



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**EL EMPLEO JUVENIL EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA
ISLA DE MARGARITA, ESTADO NUEVA ESPARTA**

Trabajo de Grado Modalidad Investigación, presentado como requisito parcial para
optar al título de Licenciada en Turismo.

Autora:

Br. CAMACHO VERASTEGUI, MARGARET Y.

C.I. 16.639.803

GUATAMARE, OCTUBRE DE 2007



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

De conformidad con el Art. 69 de la Normas Internas para la tramitación, entrega, discusión y evaluación de Trabajo de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo del Núcleo Nueva Esparta de la Universidad de Oriente, deja constancia que el Trabajo de Grado, modalidad Investigación, titulado: **EL EMPLEO JUVENIL EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA ISLA DE MARGARITA, ESTADO NUEVA ESPARTA**, presentado por la Br. Margaret Yosileny Camacho Verastegui, portadora de la Cédula de Identidad N° 16.639.803, como requisito parcial para optar el TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO, ha sido evaluado y aprobado por el jurado calificador con la categoría:

APROBADO EXCELENTE
Mención PUBLICACIÓN

Lcdo. Rafael Lunar Leandro
Asesor Académico

Lcda. Maribel Lárez
Jurado Principal

Lcda. Mirayda Fermín
Jurado Principal

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por ser el único ser supremo que considero ser el guía de mi vida y a la Virgen del Valle por estar allí cuando le he necesitado y cuando no también. Espero tenerlos siempre presentes en mi vida.

A mi persona, por tener la fuerza, la voluntad, el coraje y la valentía necesaria para asumir y cumplir con los retos que me he ido planteando en la vida.

A la memoria de mi padre, Freddy de Andala Camacho, porque sin que estés a mi lado siempre te he sentido cerca de mí, gracias por todo aquello que lograste y no darme en vida. Te lo prometí en tu lecho y hoy lo he logrado. Te extraño mucho Papá, Bendición...!

A mi querida, adorada y preciada madre, Margarita Verastegui, por confiar siempre en mí y en mis capacidades; un poco tarde pero seguro mamá, lo logré. Te amo con todo mi corazón. Bendición...!

A mi pequeña bebe, Ihoneé Andalem Aldrey Camacho, que aún no llega a este mundo, pero que se ha convertido en la principal razón de mi existencia, eres lo más hermoso que me ha regalado la vida, esta experiencia de llevarte en mi vientre me dio las fuerzas necesarias para seguir adelante. Te amo muchísimo. Que dios te bendiga y te de protección durante tú paso por esta vida.

A mis hermanos, Freddy, Alexis, Yennadiely y Karen por servirme de apoyo y comprensión en las decisiones tomadas en mi vida, los quiero mucho.

No por ser el último eres el menospreciado, a ti Victor Emilio Aldrey, por convertirte en una persona especial que recordar en toda mi vida, por ser el padre de

mi hija, por estar a mi lado en los momentos dulces y amargos, por ser uno de los pilares fundamentales en la realización de esta investigación, por tu cariño, paciencia y comprensión...!

Margaret Yosileny Camacho Verastegui

AGRADECIMIENTOS

A mi Madre y Padre por darme la dicha de ser su hija y vivir en esta época de la vida donde han sucedido cambios trascendentales; por su amor y enseñanza. Papá donde quiera que estés ¡Gracias y Bendición!... Mamá, gracias por aún estar a mi lado, sin ti y tu ayuda me hubiese costado un poco más cumplir esta meta.

A mi hija por comportarse muy bien en mi vientre, en los momentos en que tuve que recabar la información de campo...Gracias mi Bebé.

A Victor Emilio Aldrey por estar allí cuando le he necesitado y cuando no también. Sin ti se me hubiese dificultado el camino en terminar esta meta, que de una u otra forma también es tuya. Gracias, Perikito Taz!!!

A mis hermanos porque me socorrieron y brindaron su apoyo, en todos los sentidos, para la culminación de esta investigación. Gracias!

A la familia Aldrey – Barcenas: Mónica, Alejandro y muy especialmente a Lulú, porque con tu cariño, paciencia, apoyo, comprensión y consejos me has ayudado a ir comprendiendo los senderos (altos y bajos) de la vida, por abrirme las puertas de tu casa, por acompañarme en la recolección de la información de esta investigación y sobre todo por ser la Abuela súper consentidora de mi hija. Gracias Lulita..!

A mis “miguis” Sol Emira Naranjo y Marelba Marchán (mis futuras Comadres), especialmente quiero agradecerles por ser más que unas simples amigas, han sido y seguirán siendo como unas hermanas y compañeras de vida, tengo tanto que agradecerles que no encuentro palabras para expresarlo. Un millón de gracias, Las quiero mucho...!

A Maryori Nieves, por compartir tantos momentos gratos dentro y fuera de las aulas de clase y por ser como eres. Gracias..!

Al profesor Rafael Lunar, por sugerirme el tema, por ser mi tutor y ayudarme en esos momentos en los que sentí estar perdida en el proceso investigativo. Gracias por confiar en mí y en mi capacidad para desarrollar tan valioso tema.

A la profesora Mariaynés Murillo, por emitirme el conocimiento necesario a nivel metodológico de cómo se elaboraba esta investigación y por su ayuda en la realización de la misma. Gracias Prof.!

A todos aquellos empleados jóvenes y a los gerentes o encargados de las agencias de viaje y turismo que aportaron la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación. ¡Les estoy verdaderamente agradecida!

A todas aquellas personas que de una u otra manera me colaboraron en la realización de esta investigación y a las cuales no puedo enumerar porque el espacio es muy pequeño. Mil Gracias...!

Margaret Yosileny Camacho Verastegui

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	V
SINOPSIS	XVI
CAPITULO I.....	2
1.1.- Planteamiento del problema.....	2
1.2.- Objetivos.....	6
1.2.1.- Objetivo General.....	6
1.2.2.- Objetivos Específicos	6
1.3.- Justificación	7
CAPITULO II	10
2.1.- Antecedentes de la investigación.....	10
2.2.- Bases teóricas.....	12
2.4.- Operacionalización de variables	20
CAPITULO III	24
3.1.- Delimitación de la investigación.....	24
3.1.1.- Nivel de la Investigación	24
3.1.2.- Área de estudio	24
3.2.- Diseño de la investigación	25
3.2.1.- Sujetos de información	25
3.2.2.- Población y Muestra	26
3.3.- Fuentes de información.....	26
3.3.1.- Fuentes Primarias.....	26
3.3.2.- Fuentes Secundarias.....	26
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5.- Procesamiento de la información.....	29
3.6.- Análisis de la información	29
3.6.1.- Técnicas de Análisis	29

3.7.- Presentación de la información.....	30
CAPITULO IV.....	32
4.1.- Perfil socio-económico, académico, temporalidad y cargo ocupado por los jóvenes que laboran en las agencias de viajes y turismo de los municipios mariño y maneiro, estado nueva esparta.....	32
4.2.- Perfil de las agencias de viaje y turismo de los municipios mariño y maneiro, estado nueva esparta, respecto a la empleabilidad de los jóvenes de 15 a 24 años.54	
4.3.- Marco legal que rige la participación del empleo juvenil en las actividades turísticas de venezuela.....	70
4.4.- Características del empleo juvenil en las agencias de viaje y turismo de los municipios mariño y maneiro de la isla de margarita.	77
CAPITULO V.....	81
5.1.- Conclusiones.....	81
5.2.- Recomendaciones	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ELECTRÓNICAS.....	86

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Operacionalización de Variables.....	20
Cuadro N° 2.....	28
Resumen de las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	28
Cuadro N° 3.....	32
Valores absolutos y porcentuales de la edad de los empleados jóvenes.	32
Cuadro N° 4.....	34
Valores absolutos y porcentuales del género de los empleados jóvenes.	34
Cuadro N° 5.....	35
Valores absolutos y porcentuales del estado civil de los empleados jóvenes.	35
Cuadro N° 6.....	36
Valores absolutos y porcentuales del lugar de residencia de los empleados jóvenes.	36
Cuadro N° 7.....	38
Valores absolutos y porcentuales del número de hijos de los empleados jóvenes.....	38
Cuadro N° 8.....	39
Valores absolutos y porcentuales del ingreso mensual en bolívares de los empleados jóvenes.	39
Cuadro N° 9.....	40
Valores absolutos y porcentuales de los beneficios laborales de los empleados jóvenes.	40
Cuadro N° 10.....	42
Valores absolutos y porcentuales del grado de instrucción de los empleados jóvenes.	42
Cuadro N° 11.....	43
Valores absolutos y porcentuales del número de empleados jóvenes que han realizado cursos de adiestramiento en turismo.	43
Cuadro N° 12.....	44

Valores absolutos y porcentuales de los cursos de adiestramiento en turismo realizados por los empleados jóvenes.	44
Cuadro N° 13.....	46
Valores absolutos y porcentuales de los cargos ocupados por los empleados jóvenes.	46
Cuadro N° 14.....	48
Valores absolutos y porcentuales del tiempo aproximado que llevan los empleados jóvenes en los cargos ocupados dentro de la empresa.	48
Cuadro N° 15.....	49
Valores absolutos y porcentuales del número de empleados jóvenes que han ocupado otros cargos dentro de la empresa.	49
Cuadro N° 16.....	50
Valores absolutos y porcentuales de otros cargos ocupados por los empleados jóvenes.	50
Cuadro N° 17.....	51
Valores absolutos y porcentuales del número de horas laboradas por los empleados jóvenes.	51
Cuadro N° 18.....	52
Valores absolutos y porcentuales del número de días laborados en la semana por los empleados jóvenes.	52
Cuadro N° 19.....	53
Valores absolutos y porcentuales del turno laboral de los empleados jóvenes.....	53
Cuadro N° 20.....	55
Valores absolutos y porcentuales del número total de empleados.....	55
Cuadro N° 21.....	56
Valores absolutos y porcentuales del número total de empleados por género.....	56
Cuadro N° 22.....	57
Valores absolutos y porcentuales de la edad de los empleados.	57
Cuadro N° 23.....	58

Valores absolutos y porcentuales del horario de trabajo de la empresa.....	58
Cuadro N° 24.....	59
Valores absolutos y porcentuales del tipo de estabilidad laboral de la empresa respecto al empleo joven.....	59
Cuadro N° 25.....	61
Valores absolutos y porcentuales del número de empleados jóvenes que laboran en la empresa.	61
Cuadro N° 26.....	62
Valores absolutos y porcentuales del género de los empleados jóvenes que laboran en la empresa.	62
Cuadro N° 27.....	63
Valores absolutos y porcentuales del turno laboral de los empleados jóvenes.....	63
Cuadro N° 28.....	64
Valores absolutos y porcentuales de la jornada laboral diaria de los empleados jóvenes.	64
Cuadro N° 29.....	65
Valores absolutos y porcentuales del salario en bolívares de los empleados jóvenes.....	65
Cuadro N° 30.....	67
Valores absolutos y porcentuales de los cargos ocupadospor los empleados jóvenes.	67
Cuadro N° 31.....	69
Valores absolutos y porcentuales del tiempo de contratación de los empleados jóvenes.	69
Cuadro N° 32.....	72
Marco Legal que rige la participación del empleo joven en la actividad turística de Venezuela.....	72
Cuadro N° 33.....	80
Resumen del perfil del joven empleado en las Agencias de Viajes y Turismo de los 80 Municipios Mariño y Maneiro, Estado Nueva Esparta.....	80

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1	
Edad de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	33
Gráfico N° 2	34
Género de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	34
Gráfico N° 3	35
Estado civil de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	35
Gráfico N° 4	37
Lugar de Residencia de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	37
Gráfico N° 5	38
Descendencia de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	38
Gráfico N° 6	39
Ingreso mensual en bolívares de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	39
Gráfico N° 7	41
Beneficios laborales de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	41
Gráfico N° 8	42
Grado de instrucción de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	42
Gráfico N° 9	44
Número de empleados jóvenes que han realizado cursos de adiestramiento.	44

Gráfico N° 10	45
Cursos de adiestramiento realizados por los empleados jóvenes de las	45
Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	45
Gráfico N° 11	47
Cargos ocupados por los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	47
Gráfico N° 12	48
Tiempo aproximado que llevan los empleados jóvenes en los cargos ocupados dentro de la empresa.....	48
Gráfico N° 13	49
Número de empleados jóvenes que han ocupado otros cargos dentro de la empresa.	49
Gráfico N° 14	50
Otros cargos ocupados por los empleados jóvenes en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	50
Gráfico N° 15	51
Número de horas laboradas por los empleados jóvenes en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	51
Gráfico N° 16	52
Número de días laborados en la semana por los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	52
Gráfico N° 17	53
Turno laboral de los empleados jóvenes en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	53
Gráfico N° 18	55
Número total de empleados en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	55
Gráfico N° 19	56
Número total de empleados por género en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	56

Gráfico N° 20	57
Edad de los empleados en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	57
Gráfico N° 21	59
Horario de trabajo de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	59
Gráfico N° 22	60
Tipo de estabilidad laboral respecto al empleo joven en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	60
Gráfico N° 23	61
Número de empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	61
Gráfico N° 24	62
Género de los empleados jóvenes de lasAgencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	62
Gráfico N° 25	63
Turno laboral de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	63
Gráfico N° 26	64
Jornada laboral diaria de los empleados jóvenes de lasAgencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.....	64
Gráfico N° 27	65
Salario en bolívares de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.....	65
Gráfico N° 28	68
Cargos ocupados por los empleados jóvenes en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.	68
Gráfico N° 29	69

Tiempo de contratación de los empleados jóvenes en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro. 69



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Línea de Investigación: “Cultura del Trabajo de la Actividad Turística”

**EL EMPLEO JUVENIL EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA
ISLA DE MARGARITA, ESTADO NUEVA ESPARTA**

Trabajo de Grado

Asesor: Lic. Rafael Lunar Leandro

Autora:

Br. Margaret Y. Camacho Verastegui

SINOPSIS

La investigación que a continuación se presenta tiene como objetivo general, caracterizar el empleo juvenil en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta; ésta a su vez conllevó a precisar el perfil socio-económico, académico, el cargo y la temporalidad de los empleados jóvenes en dichas empresas. Igualmente, sirvió para identificar los aspectos del marco legal que rigen la participación del empleo juvenil en las actividades turísticas de Venezuela, así como también, permitió describir las características del empleo juvenil generado en las agencias de viaje y turismo de la

Isla de Margarita, todo esto a través de la información recabada directamente de los empleados jóvenes y de los documentos jurídicos relacionados a este tópico, por medio de un estudio investigativo de nivel descriptivo y de campo no experimental de tipo transeccional. Una de las principales características de esta investigación es que incorporó a este grupo social dentro de las investigaciones en el área turística. Se llegó a la conclusión que los empleados jóvenes tienen poca participación debido a la falta de experiencia a nivel laboral, los puestos ocupados por éstos son de niveles bajo y medio debido a que no cuentan con tanta preparación académica en el área, en su mayoría el ingreso mensual en bolívares que reciben no sobrepasa el fijado por la ley. Por otra parte, se comprobó que en materia de empleo juvenil en turismo es casi nula la normativa legal en Venezuela que lo regule, por lo que se considera importante instaurar jurídicamente con urgencia la inclusión de este tema en el marco legal venezolano.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA

CAPITULO I

1.1.- Planteamiento del problema

La actividad turística es considerada factor de desarrollo económico en algunos países (Organización Mundial de Turismo, 1998), a través de la prestación de servicios orientados a la satisfacción de las personas que lo visitan, los turistas, y estos a su vez, producen un gasto monetario, lo que resulta benéfico en la obtención de ingresos económicos. Desde este punto de vista, el turismo es una alternativa para el desenvolvimiento empresarial de una localidad, debido a la creación de empresas relacionadas con la prestación de servicios turísticos, tales como: hoteles, restaurantes, agencias de viaje, tiendas de souvenir, líneas aéreas, entre otras; y en consecuencia este hecho incrementa las fuentes de empleo en los distintos mercados de trabajo (Moreno, F. 2004), lo cual representa un aspecto preponderante y participativo en la evolución del país.

