Población y Vivienda 2000 y 2011*. Recuperado de http://www.estadonacion.or.cr/images/stories/biblioteca_virtual/otras_publicaciones/Indicadores-Cantonales-FINAL-SAN-JOSE.pdf [19 de septiembre del 2014].

Fernández, D (2011). Formación Profesional en Turismo e Inserción en el Mercado Laboral. Un estudio de caso del Polo Turístico Salvador/Bahía, Brasil, y su Entorno. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S185117322011000100004 [El 25 de agosto].

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. (2010). Modelo de la Excelencia. Recuperado de http://fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/pattern/index/index.html?__setlocale=es. [El 20 de octubre del 2014.]

Gómez, M. (2007). Elementos de Estadística Descriptiva (Tercera ed.) San José: EUNED.

Historia de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón. Recuperado de la página: <http://www.pz.una.ac.cr/sitio/index.php/Historia/13-cat-art/33-art-reshis>. [El 20 de Setiembre del 2014.]

INEC. (2010). Cifras básicas sobre fuerzas de trabajo, pobreza e ingreso en los hogares. San José Costa Rica. Recuperado de www.inec.go.cr/anda4/index.php/catalog/128/download/780. [El 21 agosto del 2014].

INEC, (2013): Encuesta continua de empleo. Indicadores del mercado laboral costarricense. Segundo trimestre 2013. Volumen 2. Consultada en: <http://www.inec.go.cr/wwwisis/documentos/INEC/ECE/2013/ECE-II-2013.pdf>. [El 25 de agosto del 2014].

Instituto Politécnico Nacional, Un nuevo modelo educativo para el IPN, No.1, Ed. IPN, México, 2004. Recuperado de https://www.sistemas.cenac.ipn.mx/SISAE/Docu/metodologia_enc_egresados.pdf. [El 20 de octubre del 2014].

Jara (2010). Comisión impulsa plan para consolidar turismo en Pérez Zeledón. Recuperado de <http://www.perezzeledon.net/1279/comision-impulsa-plan-para-consolidar-turismo-en-Pérez-Zeledón/>. [El 3 de octubre del 2014]

Jiménez, A. (2013). Programa Integral de Mercadeo Agropecuario, Sector agropecuario de la Región Brunca. Recuperado de <https://www.google.co.cr/search?q=La+región+Brunca+se+localiza+al+sur+este+del+país%2C+entre+las+coordenadas+geográficas>. [El 19 de septiembre del 2014].

Lara F. (2006). “Universitarios topan con mercado laboral saturado”. Recuperado de http://www.nacion.com/ln_ee/2006/septiembre/17/pais829246.html. [El 30 de agosto del 2014].

Marín, R. (2003). El Modelo Educativo de la UACH: Elementos para su Construcción. México: UACH/Dirección Académica. Recuperado de http://www.uach.mx/academica_y_escolar/modelo_educativo/2009/08/03/modeloeducativo-uach.pdf. [El 20 de octubre del 2014].

Mora, R. (2012). Oferta Académica de la Universidades del Cantón de Pérez Zeledón.

Moya, J. (2009). Gestión del conocimiento. Los factores de cambio en el mercado de trabajo. Recuperado de <http://managementdemocratico.com/2009/09/28/los-factores-de-cambio-en-el-mercado-de-trabajo/>. [El 23 de octubre del 2014].

Mercado laboral y dialogo social en Costa Rica. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago Chile. Recuperado de http://www.cepal.org/publicaciones/xml/1/42591/Mercado_Laboral_y_dialogo_social_en_Costa_Rica.pdf. [El 25 de agosto del 2014].

Ministerio de Educación, Presidencia de la Nación. (2011). Desarrollo Curricular. Recuperado de: <http://portales.educacion.gov.ar/infd/ensenanza-de-las-ciencias/> [El 13 octubre del 2014]

OSBORNE, D.; Gaebler, T. (1994). Un nuevo modelo de gobierno: Cómo transforma el espíritu empresarial el sector público. México: Gernika.

OIE-UNESCO/UNICEF. (1996). La repetición en la enseñanza primaria. Una perspectiva global. Geneva: UNESCO-OIE/UNICEF. Recuperado de www.ibe.unesco.org/publications/free_publications/repetit. Recuperado el 18 de octubre del 2014

Plan de Estudio de la Carrera de Turismo de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón. (2010) Recuperado de la página http://www.chorotega.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=188&Itemid=388. [El 18 de Setiembre del 2014]

Programa Estado de la nación (2013). Cuarto Informe Estado de la Educación. La evolución de la educación superior. San José, Costa Rica: Programa Estado de la Nación. Recuperado de <http://www.estadonacion.or.cr/estado-educación/educación-informe-último>. [Lunes 25 de agosto del 2014]

Sader E., Gentili P., Aboite H. 2008. La reforma universitaria: Desafíos y perspectivas noventa años después. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Editorial Clacso. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/grupos/reforAboit/>. [El 19 de octubre del 2014]

Sánchez, A. (2011). Los Retos de una Educación Superior: Hacia una Política de Estado. Recuperado de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/341/19.pdf>. [El 30 de agosto del 2014].

Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Cuarte Edición. México: McGraw-Hill, Interamericana.

Sistema Nacional de Acreditación. Consejo Nacional de Acreditación. (2013). Lineamientos para la acreditación de programas de Pregrado. Bogotá, Colombia.

Simoneau, R. (2012). La Evaluación Institucional: Conceptos Teóricos. Revista Publicaciones Anuies. (79), pp. 1-7

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. Acreditación. (2013). San José Costa Rica

Sthenhouse, L, (2003) Investigación y desarrollo del currículum, Madrid: Moratafalta.

Unesco (1998). Conferencia mundial sobre la educación superior. La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. "Proyecto de declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción". París, 5-9 de octubre. Recuperado de http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm. [Lunes 25 de agosto del 2014.]

Universidad Nacional (1993). Estatuto Orgánico. Heredia.

Universidad de Sevilla (2007). El Modelo de Excelencia Organizacional EFQM. Recuperado de http://www.r2h2.us.es/uploads/forpas/cursos_2007/07111_documento_completo_introduccion_efqm.pdf. [13 de octubre del 2014]