El turismo como una actividad económico-social depende en gran medida del factor humano, lo que hace evidente la creación de puestos de trabajo comparativamente importantes (Bote, V. 1999); generalmente, se ha caracterizado por requerir un gran número de trabajadores donde su nivel profesional no es de mucha relevancia. Según Pearce (1988), “el turismo requiere de mano de obra intensa, principalmente del tipo semicalificada o no calificada” (p.90); es decir, aquellos trabajadores que no necesariamente poseen conocimiento especializado en turismo, pero que sí son capaces de desempeñarse en el área. Otra característica importante del turismo es que, gran parte de la oferta laboral es de naturaleza temporal o de medio tiempo (Pearce, D. 1988), lo cual podría estar originado por la estacionalidad de algunas actividades tales como las vacaciones (escolares o laborales), eventos especiales (juegos deportivos, congresos científicos, etc.), entre otros, las cuales producen el desplazamiento de las personas e incitan a la práctica de

turismo en los diferentes destinos. De esta manera, ante la demanda de servicios de forma temporal, el turismo se hace vulnerable en la empleabilidad del sector juvenil, ya que éstos normalmente disponen de poco tiempo para ser empleado en actividades laborales (Getino, 1987).

Este tipo de mano de obra es abundante en los países en vías de desarrollo, tal es el caso de Venezuela, y está compuesta principalmente por la población juvenil, quienes tienen más probabilidades de encontrar trabajo temporal, a tiempo parcial o eventual y con limitada protección laboral, así lo establece la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) en su reporte Tendencias Mundiales del Empleo Juvenil (Agosto 2004).

En cuanto al empleo de los jóvenes en actividades turísticas, se hace necesaria conocer la definición de una persona joven, que según las Naciones Unidas (1992) “son las personas con edades comprendidas entre los 15 y los 24 años de edad” (p.55). Atendiendo ésta definición, se infiere que el empleo juvenil está dado por las oportunidades laborales expuestas en los diferentes mercados de trabajo para este tipo de población.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en materia del empleo en los jóvenes establece en el artículo 79, lo siguiente:

Los jóvenes y las jóvenes tienen el derecho y el deber de ser sujetos activos del proceso de desarrollo. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, creará oportunidades para estimular su tránsito productivo hacia la vida adulta y en particular la capacitación y el acceso al primer empleo, de conformidad con la ley.

De esta manera, se observa que el empleo juvenil está amparado en las leyes venezolanas y por ningún motivo debe existir discriminación de empleo sobre este sector de la población. Sin embargo, a pesar de esto, la vida de los jóvenes que trabajan posiblemente puede que se encuentre caracterizada por una serie de hechos que los condujeron a optar por la búsqueda de un empleo, en tal caso, pudo ser la oportunidad de ofrecer nuevas ideas, por ser parte de una generación innovadora, por la adquisición de experiencias, ya que esta constituye uno de los requisitos exigidos por el sector empleador, o pudo influir en esta decisión la falta del ingresos económicos en la familia, aspecto este que puede verse comúnmente en los países en vías de desarrollo por la marcada tendencia hacia la clase baja, la cual se puede traducir en pobreza (OIT, 2004).

En vista de la empleabilidad de los jóvenes en los diferentes sectores, Fawcett (citado por la OIT, 2004) señala que “...entre el 80 y el 90 por ciento de los jóvenes están empleados en el sector de los servicios y el resto trabaja en las manufacturas o en la construcción” (p. 14); en este sentido, la actividad turística, como parte del sector servicios, se encuentra en una posición accesible para que la población joven pueda estar insertada en este campo laboral, es decir, la existencia del empleo juvenil en actividades turísticas.

Por su parte, el Estado Nueva Esparta, específicamente, la Isla de Margarita representa un destino turístico potencial, ya que, según el Analista de Personal del Ministerio del Trabajo del Estado Nueva Esparta, la mayoría de las oportunidades laborales disponibles están constituidas por la actividad turística, así como también, su dependencia de las temporadas altas (P. González, entrevista personal, Junio 09, 2006), lo cual establece un elemento significativo en la participación de los jóvenes en este mercado laboral, debido a que dicha particularidad corresponde a la característica principal de este grupo social: la disposición de poco tiempo para ser empleado en actividades laborales.

Por consiguiente, en la Isla de Margarita, surgió la necesidad de plantear el conocimiento de la actividad laboral en turismo, fundamentalmente, donde participan los jóvenes. Para ello, se tomaron como base para el estudio los Municipios Mariño y Maneiro, debido a que constituyen las jurisdicciones con mayor número de Agencias de Viaje y Turismo, con un total de 78 empresas (CORPOTUR, 2006), específicamente el Municipio Mariño con 56 empresas y el Municipio Maneiro con 22 empresas, lo que representa un 72,22% del total de empresas ubicadas en la Isla.

En este contexto, nació el interés de la investigadora por conocer ¿Cuáles son las características del empleo juvenil en la actividad turística que se desarrolla en la Isla de Margarita, específicamente en las Agencias de Viaje y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro?

Para dar respuesta a esta interrogante, surgieron las siguientes sub-interrogantes:

1. ¿Cuál es el perfil socio-económico de los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita?
2. ¿Cuál es el perfil académico de los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita?
3. ¿Cuáles son los cargos desempeñados por los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita?
4. ¿Cómo es la temporalidad del empleo juvenil en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita?

5. ¿Cuáles aspectos del marco legal rigen la participación del empleo juvenil en las actividades turísticas de Venezuela?

6. ¿Cuáles son las características del empleo juvenil en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita?

1.2.- Objetivos

1.2.1.- Objetivo General

Caracterizar el empleo juvenil en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta.

1.2.2.- Objetivos Específicos

- Conocer el perfil socio-económico de los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.
- Conocer el perfil académico de los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.
- Precisar los cargos que desempeñan los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.
- Especificar la temporalidad del empleo juvenil en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.

- Identificar dentro del marco legal los aspectos que rigen la participación del empleo juvenil en las actividades turísticas de Venezuela.
- Describir las características del empleo juvenil en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita

1.3.- Justificación

La actividad turística en la Isla de Margarita forma parte integral del sistema socio-económico del Estado Nueva Esparta, por lo que se hace necesaria la indagación de todos los elementos relacionados con dicha actividad. Uno de esos elementos lo forma el empleo, muy especialmente el relacionado con la población juvenil, quienes poseen un valioso potencial por conformar la generación innovadora de la humanidad.

Por ello, la justificación de esta investigación está expresada por las siguientes razones:

- ✓ Dar a conocer la conformación de la fuerza laboral en la actividad turística de la Isla de Margarita, particularmente, la constituida por la población juvenil, impartiendo no solo el perfil de los jóvenes empleados en turismo, sino que también, podría sentar las bases para el conocimiento general de lo que engloba el empleo de los jóvenes desde el punto de vista legal, en cuanto a las disposiciones laborales, tales como: la edad mínima permitida para el trabajo, la jornada laboral, al salario, los beneficios laborales, entre otros.
- ✓ Podría influir en el sector comercial tanto público como privado en turismo, para ofertar puestos de trabajo en sus empresas a este tipo de fuerza laboral.

- ✓ Constituirá un nuevo aporte para la investigación científica, debido a que amplía un novedoso campo de investigación en la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.

- ✓ Servirá de base para futuras investigaciones de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, específicamente, en la Línea de Investigación “Cultura del Trabajo de la Actividad Turística”, la cual “se fundamenta en los procesos de creación de conocimiento que permiten abordar el alcance motivacional, la formación integral del egresado y su inserción en el campo laboral, así como atender las expectativas y necesidades del mercado laboral...” (Centro de Investigaciones Turísticas, 1999). En este caso, se estudia la importancia de la participación de los jóvenes como entes movilizados de la actividad turística, a través de su inserción en el mercado laboral.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

CAPITULO II

2.1.- Antecedentes de la investigación

Sobre la base de una revisión bibliográfica, se pudo determinar que existen pocos estudios vinculados con la temática de la presente investigación; por lo tanto, éstos son utilizados a manera de referencia, pues su contenido solo se relaciona con algunas de las variables circunstantes en la misma. Entre los estudios encontrados con cierta relación al tema, específicamente, a nivel internacional se mencionan los siguientes:

➤ **“Tendencias mundiales del empleo juvenil”**, (oficina internacional del trabajo, 2004). en este reporte se concluye que: las etapas principales de formación (infancia, adolescencia y juventud), durante las cuales se definen los aspectos fundamentales de desarrollo personal, son determinantes para el éxito o el fracaso de una persona en la vida. es por ello, que resulta fundamental que se aborden los desafíos del empleo de los jóvenes y se busquen soluciones para aumentar y hacer realidad su potencial y así garantizarles oportunidades de trabajo. para la oit, un desarrollo profesional temprano y fructífero hace que los jóvenes cambien de dirección y pasen de la dependencia social a la autosuficiencia y les ayuda a eludir de la pobreza y contribuir activamente en la sociedad. igualmente, hace referencia en que el proporcionar trabajo decente y productivo a los jóvenes es el mayor desafío para los gobiernos, los interlocutores sociales, la sociedad civil, y los organismos en las naciones unidas. en consecuencia, las personas con trabajo decente, sean jóvenes o de edad, son la base de la estabilidad en las comunidades y, por lo tanto, un pilar sólido para el futuro de un mundo globalizado.

➤ **“El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo”** (Oficina Internacional del Trabajo, 2001). En este informe se concluye que: El número de jóvenes empleados en el sector formal del turismo, ya sea como «aprendices» en cadenas de restaurantes de comida rápida (McDonald's y Pizza Hut), o como trabajadores ocasionales en el empleo eventual o de temporada en la restauración, está creciendo a un ritmo acelerado. Esta tipología de trabajo es motivo de preocupación por transgresiones a las disposiciones laborales, tales como las relativas a la edad mínima legal de admisión al empleo.

Así mismo señala, que los estudios sobre el mercado de trabajo de los jóvenes en Australia muestran el efecto de la desreglamentación del mercado laboral de los empleados jóvenes en el sector de la hostelería dando lugar a un aumento de inseguridad de los ingresos, la polarización de los salarios y un deterioro de las condiciones de empleo. El trabajo permanente a tiempo completo se está reemplazando por el trabajo eventual a tiempo parcial, y los ingresos medios semanales de los adolescentes con un empleo a tiempo completo han disminuido en relación con los de los jóvenes y adultos de edad más avanzada.

A nivel local, específicamente, en la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, existe un estudio que aún cuando no se encuentra directamente relacionado con la presente investigación aporta información útil, por cuanto arroja evidencia del comportamiento del empleo en la actividad turística; éste refiere a la “Relación entre los flujos turísticos y el empleo en los sectores hotelero y comercial en la ciudad de Porlamar, Municipio Mariño” (Mendoza, Sonciré, 2001). En este estudio se concluye que: La estacionalidad del mercado laboral correspondiente a la actividad turística, afecta a un número importante de contratos temporales, debido a que el comportamiento de los flujos turísticos genera una

rotación del empleo. A este factor de rotación se suma la escasa cualificación que presenta el personal de temporada, pues por lo general son bachilleres o de menor nivel académico.

2.2.- Bases teóricas

La presente investigación se encuentra sustentada en ciertas bases teóricas, con la finalidad de generar un mayor entendimiento sobre el empleo de los jóvenes en la actividad turística que se desarrolla en la Isla de Margarita, siendo ellas:

- Estructuras socio-económicas del turismo.
- El factor humano.
- Generación de empleo.
- Temporalidad del empleo.
- Empleo juvenil.

La actividad turística junto con otras actividades económicas, produce cambios en las estructuras socio-económicas de los países, regiones o localidades donde ésta se desarrolla, especialmente, en aquellos en vías de desarrollo. En este sentido, Mathieson (1999), afirma que los mayores cambios en la estructura económica han ocurrido en una economía de producción esencialmente primaria a otra dominada por el turismo y actividades afines.

El turismo puede tener naturaleza económica, dependiendo de las necesidades y valores socio-económicos de cada país, al respecto Jiménez Guzmán (1986) establece que:

La importancia económica del turismo es absoluta e indiscutible, y que sus consecuencias son favorables, en tanto que directa o indirectamente contribuyen al desarrollo económico de una región. El turismo, visto así, es un gran suministrador del cambio económico, estimula el crecimiento del sector productivo y activa el desarrollo. (p. 143-144)

A través del turismo se logra impulsar el desarrollo económico y social de muchos lugares. Así pues, en grandes territorios, municipios o simplemente pequeñas poblaciones, la actividad turística aunada a otros proyectos gubernamentales, ha sido de mucha importancia, puesto que ha modificado el desnivel económico y productivo que sufrían en comparación con otras localidades más avanzadas. Es por ello, que la llegada de la actividad turística, significó para muchas regiones un cambio absoluto en sus estructuras sociales y económicas (Figuerola, 1985).

En consecuencia, según Bote (1999), “la actividad turística representa ya hoy un porcentaje relativamente significativo dentro de la producción de bienes y servicios en un número importante de países” (p. 103), lo cual evidencia el comportamiento participativo del turismo dentro del desarrollo de la estructura socio-económica de un país, región o localidad.

La producción de los bienes y servicios requeridos por el turismo para poder satisfacer la demanda turística y así incrementar la estructura socio-económica de una localidad, debe tomar en cuenta el estudio de un elemento muy significativo, el factor humano y su intervención en la prestación de los servicios turísticos. En este sentido, el turismo, como promotor en la creación de empresas, requiere en gran medida de un

número de trabajadores, donde su cualificación profesional no es de mucha relevancia (OMT, 1998), factor éste que coloca a la actividad turística en una posición única y de relativa importancia en la economía de diferentes países. Al respecto Keiser y Helber (1983) señalan:

Se puede considerar con toda verdad al turismo como una empresa de mano de obra intensiva. En algunas áreas esto es una de sus grandes atracciones. ...El turismo se puede ajustar de manera ideal a un área con gran desempleo entre residentes de bajos niveles de educación. (p. 79)

Igualmente, con relación a la exigencia de un gran número de personas para laborar en la prestación de los servicios turísticos, Getino (1987) expresa lo siguiente:

Las actividades del turismo demanda de uso intensivo de fuerza de trabajo debido al elevado número de servicios, ya que los mismos no son susceptibles de automatización. Entre tales servicios se pueden contar los del sector hotelería y alojamiento (hospedaje, comidas y bebidas), ventas al detalle (tiendas orientadas al turista), transporte (aéreos, marítimos, autos de alquiler)... (p. 116)

Aunado a esto, un efecto multiplicador producto del turismo ha sido la generación de empleos, razón por la cual, indiscutiblemente, repercute en las estructuras socio-económicas donde la actividad turística juega un papel preponderante. Es por ello, que el turismo tiene peculiaridades muy significativas para llevar a cabo su proceso operativo, la más notable es la intensa mano de obra que requiere para su funcionamiento; de ahí que una de las más procuradas repercusiones del turismo en el marco socio-económico de un país sea la generación de empleos (Ramírez, 1981).

Por su parte, en cuanto a la generación de empleo en turismo, Bote (1999) aporta lo siguiente:

El turismo al ser una actividad de servicios, presenta una capacidad de generar puestos de trabajo comparativamente importante. En los últimos años, el turismo ha creado un significativo número de empleos en muchos países en desarrollo y, en algunos, constituye la fuente de empleo más importante. (p. 40)

En este sentido, dada la característica básica de prestación de servicios que posee el turismo, es comprensible que el incremento de la capacidad receptiva, la creación de establecimientos e instalaciones complementarias y conexas al turismo, así como también, de la necesidad de satisfacer la demanda turística de un determinado destino, ha de crear un impacto en la situación laboral de ese destino.

La influencia directa del turismo sobre la creación de empleo está dada por la afluencia de turistas o demanda turística, que visitan una localidad y realizan un consumo de los bienes y servicios que allí son ofertados, lo cual necesariamente provoca un aumento en la producción y que finalmente ocasionan la creación de empleos.

Generalmente, cuando se trata del turismo y su relación con la generación de empleo, se debe tomar en cuenta una de sus principales características, la estacionalidad. Esta estacionalidad en el turismo hace referencia a la estación o época de gran concentración turística durante determinado momento del año, así pues, el período de vacaciones escolares, la época dicembrina, de Semana Santa y los carnavales, conforman la estacionalidad turística de muchos destinos y de otros están en función de la época del año (Da Costa, 1993 citado por Mendoza, 2001).

A lo anteriormente expuesto, se le atribuye la marcada tendencia de la temporalidad del empleo en turismo, y que como ya se ha dicho, requiere un gran número de trabajadores donde su cualificación profesional es de poca importancia. En este sentido, la OMT (1998) establece:

... la gran mayoría de los puestos de trabajo que son requeridos en la industria turística no son precisamente para directivos, sino que se trata de empleo a tiempo parcial para trabajadores que, en general, carecen de conocimientos especializados en turismo y que, incluso, proceden de otros sectores de la economía (sector primario, fundamentalmente). (p. 219-220)

En concordancia con lo anterior, Mathieson (1999) considera que muchos de los empleos en la actividad turística son altamente temporales y contribuye a fluctuaciones en los niveles de empleo local y regional, lo cual es atractivo para aquellas personas que solo requieren de un empleo temporal, como los estudiantes, amas de casa y empleados de medio tiempo.

En vista de que la temporalidad del empleo en turismo es un condicionante que favorece a pequeños grupos sociales, conformados por los obreros, los jóvenes, las amas de casa, los extranjeros, entre otros; y que por sus características (personal semicalificado o no calificado, poco tiempo para emplearlo en actividades laborales, poca o ninguna experiencia laboral, etc.), presentan un perfil acorde con los puestos de trabajo generados por la actividad turística.

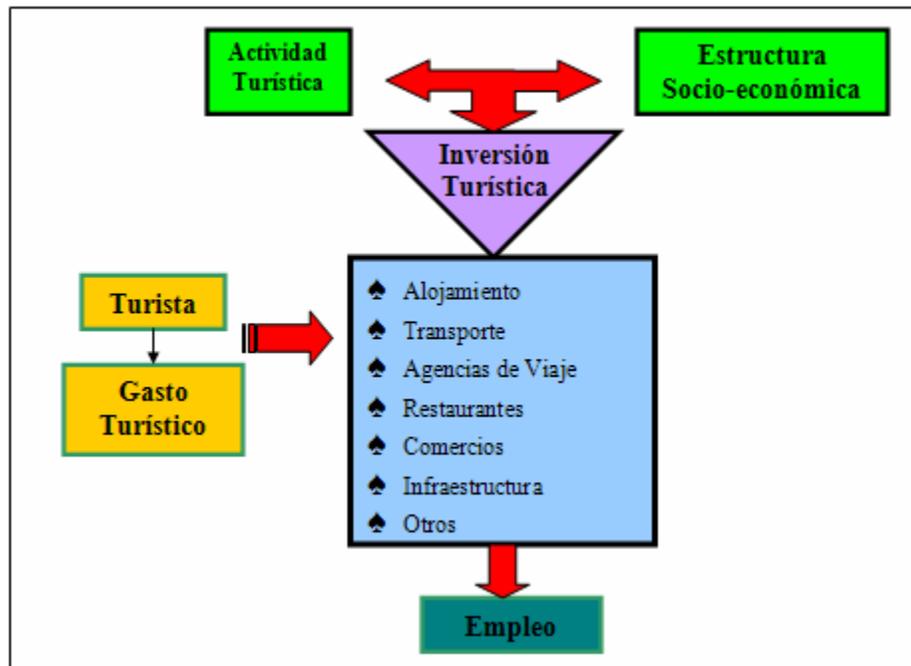
Uno de los segmentos más beneficiados de estos grupos sociales, en cuanto a su empleo en actividades turísticas, lo constituye la población juvenil, la cual podría denominarse como Empleo juvenil en turismo. Acorde a esto, Getino (1987) señala:

Los estudios sobre empleo en el sector turismo muestran que, además de la creación de puestos de trabajo para mujeres, se han generado empleos para ciertos grupos sociales no especializados que tienen dificultades de encontrar actividades estables a causa de la recesión económica, como son los grupos integrados por la población juvenil... (p. 116)

El empleo juvenil forma parte de una fuerza laboral importante por lo que se hace necesario su colocación en los distintos niveles de trabajo (básico, medio y alto), en los diferentes mercados laborales, especialmente en el área turística, ya que conforman un gran potencial de una generación innovadora.

En resumen, existe un acuerdo general de que la actividad turística trae consigo una serie de cambios en la estructura socio-económica de una región o localidad determinada, donde el turismo se ha consolidado y ha pasado a formar parte fundamental de la misma, igualmente, se sabe que el turismo afecta de manera directa la generación de empleo, pues es una actividad basada principalmente en la prestación de servicios, por lo tanto se hace necesario la demanda de recurso humano calificado y no calificado, este último representado principalmente por la población juvenil, sin embargo, el empleo perteneciente a la actividad turística presenta un carácter estacional y temporero producto del comportamiento de la demanda turística la cual también es estacional (Figura N° 1).

Figura N° 1
Relación Turismo y Empleo Juvenil



☉ CARGOS: es el conjunto de tareas ejecutadas de manera cíclica o repetitiva. (Chiavenato, 2000:60)

☉ CARGO: posición establecida por la empresa para que el joven realice el cumplimiento de una actividad laboral. (Camacho, 2006)

☉ EMPLEO JUVENIL: está dado por las oportunidades laborales expuestas en los diferentes mercados de trabajo para la población juvenil. (Camacho, 2006)

☉ NIVEL ALTO: es aquel constituido por los cargos a los cuales corresponde la toma de decisiones y la dirección de la organización. También se le denomina nivel profesional. (Keiser y Helber, 1983:82).

Ⓢ NIVEL MEDIO: se encuentra conformado por cargos cuyas funciones requieren capacitación. En el caso del turismo, generalmente, engloba a aquellos relacionados con la atención al público. También se le denomina nivel técnico. (Keiser y Helber, 1983:82).

Ⓢ NIVEL BÁSICO: comprende aquellos cargos en los cuales se realizan esfuerzos manuales, no requieren de estudios para desempeñarlos. (Keiser y Helber, 1983:81).

Ⓢ PERFIL ACADÉMICO: conjunto de conocimientos que caracterizan la formación de los empleados jóvenes. (Camacho, 2006)

Ⓢ PERFIL SOCIAL: conjunto de características personales de los empleados jóvenes. (Camacho, 2006)

Ⓢ PERFIL ECONÓMICO: es el ingreso económico que percibe el joven como remuneración por su labor en una empresa. (Camacho, 2006)

2.4.- Operacionalización de variables

Cuadro N° 1 Operacionalización de Variables

Objetivo Especifico	Variable Nominal	Variable Real	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de Medición
1.- Conocer el perfil socio-económico de los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.	Perfil Social: Conjunto de características personales de los empleados jóvenes.	Perfil Social	Demográficas	Edad	¿Cuántos años tiene?	Razón
				Estado Civil	¿Cuál es su estado civil?	Nominal
				Número de hijos	¿Tiene hijos? ¿Cuántos?	Razón
				Lugar de residencia	¿Cuál es su lugar de residencia?	Nominal
	Perfil Económico: Es el ingreso económico que percibe el joven como remuneración por su labor en la empresa.	Perfil Económico	Nivel de Ingreso	Salario	¿Cuál es su salario?	Razón
				Beneficios Laborales	¿Goza de los beneficios laborales amparados por la ley	Nominal

Fuente: Elaboración propia

Continuación...

Objetivo Específico	Variable Nominal	Variable Real	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de Medición
2.- Conocer el perfil académico de los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.	Perfil Académico: Conjunto de conocimientos que caracterizan la formación de los jóvenes empleados.	Perfil Académico	Formación académica	Grado de Instrucción	¿Qué grado de instrucción posee?	Nominal
				Cursos de adiestramiento	¿Ha realizado cursos de adiestramiento en Turismo?	Nominal
					¿De qué tipo?	Nominal
3.- Precisar los cargos que desempeñan los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.	Cargo: Posición establecida por la empresa para que el joven realice el cumplimiento de una actividad laboral.	Cargos ocupados por los jóvenes	Nivel del Cargo	Ocupación dentro de la Organización	¿Qué cargo ocupa dentro de la organización?	Nominal

Objetivo Específico	Variable Nominal	Variable Real	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de Medición
4.- Especificar la temporalidad del empleo juvenil en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.	Temporalidad: Número de horas durante las cuales los jóvenes prestan sus servicios dentro de la empresa.	Horario de trabajo	Horas de labor	Número de horas	¿Cuál es su horario de trabajo? ¿Cuántas horas diarias trabaja?	Razón Razón
5.- Identificar dentro del marco legal los aspectos que rigen la participación del empleo juvenil en las actividades turísticas de Venezuela.	Marco Legal: Conjunto de leyes, decretos y reglamentos que regulan el empleo de los jóvenes en Venezuela.	Marco Legal	Ámbitos	Leyes Decreto Reglamentos	¿Qué tipo de leyes? ¿Cuál es el número y el contenido del artículo? ¿Cuáles son sus objetivos y que aspecto regulan?	Nominal Nominal Nominal

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO III

3.1.- Delimitación de la investigación

3.1.1.- Nivel de la Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, la cual a través de la información suministrada por los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita, así como también de sus gerentes o encargados, se pudo caracterizar el empleo juvenil en la actividad turística, en cuanto a su perfil socio-económico, perfil académico, a la temporalidad del empleo y al nivel del cargo que ocupan dentro de la organización. Igualmente, se pudo demostrar los aspectos legales que rigen la participación de los jóvenes en el campo turístico de Venezuela.

3.1.2.- Área de estudio

El área político territorial comprende la Isla de Margarita, específicamente los Municipios Mariño y Maneiro, ubicados en la parte sureste de la misma (Figura N°2).

La investigación se llevó a cabo, en las agencias de viaje y turismo registradas en el inventario de CORPOTUR (Anexo N° 1) de los Municipios Mariño y Maneiro, debido a que éstos representan las jurisdicciones con mayor número de este tipo de empresas.

3.2.- Diseño de la investigación

El presente estudio se enmarcó dentro del diseño de campo no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, el hecho se dio tal y como es en su contexto natural (Hernández y otros: 2003). La información se recolectó en forma directa de la realidad en un momento único y preciso por lo que, además es una investigación de tipo transeccional o transversal.

La investigación se elaboró en tres fases, la primera, la recolección de los datos en las agencias de viaje y turismo seleccionadas, con la aplicación de los instrumentos diseñados para tal fin; la segunda fase comprendió el procesamiento de la información recopilada y por último, en la tercera fase se presentó el estudio de la participación de los jóvenes en el mercado laboral turístico.

3.2.1.- Sujetos de información

Los sujetos de información que se consideraron para la realización de la investigación fueron los siguientes:

- a) Los jóvenes (de 15 a 24 años) empleados en las agencias de viaje y turismo registradas en el inventario de CORPOTUR de los Municipios Mariño y Maneiro.

- b) Representantes de organismos públicos y privados vinculados a la participación de los jóvenes en la actividad turística, tales como: Oficina Regional del Ministerio del Trabajo, CORPOTUR, INAM, INE y los Gerentes o encargados de las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.

3.2.2.- Población y Muestra

Tomando en consideración los objetivos de la investigación, se identificaron dos tipos de población, una conformada por los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro, que tienen entre 15 y 24 años; y la otra por los gerentes o encargados de cada agencia de viaje y turismo de dichos municipios, lo cual determinó con exactitud la cantidad de jóvenes que laboran en sus empresas, ya que hasta la actualidad, según investigaciones de la autora, no existía ningún registro que pudiese evidenciarlo, igualmente, se contrastó la información emitida por éstos con la de los jóvenes que laboran en sus empresas.

3.3.- Fuentes de información

3.3.1.- Fuentes Primarias

Estuvo constituida por la información oral y escrita que se recopiló a través de las técnicas y los instrumentos que fueron aplicados a los jóvenes (de 15 a 24 años) que laboran en las agencias de viaje y turismo, a los gerentes o encargados de cada una de estas empresas y a los representantes de organismos públicos y privados vinculados al tópico de esta investigación.

3.3.2.- Fuentes Secundarias

La información escrita se obtuvo mediante la revisión de documentos en línea a través de internet, libros, periódicos, leyes, reglamentos, decretos, datos estadísticos, tesis de grado, entre otros; todos ellos relacionados con el objeto de estudio.

3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la realización de la presente investigación se aplicaron las siguientes técnicas y sus respectivos instrumentos:

- a) **Entrevista:** dirigida a los gerentes de las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro, para conocer la cantidad de jóvenes que laboran en sus empresas, además de, contrastar la información suministrada por éstos. El instrumento aplicado fue una Guía de Entrevista Semi – Estructurada (Anexo N° 2), la cual fue elaborada basándose en preguntas cerradas, debido a que se requiere conocer una información precisa. Fueron aplicadas desde el 02 hasta el 20 de Abril de 2007.
- b) **Encuesta:** dirigida a los jóvenes (de 15 a 24 años) que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro, con la finalidad de conocer su perfil socio-económico y académico, la temporalidad de su empleo y el cargo que ocupan dentro de la empresa. El instrumento utilizado fue el Cuestionario (Anexo N° 3), elaborado en su mayoría con preguntas cerradas y con opciones de respuesta, con el fin de precisar la información a recolectar. Este instrumento fue aplicado desde el 02 hasta el 20 de Abril de 2007.
- c) **Revisión documental y bibliográfica:** se revisaron los textos, las leyes, los reglamentos, decretos, periódicos, tesis de grado y sobre todo investigaciones publicadas en internet y otros documentos que aportaron información sobre el objeto de estudio. El instrumento empleado fue la Ficha de Registro (Anexo N° 4), con el fin de sintetizar los aspectos del marco legal que rigen la participación de los jóvenes (de 15 a 24 años) en la actividad turística de Venezuela.

Cuadro N° 2

Resumen de las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Objetivos Específicos	Fuente de información	Técnica	Instrumento
1.- Conocer el perfil socio-económico de los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.	Primaria	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de Entrevista Semi - Estructurada
2.- Conocer el perfil académico de los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.	Primaria	Encuesta	Cuestionario
3.- Precisar los cargos que desempeñan los jóvenes que laboran en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.	Primaria	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de Entrevista Semi - Estructurada
4.- Especificar la temporalidad del empleo juvenil en las agencias de viaje y turismo de los Municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita.	Primaria	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de Entrevista Semi - Estructurada
5.- Identificar dentro del marco legal los aspectos que rigen la participación del empleo juvenil en las actividades turísticas de Venezuela.	Secundaria	Revisión documental y bibliográfica	Ficha de Registro

Fuente: Elaboración Propia

3.5.- Procesamiento de la información

Una vez obtenida la información por medio de la aplicación de los diferentes instrumentos de recolección de datos, se procedió a procesarla. En primer lugar de forma manual; una vez organizada se procesó de forma computarizada. Luego, se tabularon los resultados arrojados por el cuestionario y por la guía de entrevista semi – estructurada a los cuales se les aplicó estadística descriptiva. Por su parte las fichas de registros también fueron tabuladas y expresadas en cuadros.

3.6.- Análisis de la información

3.6.1.- Técnicas de Análisis

Para realizar la presente investigación se consideraron y aplicaron las siguientes técnicas de análisis:

- En el caso de **la encuesta y la entrevista**, para analizar la información obtenida por medio de los instrumentos de recolección de datos utilizados en cada una de ellas, se empleó como método más apropiado el cuantitativo, específicamente, el uso de la estadística descriptiva (distribución de frecuencias), debido a que ésta permitió describir cada uno de los datos recolectados, así como también presentar los resultados obtenidos para cada variable.
- En cuanto a **la ficha de registro**, el método considerado para su análisis fue el cualitativo, el cual refiere a la integración y síntesis de datos descriptivos, en este caso la información a precisar estuvo constituida por datos no numéricos, provenientes, principalmente, de textos legales.

3.7.- Presentación de la información

A fin de presentar la información que se recolectó en la investigación, se introdujeron, cuando fueron necesarias, algunas técnicas gráficas para la presentación de los datos. Estas técnicas graficas están relacionadas con cuadros estadísticos e ilustraciones como lo son los diagramas circulares, que permitieron ilustrar la situación en estudio, atendiendo a las variables que se analizaron. Utilizando para ello programas computarizados como: Word 2004, Excel 2004, Paint, Photo Editor, Corell Draw, Adobe Raider 0.7. Igualmente, fueron consideradas las recomendaciones que en materia de metodología realizan autores como Fideas Arias (1997) y Hernández y otros (2003).

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE
LOS RESULTADOS

CAPITULO IV

4.1.- Perfil socio-económico, académico, temporalidad y cargo ocupado por los jóvenes que laboran en las agencias de viajes y turismo de los municipios mariño y maneiro, estado nueva esparta.

El perfil de los jóvenes empleados en las Agencias de Viajes y Turismo de los municipios Mariño y Maneiro, Estado Nueva Esparta, se determinó a través de la aplicación de encuestas, específicamente el instrumento utilizado fue el cuestionario; las mismas se efectuaron en el periodo comprendido entre el 02 y el 20 de Abril de 2007. En la encuesta se manejaron variables tales como: edad, género, estado civil, lugar de residencia, número de hijos, ingreso mensual en bolívares, beneficios laborales, grado de instrucción, cursos de adiestramiento en el área turística, cargos ocupados en la empresa, número de horas trabajadas, número de días laborados en la semana y el turno en el cual trabaja. A continuación, se presenta el análisis de cada una de las variables expuestas anteriormente:

Perfil Socio-económico

1.- Edad

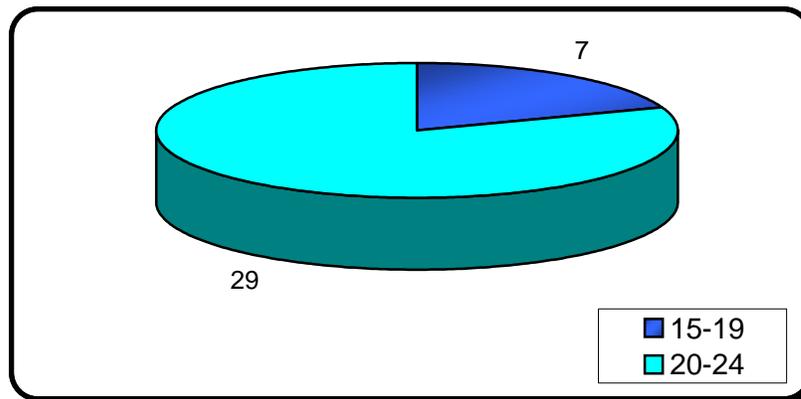
Cuadro N° 3

Valores absolutos y porcentuales de la edad de los empleados jóvenes.

Años	Fi	%
15 - 19	7	19,4
20 - 24	29	80,6
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 1
Edad de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios
Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Como refleja el gráfico N° 1, el 80,6% de la edad de los jóvenes encuestados se ubica en el intervalo de 20 – 24 años, lo cual evidencia que existe una participación efectiva de este grupo social en el sector laboral turístico. Sin embargo, los jóvenes de 15 – 19 años también reflejaron en menor proporción su desempeño laboral, ubicándose en un 19,4% debido a que han sido relegados por considerarse no poseer suficiente formación educativa, además que, para trabajar en las agencias de viajes y turismo deben tener alguna experiencia en el área, así lo manifestaron los encargados de éstas empresas.

2.- Género

Cuadro N° 4

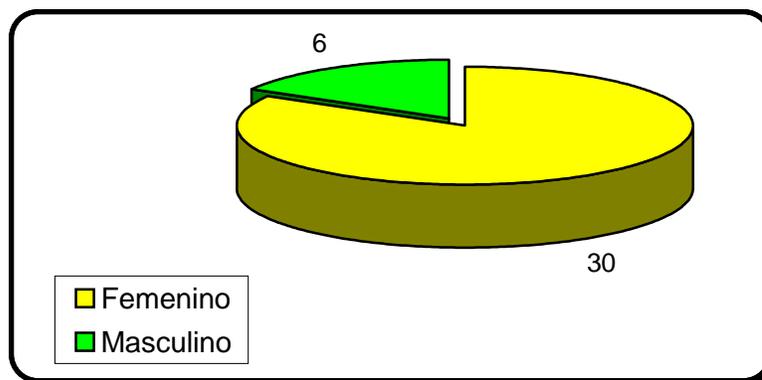
Valores absolutos y porcentuales del género de los empleados jóvenes.

Género	Fi	%
Femenino	30	83,3
Masculino	6	16,7
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 2

Género de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

La mayoría de los jóvenes empleados de las agencias de viajes y turismo son de género femenino representando un 83,3% del total general, es decir, 30 de 36 personas encuestadas son mujeres y solo un 16,7% son del género masculino (6 personas). Esto refleja la gran participación y competitividad de la mujer en el campo laboral turístico.

3.- Estado Civil

Cuadro N° 5

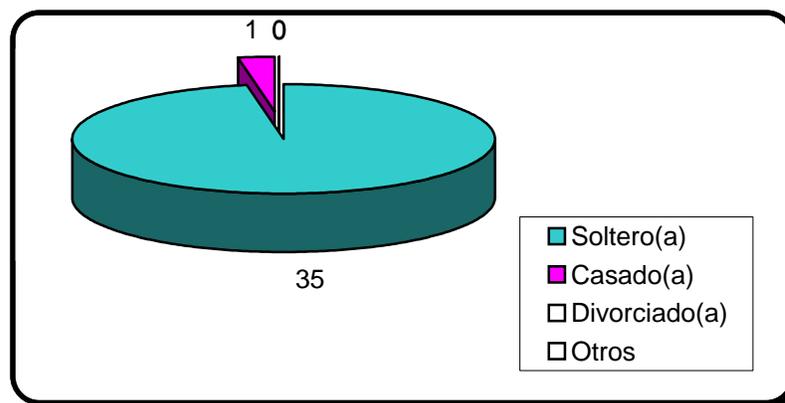
Valores absolutos y porcentuales del estado civil de los empleados jóvenes.

Estado Civil	Fi	%
Soltero(a)	35	97,2
Casado(a)	1	2,8
Divorciado(a)	0	0
Otros	0	0
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 3

Estado civil de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Como se puede apreciar en el gráfico N° 3, el 97,2% de los jóvenes empleados son de estado civil solteros(as), lo que quiere decir, que no tienen responsabilidades matrimoniales o de parejas, su compromiso reside con sus familiares y consigo

mismo(a); sin embargo con un 2,8% del total, solo uno (1) de éstos jóvenes afirmó ya tener establecida una familia y por consiguiente las responsabilidades que ello amerita.

4.- Lugar de Residencia

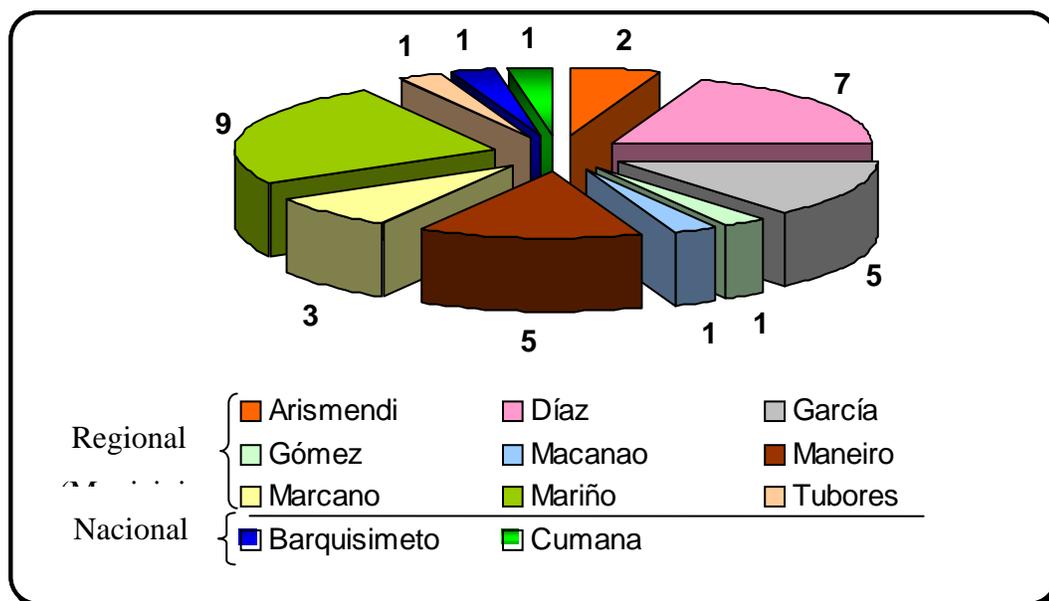
Cuadro N° 6

Valores absolutos y porcentuales del lugar de residencia de los empleados jóvenes.

Lugar de Residencia			Fi	%
Regional (Municipio)	Arismendi	2	34	94,4
	Díaz	7		
	García	5		
	Gómez	1		
	Maneiro	5		
	Marcano	3		
	Mariño	9		
	Macanao	1		
	Tubores	1		
Nacional (Ciudad)	Barquisimeto	1	2	5,6
	Cumaná	1		
Internacional (País)	0		0	0
Total			36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 4
Lugar de Residencia de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

El lugar de residencia principal de los jóvenes empleados de las agencias de viaje y turismo es en la zona regional, representada con un 94,4%, es decir, la mayoría de los jóvenes viven en los diferentes municipios del estado Nueva Esparta, específicamente con mayor ponderación se presentan los municipios Mariño, Díaz, Maneiro y García, no obstante, se pudo constatar que 2 de los 36 jóvenes encuestados, lo que representa un 5,6% del total general, tienen como lugar de residencia las ciudades de Barquisimeto y Cumaná, es decir en el ámbito nacional, éstos afirmaron que se encontraban laborando en estas empresas debido a una estrecha vinculación con los dueños y que su estadía en la Isla y obviamente en el trabajo, se prolongaría en caso de ser necesario, de lo contrario regresarían a sus ciudades en un par de meses.

5.- Número de hijos

Cuadro N° 7

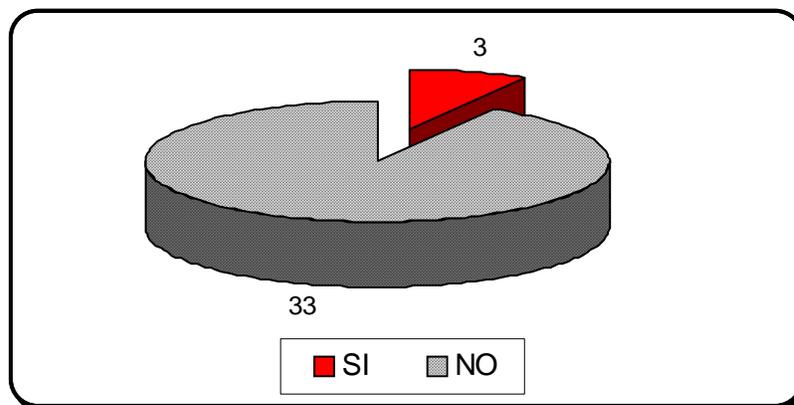
Valores absolutos y porcentuales del número de hijos de los empleados jóvenes.

¿Tiene Ud. hijos?	Fi	%
SI	3	8,3
NO	33	91,7
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 5

Descendencia de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Se puede observar en el gráfico N° 5, que los jóvenes encuestados en las agencias de viajes y turismo en su mayoría (91,7%) contestaron no tener descendencia, por lo que se dedican a tiempo completo en cumplir sus actividades laborales; por su parte, solo 3 (8,3%) de los 36 jóvenes afirmaron tener hijos, en

específico fueron tres jóvenes de género femenino quienes alegaron tener un (1) solo hijo cada una y que ésta ha sido la causa principal de su inclinación al campo laboral.

6.- Ingreso mensual en bolívares

Cuadro N° 8

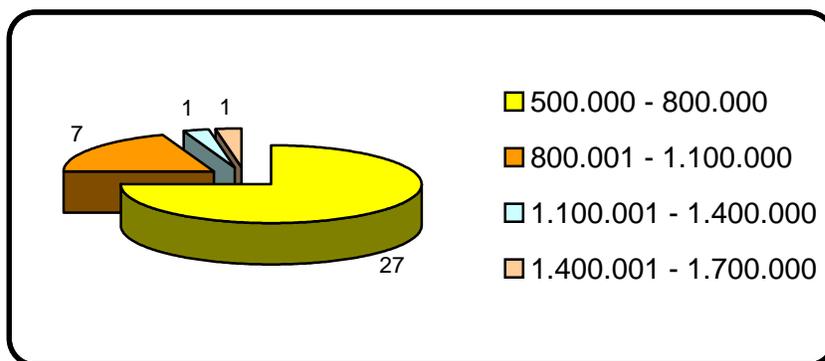
Valores absolutos y porcentuales del ingreso mensual en bolívares de los empleados jóvenes.

Ingreso mensual en Bs.	Fi	%
500.000 - 800.000	27	75
800.001 - 1.100.000	7	19,4
1.100.001 – 1.400.000	1	2,8
1.400.001 – 1.700.000	1	2,8
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 6

Ingreso mensual en bolívares de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Según los resultados obtenidos para el ingreso mensual en bolívares, se tiene que el 75% (27) de los empleados jóvenes indicaron tener un ingreso de 500.000,°° – 800.000,°° Bs., igualmente, otro 19,4% dijo que su ingreso mensual se encuentra entre los 800.001,°° - 1.100.000,°° Bs. Por su parte, el 2,8% (1 persona) manifestó tener un sueldo mayor a los primeros, estableciéndose entre 1.100.001,°° - 1.400.000,°° Bs; a la par se encuentra el otro 2,8% restante, que respondió disfrutar un ingreso mensual superior que todos los anteriores, localizándose entre 1.400.001,°° - 1.700.000,°° Bs. Todos estos resultados evidencian que los sueldos adquiridos por los jóvenes trabajadores de las agencias de viaje y turismo, están en buen rango de ganancia.

7.- Beneficios laborales

Cuadro N° 9

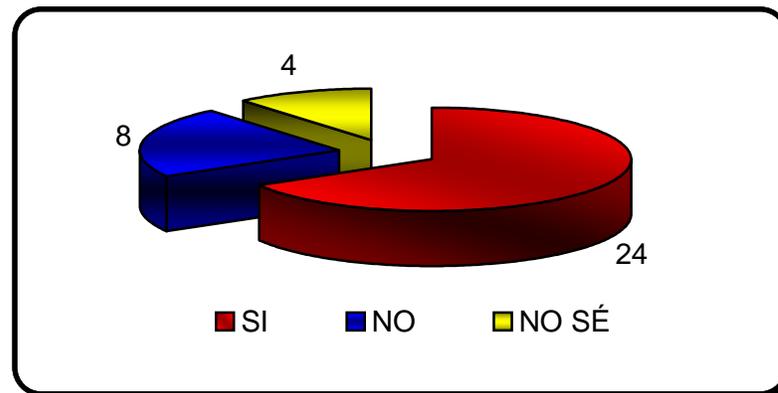
Valores absolutos y porcentuales de los beneficios laborales de los empleados jóvenes.

¿Goza de los beneficios laborales amparados por la ley?	Fi	%
SI	24	66,7
NO	8	22,2
NO SÉ	4	11,1
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 7

Beneficios laborales de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Con base en las respuestas suministradas por el sector juvenil que labora en las agencias de viajes y turismo, el 66,7% de éstos dieron respuesta afirmativa en cuanto a la adquisición de los beneficios laborales amparados por las leyes venezolanas; tales beneficios están constituidos principalmente, según los jóvenes, por: Ahorro Habitacional (LPH), Seguro Social (SSO), Paro Forzoso (PF) y los Cesta Ticket o Bono Alimenticio. Cabe destacar respecto a este último beneficio (Cesta Ticket) que solo una (1) persona especificó tenerlo como otro ingreso aunado a su sueldo (200.000 Bs.), a los demás jóvenes ya les viene incluido dentro de su salario. El 22,2% (8 jóvenes) contestaron no obtener dichos beneficios laborales y el 11,1% no sabe si los percibe.

Perfil Académico

1.- Grado de instrucción

Cuadro N° 10

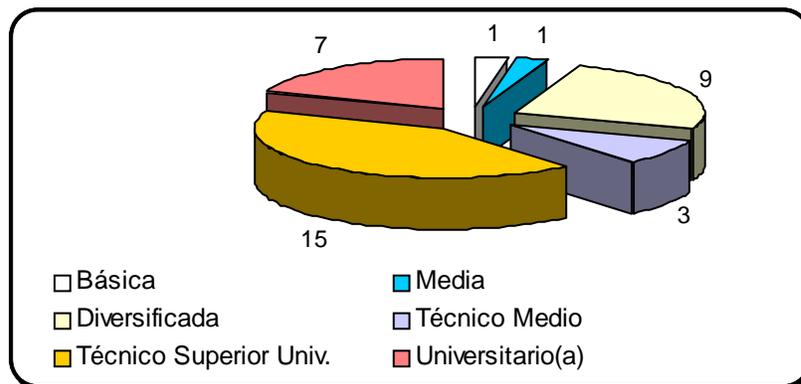
Valores absolutos y porcentuales del grado de instrucción de los empleados jóvenes.

Grado de Instrucción	Fi	%
Básica	1	2,8
Media	1	2,8
Diversificada	9	25
Técnico Medio	3	8,3
Técnico Superior Univ.	15	41,7
Universitario(a)	7	19,4
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 8

Grado de instrucción de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Como se puede apreciar en el gráfico N° 8, en cuanto al grado de instrucción que poseen los jóvenes empleados de las agencias de viajes y turismo, del total general de 36 jóvenes encuestados se tiene una variedad en cuanto a este estrato, con un 41,7% se ubican los Técnicos Superiores Universitarios, seguidamente se posiciona con el 25% los de nivel Diversificado, con el 19,4%, se encuentran los Universitarios, dejando un 8,3% para los Técnicos Medios y un 2,8% para los rangos de nivel Medio y Básico respectivamente. Esto demuestra que en el área laboral turística se encuentra un personal joven con cierto grado de instrucción educativa para desempeñar los cargos que ocupan.

2.- Cursos de adiestramiento en turismo

Cuadro N° 11

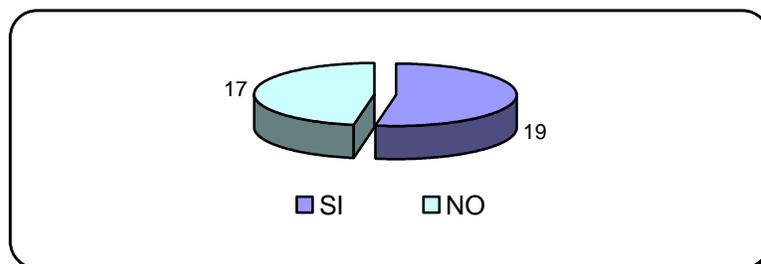
Valores absolutos y porcentuales del número de empleados jóvenes que han realizado cursos de adiestramiento en turismo.

¿Ha realizado cursos de adiestramiento en turismo?	Fi	%
SI	19	52,8
NO	17	47,2
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 9

Número de empleados jóvenes que han realizado cursos de adiestramiento.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Cuadro N° 12

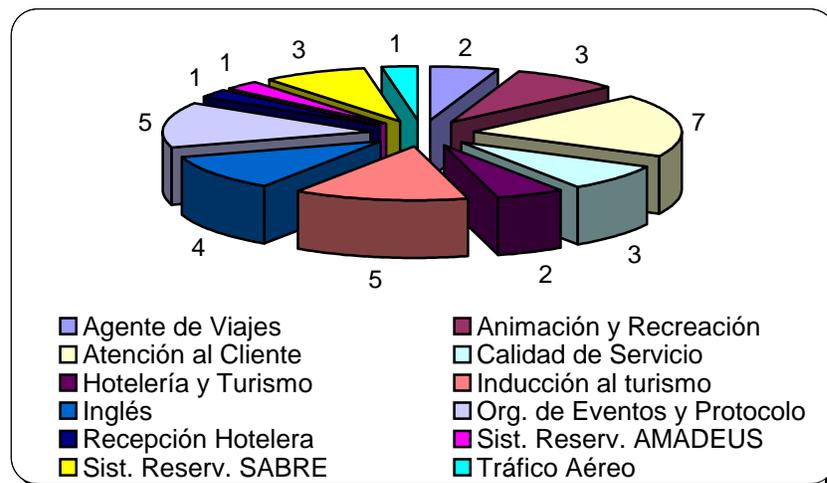
Valores absolutos y porcentuales de los cursos de adiestramiento en turismo realizados por los empleados jóvenes.

Cursos de Adiestramiento en Turismo	Fi	%
Agente de Viajes	2	5,4
Animación y Recreación	3	8,1
Atención al Cliente	7	18,8
Calidad de Servicio	3	8,1
Hotelería y Turismo	2	5,4
Inducción al turismo	5	13,6
Inglés	4	11,1
Org. de Eventos y Protocolo	5	13,6
Recepción Hotelera	1	2,6
Sist. Reserv. AMADEUS	1	2,6
Sist. Reserv. SABRE	3	8,1
Tráfico Aéreo	1	2,6
Total	37	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 10

Cursos de adiestramiento realizados por los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Los gráficos anteriores (N° 9 y N° 10) muestran el número de jóvenes que han hecho cursos de adiestramiento y cuáles han sido esos cursos, resultando que de 36 jóvenes encuestados solo 19 (52,8%) han realizado cursos de adiestramiento para complementar sus conocimientos en el área en el cual se desenvuelven y el 47,2% restante aún no han hecho cursos. De este 52,8% que suministró respuesta afirmativa, se puede observar (Cuadro N° 12) que el personal joven de las agencias de viaje y turismo se encuentra capacitado en áreas de interés para el eficaz y eficiente desempeño de sus labores al interactuar directamente con el cliente, como es el caso de Atención al Cliente con un 18,8%, seguido de Organización de Eventos y Protocolo e Inducción al Turismo con un 13,6 %, el idioma Inglés con un 11,1%, Animación y Recreación, Calidad de Servicio y Sistema de Reservas SABRE con un 8,1%, entre otros.

Ocupación

1.- Cargos ocupados dentro de la empresa

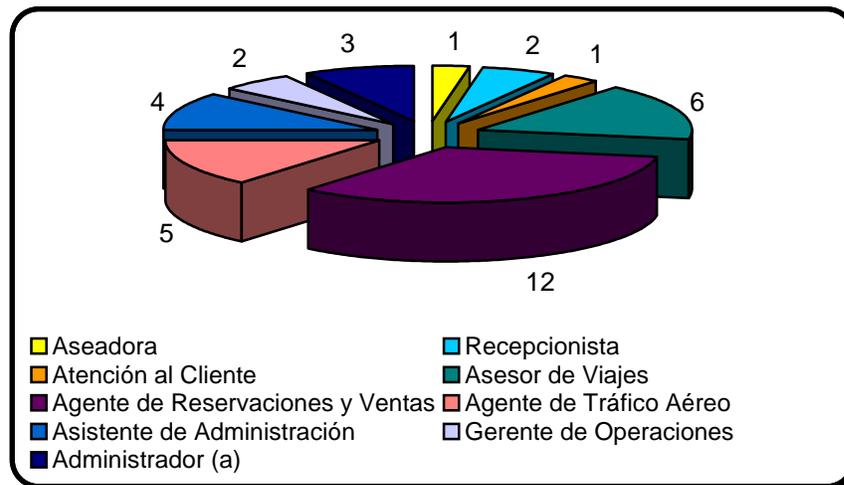
Cuadro N° 13

Valores absolutos y porcentuales de los cargos ocupados por los empleados jóvenes.

Cargo ocupado dentro de la empresa	Fi	%
Aseadora	1	2,8
Recepcionista	2	5,6
Atención al Cliente	1	2,8
Asesor de Viajes	6	16,6
Agente de Reservaciones y Ventas	12	33,3
Agente de Tráfico Aéreo	5	13,9
Asistente de Administración	4	11,1
Gerente de Operaciones	2	5,6
Administrador (a)	3	8,3
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 11
Cargos ocupados por los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los
Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Los resultados evidencian que la mayoría de los jóvenes ocupan el cargo de Agente de Reservas y Ventas representado por un 33,3% (12 personas) del total general, posteriormente se encuentra el cargo de Asesor de Viajes con un 16,6%, Agente de Tráfico Aéreo con un 13,9%, para luego ubicar los cargos de Asistente Administrativo con 11,1%, Administrador (a) con 8,3%, Gerente de Operaciones y Recepcionista, ambos con un 5,6%, y por último los cargos de Atención al Cliente y Aseadora con un 2,8%. Con lo anterior se puede influir, que todos estos jóvenes al tener cierto grado de instrucción educativa en turismo, facilitan su inserción en los diferentes puestos de trabajo ofrecidos por este tipo de empresa turística, sobre todo en aquellos donde hay una alta interacción con el cliente.

1.1.- Tiempo aproximado que lleva en el cargo

Cuadro N° 14

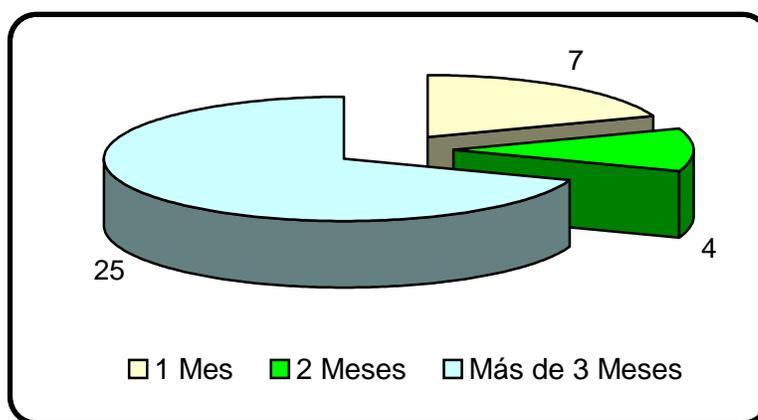
Valores absolutos y porcentuales del tiempo aproximado que llevan los empleados jóvenes en los cargos ocupados dentro de la empresa.

Tiempo que lleva en el cargo	Fi	%
1 Mes	7	19,4
2 Meses	4	11,1
Más de 3 Meses	25	69,5
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 12

Tiempo aproximado que llevan los empleados jóvenes en los cargos ocupados dentro de la empresa.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

En el cuadro N° 14 se puede percibir el tiempo que llevan aproximadamente los jóvenes dentro de los cargos ocupados en las agencias de viaje y turismo, generando

un resultado que de cierta forma favorece la permanencia de este grupo social en el campo laboral turístico, con un 65,9%, es decir, 25 de los 36 jóvenes contratados en estas empresas, gozan de una estabilidad laboral de más de 3 meses, seguidamente se ubica un 19,4% y un 11,1% para los de menor tiempo, 7 personas llevan 1mes y solo 4 personas llevan 2 meses de contratación.

2.- Otros cargos ocupados

Cuadro N° 15

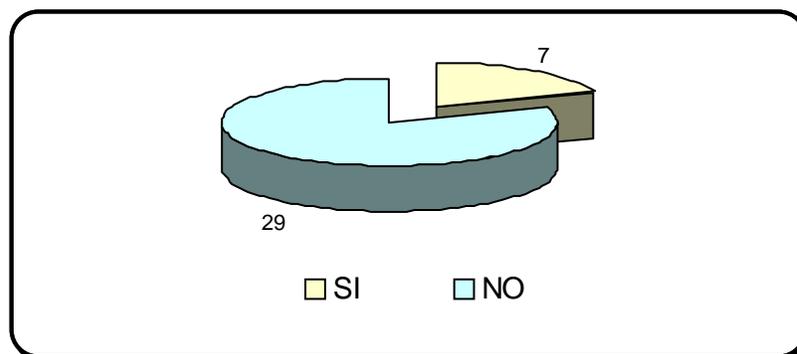
Valores absolutos y porcentuales del número de empleados jóvenes que han ocupado otros cargos dentro de la empresa.

¿Ha tenido otros cargos?	Fi	%
SI	7	19,4
NO	29	80,6
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 13

Número de empleados jóvenes que han ocupado otros cargos dentro de la empresa.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

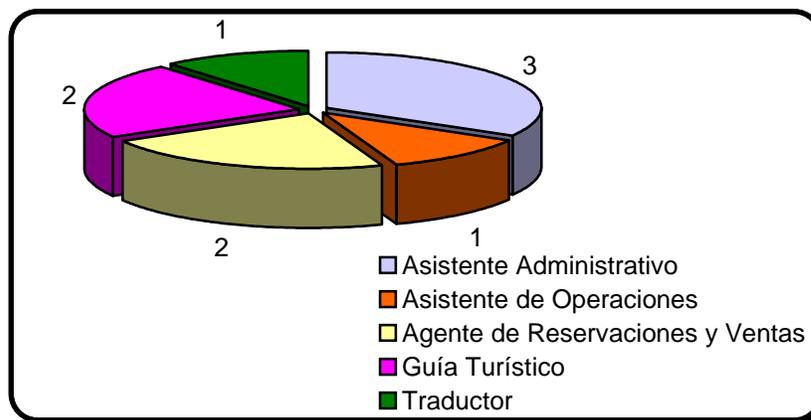
Cuadro N° 16**Valores absolutos y porcentajes de otros cargos ocupados por los empleados jóvenes.**

Otros cargos ocupados	F1	%
Asistente Administrativo	3	33,4
Asistente de Operaciones	1	11,1
Agente de Reservas y Ventas	2	22,2
Guía Turístico	2	22,2
Traductor	1	11,1
Total	9	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 14

Otros cargos ocupados por los empleados jóvenes en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Como lo demuestran los resultados expuestos en los gráficos anteriores (N° 13 y N° 14), 29 (80,6%) de los 36 jóvenes encuestados no han cambiado de puesto laboral durante el tiempo que llevan en la empresa, más sin embargo, el 19,4% (7

personas) respondió de manera afirmativa, ocupando cargos como Asistente Administrativo (33,4%), Guía Turístico y Agente de Reservas y Ventas (22,2%), Asistente de Operaciones y Traductor (11,1%). Con esto, se afirma una vez más que el personal joven que labora en las agencias de viajes y turismo, se encuentra capacitado para asumir la responsabilidad de cada uno de los cargos ocupados.

Temporalidad

1.- Número de horas diarias de trabajo

Cuadro N° 17

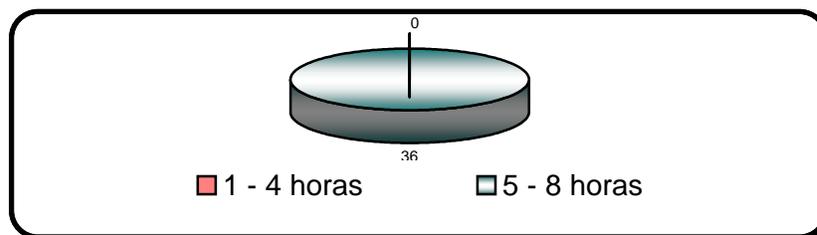
Valores absolutos y porcentuales del número de horas laboradas por los empleados jóvenes.

¿Cuántas horas diarias trabaja?	Fi	%
1 - 4 horas	0	0
5 - 8 horas	36	100
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 15

Número de horas laboradas por los empleados jóvenes en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Tomando en cuenta lo que reflejan los resultados expresados en el gráfico N° 15, todos los empleados jóvenes tienen un horario comprendido entre 5 - 8 horas diarias de trabajo, es decir, el 100% de los jóvenes trabaja diariamente de manera aceptable, lo cual cumple con lo establecido en el Ley Orgánica del Trabajo en cuanto a la jornada laboral diaria permitida.

2.- Número de días laborados en la semana:

Cuadro N° 18

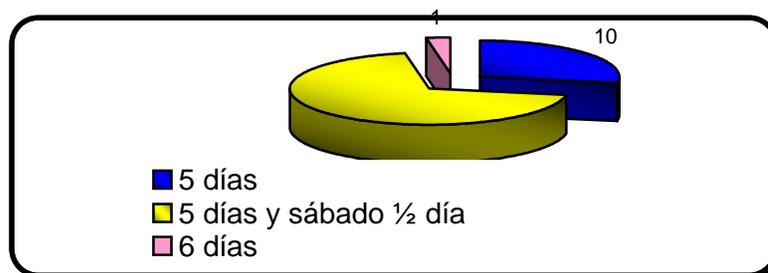
Valores absolutos y porcentuales del número de días laborados en la semana por los empleados jóvenes.

¿Cuántos días a la semana trabaja?	F1	%
5 días	10	27,8
5 días y sábado ½ día	25	69,4
6 días	1	2,8
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 16

Número de días laborados en la semana por los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

En cuanto al número de días trabajados por los jóvenes en este tipo de empresa, el gráfico N° 16 muestra que el 69,4% (25 jóvenes) trabajan 5 días a la semana y los días sábados medio día, por su parte, 10 (27,8%) de estos jóvenes lo hace durante los 5 días hábiles de la semana y solo 1 (2,8%) trabaja 6 días a la semana (de Lunes a Sábado).

3.- Turno laboral

Cuadro N° 19

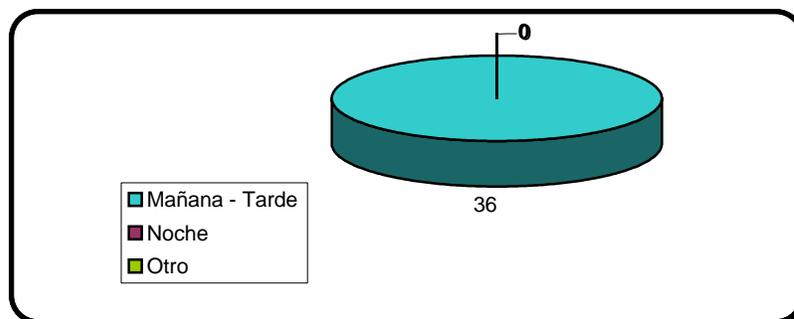
Valores absolutos y porcentuales del turno laboral de los empleados jóvenes.

¿Qué turno trabaja Ud.?	Fi	%
Mañana - Tarde	36	100
Noche	0	0
Otro	0	0
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

Gráfico N° 17

Turno laboral de los empleados jóvenes en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados a los jóvenes empleados de las Agencias de Viajes y Turismo (Abril 2007)

El 100% de los empleados jóvenes expresaron en los cuestionarios que les fueron aplicados, que el turno laboral que cumplen en la empresa donde trabajan es el de mañana – tarde, en un horario comprendido entre las 8:00am y las 6:00pm (incluyendo horas de almuerzo); por otra parte, algunos de ellos alegaron que están estudiando de noche por lo que no podrían trabajar.

4.2.- Perfil de las agencias de viaje y turismo de los municipios mariño y maneiro, estado nueva esparta, respecto a la empleabilidad de los jóvenes de 15 a 24 años.

El perfil de la empleabilidad de los jóvenes de 15 a 24 años en las Agencias de Viajes y Turismo de los municipios Mariño y Maneiro, Estado Nueva Esparta, se estableció a través de la aplicación de entrevistas, específicamente el instrumento utilizado fue una guía de entrevista semi - estructurada; las mismas se efectuaron en el periodo comprendido entre el 02 y el 20 de Abril de 2007. En la entrevista se manejaron variables tales como: N° total de empleados, edad y género de los empleados, horario de trabajo de empresa y las características generales (cargo, salario, horario, tiempo de contratación, etc) en cuanto a la estabilidad laboral del empleo joven. A continuación, se presenta el análisis de cada una de las variables señaladas anteriormente:

1.- N° total de empleados

Cuadro N° 20

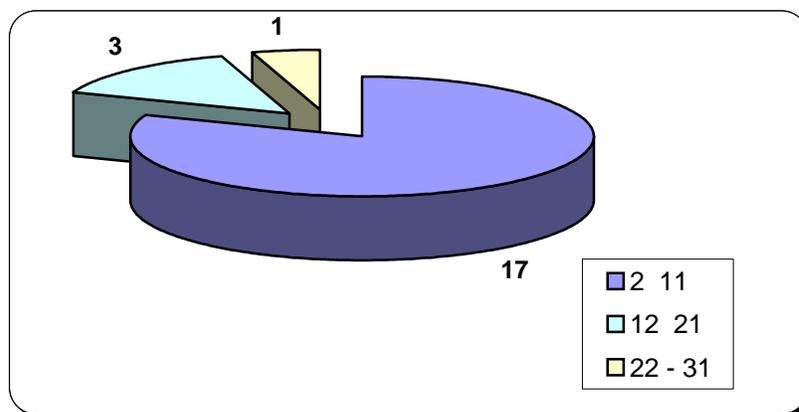
Valores absolutos y porcentuales del número total de empleados.

N° total de empleados	Fi	%
2 - 11	17	81
12 - 21	3	14,2
22 - 31	1	4,8
Total	21	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 18

Número total de empleados en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Como se puede observar en el gráfico N° 18, el 81% de las empresas (17 de 21) alegaron tener de 2 a 11 empleados como máximo, por lo que se infiere que en este tipo de empresas turísticas la oferta laboral es limitada, por consiguiente los puestos de trabajo son escasos para la empleabilidad de los jóvenes; seguidamente, con un 14,2% (3 empresas) tienen de 12 a 21 empleados y solo una (4,8%) de ellas

manifestó ser una empresa consolidada en cuanto a la contratación de personal teniendo de 22 a 31 empleados en su totalidad.

2.- N° total de empleados por género

Cuadro N° 21

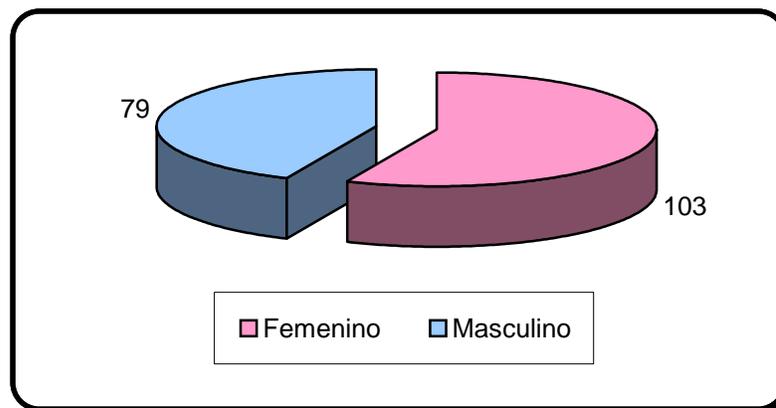
Valores absolutos y porcentuales del número total de empleados por género.

Género	Fi	%
Femenino	103	56,6
Masculino	79	43,4
Total	182	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 19

Número total de empleados por género en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

De las 21 agencias de viaje y turismo que fueron encuestadas se tiene un total de 182 (100%) personas contratadas en este tipo de empresa, el 56,6% (Cuadro N°

21) está representado por empleados del género femenino, es decir, con una cantidad de 103 empleadas dejando solo el 43,4% para el género masculino (79 empleados), con esto se demuestra la alta competitividad de la mujer en el campo laboral turístico.

3.- Edad de los empleados

Cuadro N° 22

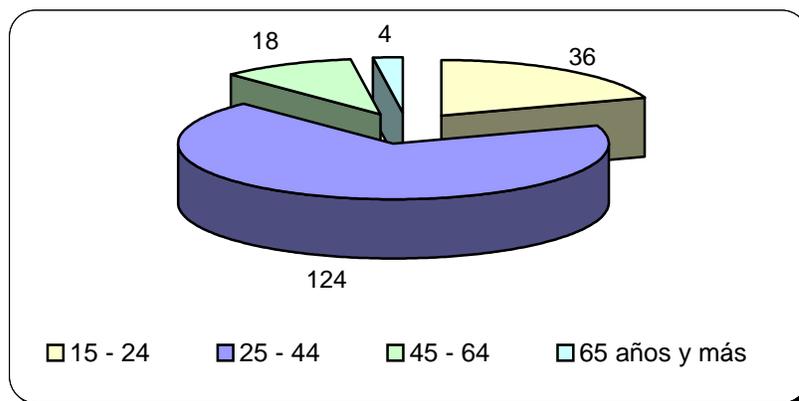
Valores absolutos y porcentuales de la edad de los empleados.

Edad	Fi	%
15 - 24	36	19,8
25 - 44	124	68,1
45 - 64	18	9,9
65 años y más	4	2,2
Total	182	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 20

Edad de los empleados en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Como lo reflejan el cuadro N° 22 y el gráfico N° 20, la edad de los empleados de las agencias de viaje y turismo se ubica con un 68,1% (124 personas) en el intervalo que va de 25 a 44 años, seguidamente se encuentra con un 19,8% (36 personas) los empleados jóvenes que tienen de 15 a 24 años, quedando un 9,9% para aquellas personas de 45 a 64 años y solo un 2,2% (4 personas) de 65 años y más. Estos resultados muestran que este tipo de empresas cuenta con un alto porcentaje de empleados que por su edad (25 – 44 años) podría medirse la experiencia que llevan en el ramo turístico y esto es justamente lo que buscan estas empresas, así lo manifestaron varios de los gerentes entrevistados.

4.- Horario de trabajo de la empresa

Cuadro N° 23

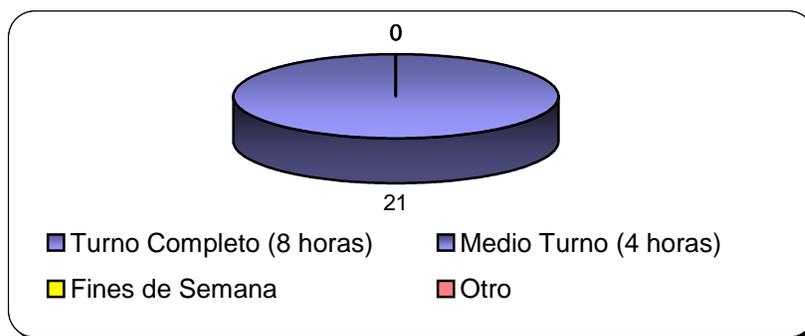
Valores absolutos y porcentuales del horario de trabajo de la empresa.

Horario de trabajo	Fi	%
Turno Completo (8 horas)	21	100
Medio Turno (4 horas)	21	100
Fines de Semana	0	0
Otro	0	0
Total	21	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 21

Horario de trabajo de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

El 100% de las empresas encuestadas manifestó cumplir con un horario laboral de 8 horas diarias para los días hábiles de trabajo (Lunes a Viernes) y medio turno (4 horas) para los días sábados, así lo reflejaron los resultados obtenidos en las entrevistas.

5.-Tipo de estabilidad laboral respecto al empleo joven

Cuadro N° 24

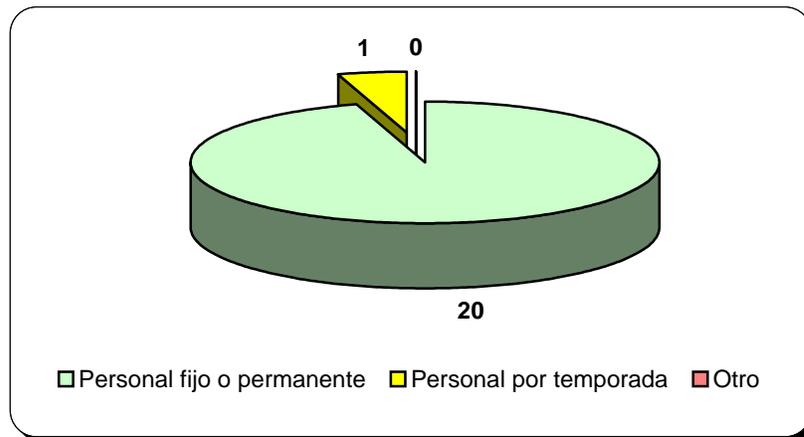
Valores absolutos y porcentuales del tipo de estabilidad laboral de la empresa respecto al empleo joven.

Tipo de estabilidad laboral	Fi	%
Personal fijo o permanente	20	95,2
Personal por temporada	1	4,8
Otro	0	0
Total	21	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 22

Tipo de estabilidad laboral respecto al empleo joven en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Como se puede observar en el gráfico N° 22 con relación al tipo de estabilidad laboral que ofrecen las agencias de viaje y turismo respecto al empleo joven, se obtuvo como resultado que el 95,2% de las empresas afirmó que la contratación de los jóvenes se hace de manera fija o permanente, tomando en consideración las cláusulas establecidas en la Ley Orgánica del Trabajo para este tipo de personal; y con solo un 4,8% (1 empresa) respondió que la contratación de personal joven la hacía solo por temporada.

6.- Número de empleados jóvenes que laboran en la empresa

Cuadro N° 25

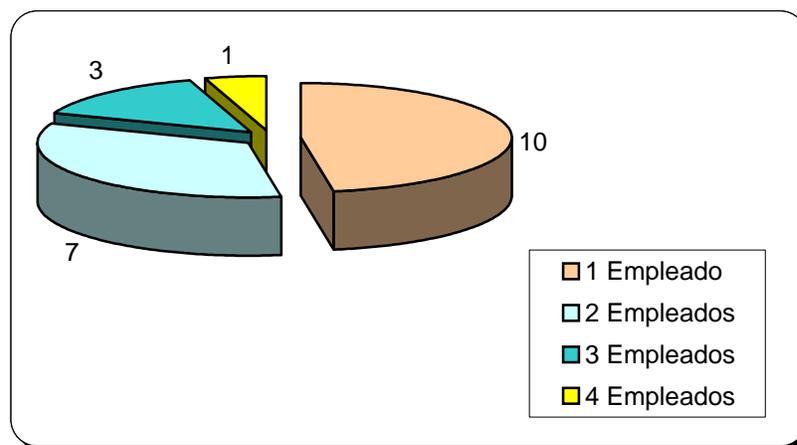
Valores absolutos y porcentuales del número de empleados jóvenes que laboran en la empresa.

N° de empleados jóvenes	Fi	%
1 Empleado	10	47,6
2 Empleados	7	33,3
3 Empleados	3	14,3
4 Empleados	1	4,8
Total	21	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 23

Número de empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

El número total de empleados jóvenes que actualmente laboran en cada agencia de viaje y turismo esta dada de la siguiente manera (Cuadro N° 25): 10 empresas

(47,6%) afirmaron tener entre su personal a un (1) solo empleado joven, seguidamente, 7 empresas (33,3%) especificaron tener 2 empleados jóvenes contratados, 3 empresas (14,3%) alegaron tener 3 empleados jóvenes y por último se tiene que solo una (1) empresa (4,8%) dispone de 4 empleados jóvenes entre todo su personal.

7.- Género de los empleados jóvenes

Cuadro N° 26

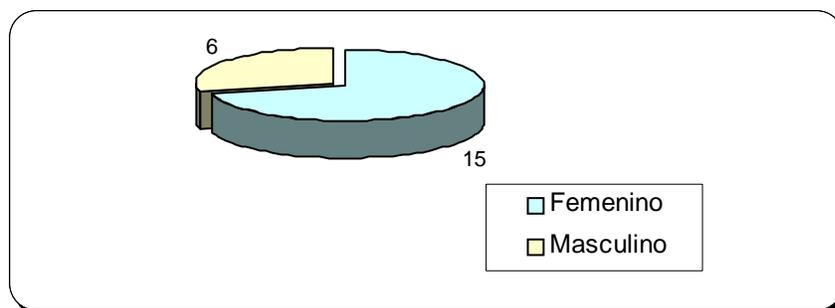
Valores absolutos y porcentuales del género de los empleados jóvenes que laboran en la empresa.

Género	Fi	%
Femenino	15	71,4
Masculino	6	28,6
Total	21	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 24

Género de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

El gráfico anterior (N° 24) muestra como esta representada la contratación de los jóvenes empleados en las agencias de viaje y turismo según su género, para la cual se obtuvo que 15 de las empresas entrevistadas (71,4%) empleó al género femenino y 6 empresas (28,6) prefirió hacerlo con el género masculino.

8.- Turno laboral de los empleados jóvenes

Cuadro N° 27

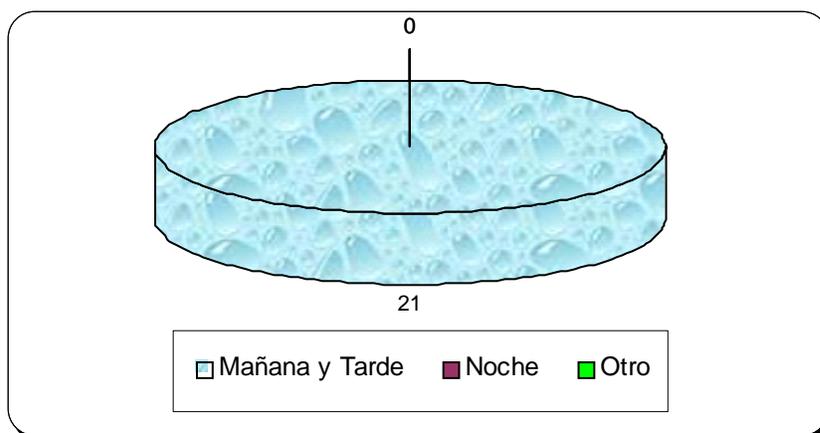
Valores absolutos y porcentuales del turno laboral de los empleados jóvenes.

Turno laboral	Fi	%
Mañana y Tarde	21	100
Noche	0	0
Otro	0	0
Total	21	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 25

Turno laboral de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Todos los gerentes o encargados de las agencias de viaje y turismo entrevistados, afirmaron en un 100% que los empleados jóvenes cumplían con un turno laboral de solo Mañana y Tarde (Gráfico N° 25).

9.- Jornada laboral diaria de los empleados jóvenes

Cuadro N° 28

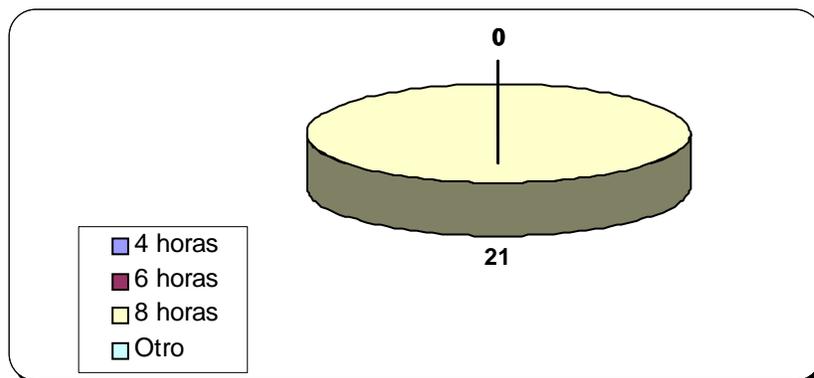
Valores absolutos y porcentuales de la jornada laboral diaria de los empleados jóvenes.

Jornada laboral diaria	Fi	%
4 horas	0	0
6 horas	0	0
8 horas	21	100
Otro	0	0
Total	21	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 26

Jornada laboral diaria de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Según los resultados obtenidos, la jornada laboral diaria de los empleados jóvenes esta dada en su totalidad (100%) por 8 horas diarias de trabajo, por lo que se evidencia el cumplimiento de lo establecido en las leyes venezolanas para este aspecto.

10.- Salario en bolívares de los empleados jóvenes

Cuadro N° 29

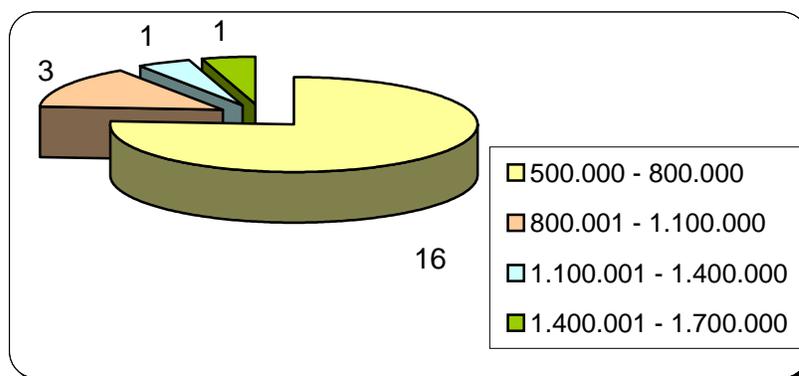
Valores absolutos y porcentuales del salario en bolívares de los empleados jóvenes.

Salario en Bs.	Fi	%
500.000 - 800.000	16	76,1
800.001 - 1.100.000	3	14,3
1.100.001 – 1.400.000	1	4,8
1.400.001 – 1.700.000	1	4,8
Total	21	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 27

Salario en bolívares de los empleados jóvenes de las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Con base a las respuestas proporcionadas por los gerentes o encargados de las agencias de viaje y turismo en cuanto al salario mensual en bolívares que reciben los empleados jóvenes, se tiene que el 76,1% (16 empresas) indicaron estar cancelando montos que van de 500.000,°° – 800.000,°° Bs., seguidamente con un 14,3% (3 empresas) dijeron que pagaban entre los 800.001,°° - 1.100.000,°° Bs. Por su parte, el 4,8% (1 empresa) manifestó cancelar de 1.100.001,°° - 1.400.000,°° Bs., igualmente se encuentra el otro 4,8% restante, que respondió pagar entre 1.400.001,°° - 1.700.000,°° Bs. Cabe destacar que los salarios varían de acuerdo al cargo desempeñado y a las actividades ejecutadas por los empleados jóvenes, así lo manifestaron los gerentes o encargados de dichas empresas. Todos estos resultados demuestran que los sueldos cancelados por este tipo de empresas turística a los jóvenes trabajadores se encuentran en buen nivel de pago.

11.- Cargos ocupados por los empleados jóvenes

Cuadro N° 30

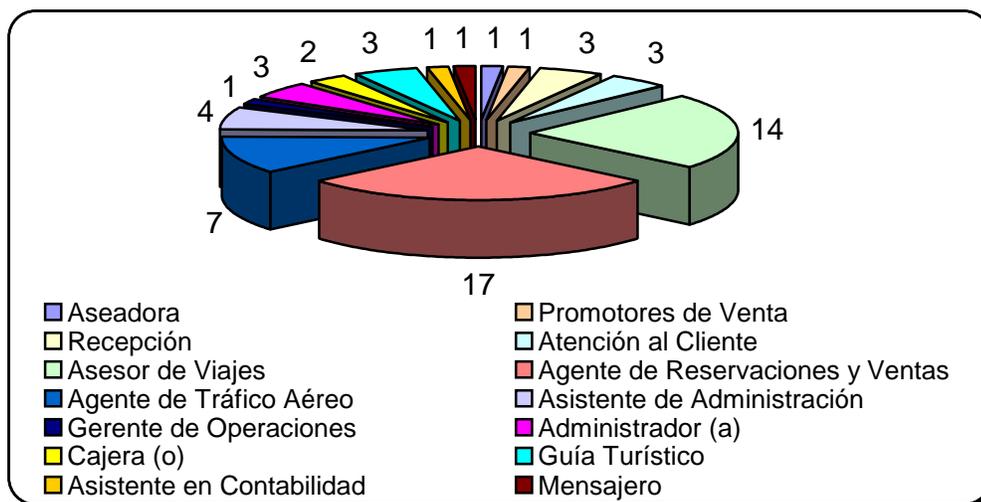
Valores absolutos y porcentuales de los cargos ocupados por los empleados jóvenes.

Cargos	Fi	%
Aseadora	1	1,6
Promotores de Venta	1	1,6
Recepción	3	4,9
Atención al Cliente	3	4,9
Asesor de Viajes	14	22,9
Agente de Reservas y Ventas	17	27,9
Agente de Tráfico Aéreo	7	11,6
Asistente de Administración	4	6,6
Gerente de Operaciones	1	1,6
Administrador (a)	3	4,9
Cajera (o)	2	3,4
Guía Turístico	3	4,9
Asistente en Contabilidad	1	1,6
Mensajero	1	1,6
Total	61	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 28

Cargos ocupados por los empleados jóvenes en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Con relación a los cargos ocupados por los empleados jóvenes de las agencias de viaje y turismo, según las repuestas emitidas por los gerentes o encargados de éstas, se tienen como principales los siguientes: Agente de Reservas y Ventas con un 27,9%, Asesor de Viajes con un 22,9%, Agente de Tráfico Aéreo con un 11,6%, Asistente de Administración con un 6,6%, entre otros. Esto evidencia que los cargos ocupados por los empleados jóvenes se encuentran en niveles bajo y medio, por lo que se puede deducir, tomando en cuenta el grado de instrucción y los cursos de adiestramiento, los jóvenes se encuentran plenamente capacitados para ejercer dichos cargos.

12.- Tiempo de contratación de los empleados jóvenes

Cuadro N° 31

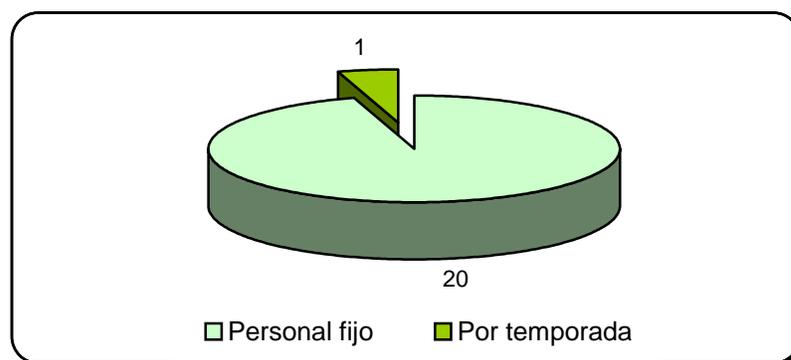
Valores absolutos y porcentuales del tiempo de contratación de los empleados jóvenes.

Cargos	Fi	%
Personal fijo	20	95,2
Por temporada	1	4,8
Total	21	100

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Gráfico N° 29

Tiempo de contratación de los empleados jóvenes en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro.



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas aplicadas a los gerentes o encargados de las Agencias de Viajes y Turismo. (Abril 2007)

Como se observa en el gráfico N° 29 el tiempo de contratación de los empleados jóvenes viene dado según respuestas emitidas por parte de los gerentes o encargados de las agencias de viaje y turismo de la siguiente manera:

- Un 4,8% que representa 1 de las 21 empresas encuestadas realiza contratación de personal joven de manera temporal, por lo que su gerente señaló:

...Se hace la contratación por lo que dure la temporada (Semana Santa, Vacaciones de Agosto, Navidad, etc.) debido a que se necesita personal para ser promotores de venta solo en ese período de tiempo y los jóvenes son muy ágiles para este tipo de trabajo, si no tienen experiencia nosotros le explicamos...

- El 95,2% restante de los gerentes o encargados de las agencias de viaje y turismo encuestadas (20 empresas) respondieron a manera general lo siguiente:

...No se tienen establecidos períodos de tiempo en la contratación de los jóvenes, lo normal que implanta la ley, 3 meses de periodo de prueba y luego su contratación fija, todo dependerá de su desempeño...

Lo anterior ratifica que no existe ningún tipo de discriminación en la contratación de personal joven en este tipo de empresas, lo cual representa un gran avance en el pleno desenvolvimiento y desarrollo de este grupo social en las actividades turísticas de la región.

4.3.- Marco legal que rige la participación del empleo juvenil en las actividades turísticas de Venezuela.

Venezuela ostenta, hoy en día, un considerable marco legal establecido con la finalidad de regir el desarrollo de las actividades y las acciones necesarias para el pleno desenvolvimiento de la nación, a través de la implantación de políticas, estrategias, planes y otras disposiciones definidas para cada uno de los ámbitos existentes. Uno de ellos, no menos importante, es el relacionado a la población juvenil, debido a que es considerada la generación innovadora y creadora del futuro.

En la actualidad se han generado una serie de cambios dinámicos que han consagrado el derecho y el deber de la participación protagónica de todos los

ciudadanos y todas las ciudadanas en el desarrollo social, cultural, económico y político del país. De ahí que sea deber del Estado venezolano garantizar el marco institucional dentro del cual se formulen las acciones dirigidas al beneficio de la población joven y la necesidad de aplicar instrumentos legislativos con políticas de estado que definan los nuevos mecanismos de solución de los problemas que afecten a este grupo social.

Por lo anteriormente expuesto, se llevo a cabo una extensa búsqueda en los instrumentos legales relacionados con la participación de los empleados jóvenes en la actividad turística de Venezuela, por lo que a continuación se presentan aquellos documentos jurídicos que regulan de manera directa o indirecta en el país sobre este tópico (Cuadro N° 32):

Cuadro N° 32

Marco Legal que rige la participación del empleo joven en la actividad turística de Venezuela.

Aspecto	Tipo de Ley / Decreto / Reglamento	N° de los Artículos	Descripción	Fecha de Creación
Social	Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela	Título III Capítulo V Art. 79	La Constitución Bolivariana de Venezuela, en el ejercicio de sus poderes en cuanto a la protección de los derechos sociales y de las familias establece que todos los jóvenes y las jóvenes tienen el derecho y el deber a incurrir en actividades laborales, donde el Estado conjuntamente con la familia y la sociedad crearán las oportunidades necesarias para estimular su inserción en el campo laboral, sin que ello afecte sus facultades como individuo en desarrollo. No determina las áreas en que pueden ejecutarse las actividades laborales de este grupo social.	Gaceta Oficial N° 5.453 24 de Marzo de 2000
Social Económico Académico	Ley Orgánica del Trabajo	Título I, Capítulo II Art.26 Título V, Capítulo I Art. 247 al 273	La ley Orgánica de trabajo vigente desde 1997, refiere a la protección de los jóvenes empleados (menores y aprendices) en cuanto a la prohibición en la discriminación de las condiciones de trabajo, la edad permitida para trabajar (entre 14 años pero menores de 18), la jornada laboral, el salario, el tiempo dedicado a su educación y el tipo de trabajo a ejecutar. Permitiendo de esta manera la inclusión de este grupo social en el campo laboral, sin embargo, no refiere en específico a actividades turísticas como tal.	Gaceta Oficial N° 5.152 19 de Junio de 1997

Fuente: Elaboración propia, con base en datos obtenidos de instrumentos jurídicos.

Continuación...

Aspecto	Tipo de Ley / Decreto / Reglamento	N° de los Artículos	Descripción	Fecha de Creación
Ninguno	Ley Orgánica de Turismo	Ninguno	La ley Orgánica de Turismo en ninguno de sus artículos trata sobre el tópico del empleo o trabajo como hecho social, por lo que será necesaria la recomendación en esta investigación acerca del tema.	Gaceta Oficial N° 38.215 23 de Junio de 2005
Social	Ley del Subsistema de Empleo y Desarrollo Laboral del Sistema de Seguridad Social	Título I, Capítulo I Art. 4 y 7 Título II Capítulo II Art. 21 Capítulo IV Art.43	El Subsistema de Empleo y Desarrollo Laboral se fundamente principalmente en la integración, universalidad y equidad, mediante el diseño de políticas focalizadas que contribuyan a mejorar la inserción de los distintos grupos sociales en el mercado laboral, igualmente, establece como derecho de las personas naturales el respeto a la dignidad e intimidad sin que puedan ser discriminadas por razones de tipo racial, de género, edad, orientación sexual, etc. Por otra parte, considera como sectores estratégicos en las políticas de empleo, los siguientes: telecomunicaciones, turismo, infraestructura, vivienda, transporte, etc. Por último, ofrece programas anuales dirigidos al fomento del empleo juvenil, considerando a un empleado joven aquel cuya edad este comprendida entre los 14 y 24 años inscritos en las agencias de empleo.	Exp. N° 092 5 de Junio de 2001

Fuente: Elaboración propia, con base en datos obtenidos de instrumentos jurídicos

Continuación...

Aspecto	Tipo de Ley / Decreto / Reglamento	Nº de los Artículos	Descripción	Fecha de Creación
Todos	Ley Orgánica de Protección al Niño y al Adolescente. (LOPNA)	Todos, especialmente del Art. 94 al 116	La LOPNA tiene por objeto garantizar a todos los niños y adolescentes, que se encuentren en el territorio nacional, el disfrute pleno y efectivo de sus derechos y garantías que a través de la protección integral que el Estado, la Familia y la Sociedad deben brindarle desde el momento de su concepción. Se considera joven a toda persona con doce años o más y menos de dieciocho años de edad.	Gaceta Oficial Nº 34.451 29 de Agosto de 1990
Social Económico Académico Salud Cultural Político Procesal Ético Deportivo Laboral Productivo	Ley Nacional de Juventud	Todos	La Ley Nacional de Juventud se encarga de crear el marco jurídico e institucional que garantice a este importante grupo de la población venezolana las oportunidades que faciliten el desarrollo de sus capacidades y cualidades hacia el desenvolvimiento pleno de la vida adulta y la ciudadanía, fundamentado en la heterogeneidad que los caracteriza, así mismo, orienta a la creación de políticas, estrategias, planes y otras disposiciones que garanticen el apropiado desarrollo de la población joven de la nación. Se consideran jóvenes a las personas cuya edad esté comprendida entre los 15 y 28 años, sin discriminación alguna.	Gaceta Oficial Nº 37.404 14 de Marzo de 2002

Fuente: Elaboración propia, con base en datos obtenidos de instrumentos jurídicos

Continuación...

Aspecto	Tipo de Ley / Decreto / Reglamento	N° de los Artículos	Descripción	Fecha de Creación
Social	Agenda 21 La Hoja Ambiental 16 (Anexo N° 5)	Sección III Capítulo 24	La Agenda 21 constituye una guía para la elaboración de políticas ambientales que permiten abordar los problemas más urgentes del mundo actual; establece la necesidad de erradicar la pobreza y favorecer el acceso de las personas desfavorecidas a recursos que les garanticen vivir de manera sostenible. En la sección III presenta las orientaciones para el fortalecimiento y participación de los grupos sociales, muy especialmente infiere en que los jóvenes son poseedores de una gran capacidad intelectual y deben ser incorporados a la lucha por un ambiente saludable, mejores condiciones de vida, educación, empleo y respeto por sus derechos.	Río de Janeiro del 3 al 14 de Junio de 1992

Fuente: Elaboración propia, con base en datos obtenidos de instrumentos jurídicos.

Como se puede observar en el Cuadro N° 32, existen documentos jurídicos en el marco legal venezolano que hacen referencia al tema sobre el empleo en el grupo social juvenil, entre ellos se pueden nombrar, siendo el más importante de la nación, La Constitución Bolivariana de Venezuela, en la cual establece en su artículo 79 que todos los jóvenes y las jóvenes tienen el derecho y el deber a tener un trabajo digno que le encamine al pleno desarrollo de sus facultades adultas sin ninguna dificultad; otro documento legal es la Ley Orgánica del Trabajo, que rige las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del trabajo como hecho social, en cuanto al trabajo de los jóvenes (menores y aprendices, personas entre 14 y 18 años) establece los lineamientos por los cuales se deben regir los patronos (dueños o jefes de una empresa) a la hora de hacer su contratación; igualmente, la Ley Orgánica de Protección al Niño y al Adolescente (LOPNA) y la Ley Nacional de Juventud conforman textos legales que reseñan en todo su contenido el impulso del joven como individuo importante en el crecimiento y desarrollo del futuro de la nación.

Sin embargo, tomando en consideración la finalidad de este punto en cuanto al marco legal que rige el empleo juvenil en actividades turísticas del país, se pudo verificar la inexistencia de instrumentos legales de empleo joven en materia turística. Solo se encontró la Ley del Subsistema de Empleo y Desarrollo Laboral del Sistema de Seguridad Social la cual fundamenta entre sus artículos la inclusión de los jóvenes en el medio laboral, así como también las principales áreas en que puedan desarrollarse sus dotes laborales, siendo una de éstas la actividad turística.

Otra de las divergencias encontradas en el marco legal venezolano es el referente a la edad considerada para ser una persona joven. Las Naciones Unidas (1992) definen a un joven como aquella persona con edad comprendida entre los 15 y los 24 años (tomada ésta como base de la investigación), en contraposición están las leyes venezolanas, según sea el caso; porejemplo la Ley Orgánica del Trabajo lo define y trata como menor o aprendiz aquella persona entre los 14 años pero menor a

los 18 años; para la Ley del Subsistema de Empleo y Desarrollo Laboral del Sistema de Seguridad Social se considera a un empleado joven aquel cuya edad esté comprendida entre los 14 y 24 años inscritos en las agencias de empleo, para la Ley de Orgánica de Protección al Niño y al Adolescente se considera joven a toda persona con 12 años o más y menos de 18 años de edad y para la Ley Nacional de Juventud se consideran jóvenes las personas cuya edad esté comprendida entre los 15 y 28 años.

A lo anteriormente expuesto, se puede inferir que el turismo como factor de desarrollo económico que emplea a mujeres y hombres sin discriminación en la edad, esta sujeta y amparada en las leyes venezolanas, no obstante, se debe incrementar con urgencia la regulación sobre el tema del empleo juvenil en esta actividad económico – social.

4.4.- Características del empleo juvenil en las agencias de viaje y turismo de los municipios mariño y maneiro de la isla de margarita.

Según los resultados obtenidos se puede inferir que las características del empleo juvenil de las agencias de viaje y turismo de los municipios Mariño y Maneiro vienen dadas a modo general, según cada variable en estudio, de la siguiente manera:

- ◆ La edad se encontró comprendida entre el intervalo que va de 20 a 24 años.
- ◆ El género que predominó fue el femenino.
- ◆ En el estado civil de los empleados jóvenes prevalece la soltería.

- ◆ El lugar de residencia habitual es la regional, comprendida principalmente por los municipios Mariño, Maneiro y García, también esta la excepción que dos de los jóvenes encuestados viven en otras ciudades del país.
- ◆ Los jóvenes en su mayoría aseguraron no tener descendencia, es decir, no tienen hijos.
- ◆ El ingreso mensual en bolívares que percibe un empleado joven se encuentra entre los 500.000,°° y 800.000,°° Bs.
- ◆ La mayoría de los empleados jóvenes gozan de los beneficios laborales amparados por las leyes venezolanas.
- ◆ El grado de instrucción que predominó fue el Técnico Superior Universitario.
- ◆ El curso de adiestramiento en turismo más realizado por los empleados jóvenes es el de Atención al Cliente.
- ◆ El cargo ocupado por los empleados jóvenes en su mayoría es el de Agente de Reservación y Venta.
- ◆ La jornada laboral diaria de un joven se encuentra en el intervalo que va de 5 a 8 horas de trabajo.
- ◆ Los jóvenes trabajan 5 días a la semana (de Lunes a Viernes) en un horario completo de 8 horas diarias y los sábados medio día de 4 horas.
- ◆ El turno laboral de los empleados jóvenes es de mañana y tarde.

Con lo anteriormente expuesto, se deduce que las condiciones laborales para los jóvenes son favorables en el mercado laboral turístico de la región en comparación con otros sectores laborales, lo que viene a corroborar lo planteado por Fawcett (citado por la OIT, 2004) el cual señala que “...entre el 80 y el 90 por ciento de los jóvenes están empleados en el sector de los servicios y el resto trabaja en las manufacturas o en la construcción” (p. 14). Esto se pudo comprobar con la información suministrada por los jóvenes que se encuentran trabajando en las agencias de viaje y turismo de los municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita. De un total de 182 (100%) trabajadores de 21 empresas encuestadas, los jóvenes representan el segundo lugar con un 19,8% es decir, 36 de 182 empleados.

Los jóvenes representan un cambio trascendental para el turismo de la región, debido a la preparación que se está llevando a cabo actualmente en las instituciones educativas del estado, por su inclinación al impartir conocimiento sobre la actividad turística a través de la inclusión de ésta como una asignatura más en la educación básica, media y diversificada. Se deduce que con ello se busca incrementar la participación efectiva de los jóvenes en las actividades laborales turísticas, lo cual es directamente proporcional al desarrollo del turismo tanto regional como nacional.

Cuadro N° 33

Resumen del perfil del joven empleado en las Agencias de Viajes y Turismo de los Municipios Mariño y Maneiro, Estado Nueva Esparta.

Variables en estudio	Resultados		
	Intervalo de Clases	Fi	%
Edad	20 - 24	29	80,6
Género	Femenino	30	83,3
Estado Civil	Soltero(a)	35	97,2
Lugar de Residencia	Regional	34	94,4
¿Tiene Ud. hijos?	NO	33	91,7
Ingreso mensual en Bs.	500.000 – 800.000	27	75
¿Goza de los beneficios laborales?	SI	24	66,7
Grado de instrucción	Técnico Superior Universitario	15	41,7
¿Ha realizado cursos de adiestramiento?	Atención al Cliente	7	18,8
Cargo ocupado	Agente de Reservación y Ventas	12	33,3
Horas diarias laboradas	5 - 8	36	100
N° de días trabajados a la semana	5 días y sábado ½ día	25	69,4
Turno laboral	Mañana - Tarde	36	100

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO V

5.1.- Conclusiones

Una vez presentados y analizados los resultados obtenidos como producto de la realización de la presente investigación, se caracterizó el empleo juvenil en las agencias de viaje y turismo de los municipios Mariño y Maneiro de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta, llegándose a las siguientes conclusiones:

- El perfil socio-económico de los empleados jóvenes viene dado por una serie de características particulares que lo diferencian de los otros grupos sociales que trabajan en este tipo de empresas turísticas; tienen edades comprendidas entre los 20 y 24 años, el 83,3% son de género femenino, en su mayoría son solteros (as) (97,2%), de lugar de residencia regional, principalmente de los municipios Mariño, Maneiro y García, el 91,7% no tienen hijos, con un salario mensual que no sobrepasa los 800.000,00 Bs. y solo el 66,7% recibe los beneficios laborales amparados por la ley.

- En cuanto al perfil académico de los empleados jóvenes se tiene que, un 41,7% alcanzó la educación de Técnico Superior Universitario y han realizado cursos de adiestramiento en turismo, especialmente aquellos que tienen que ver directamente con el eficaz y eficiente desempeño de sus labores al interactuar directamente con el cliente, entre ellos se encuentran Atención al Cliente (18,8%), Organización de Eventos y Protocolo (13,6%), Inglés (11,1%) y Calidad de Servicio (8,1%).

- El cargo ocupado por los empleados jóvenes dentro de las empresas se proyectó hacia los niveles bajo y medio, es decir, ocupan cargos como: Aseadora, Recepcionista, Asesor de Viajes, Agente de Tráfico Aéreo y Agente de

Reservaciones y Venta, lo cual se debe a la poca experiencia a nivel laboral y a la falta de más preparación académica en el área turística, incurriendo ésto de manera directa en no brindar los suficientes beneficios ni perspectivas de promoción en ocupar otros cargos.

- Los empleados jóvenes tienen una jornada laboral acorde al cumplimiento con lo establecido en las leyes venezolanas, trabajan 8 horas diarias los días hábiles de la semana y los sábados lo hacen solo medio día, cumpliendo un turno laboral de mañana y tarde, aunado a que gozan en su mayoría de una estabilidad laboral de ser personal fijo dentro de la empresa.

- Con respecto al marco legal que rige la participación de los jóvenes en el mercado laboral turístico del país, se evidenció la poca o nula existencia de documentos legales que regulen sobre esta temática. Solo la Ley del Subsistema de Empleo y Desarrollo Laboral del Sistema de Seguridad Social, que aunque no tiene relación directa con la normativa turística de la nación, considera en uno de sus artículos (Título II, Capítulo II, Art. 21) como sector estratégico en las políticas de empleo a la actividad turística. Esto conlleva a inferir que los empleados jóvenes se encuentran en posición de desventaja respecto al amparo que deberían tener por parte del Estado con relación a la normativa sobre los puestos de trabajo en turismo.

- En cuanto a la información suministrada por los gerentes o encargados de las agencias de viaje y turismo para determinar el perfil que éstas tienen respecto a la empleabilidad de los jóvenes, se concluyó lo siguiente:

- El 81% de las empresas tienen contratado como personal fijo de 2 a 11 empleados en su totalidad, de los cuales el 56,6% es de género femenino.
- La edad de la mayoría de los empleados se encuentra en el rango que va de 25 a 44 años (68,1%), quedando los empleados jóvenes en un segundo lugar con tan solo un 19,8% (36 jóvenes).
- De las 21 empresas encuestadas, el 47,6% (10 empresas) tiene entre su personal a un (1) empleado joven, el 33,3% (7 empresas) tiene a 2 empleados jóvenes, el 14,3% (3 empresas) tiene a 3 empleados jóvenes y el 4,8% (1 empresa) tiene 4 empleados jóvenes; los cuales tienen una jornada laboral de 8 horas diarias de trabajo y sábados medio día, con turno laboral de mañana y tarde.
- Para este tipo de empresas turísticas el salario mensual de los empleados jóvenes va, en su mayoría, de 500.000,00 a 800.000,00 Bs., dependiendo del cargo que ocupe y del desempeño que tenga en el mismo.
- Los principales cargos ocupados por los jóvenes son: Aseadora, Cajera (o), Promotores de Venta, Recepción, Guía Turístico, Mensajero, Atención al Cliente, Asesor de Viajes, Agente de Reservaciones y Ventas, Agente de Tráfico Aéreo, Asistente de Administración, Asistente en Contabilidad, Gerente de Operaciones, y Administrador (a).
- El tiempo de contratación de los empleados jóvenes en este tipo de empresas turísticas es en un 95,2% como personal fijo, sin embargo,

todo depende del desempeño y desenvolvimiento de éstos dentro de la empresa.

5.2.- Recomendaciones

- ✦ Es necesario y con urgencia, integrar dentro de la normativa legal turística, muy especialmente en la Ley Orgánica de Turismo, la temática del empleo juvenil, debido a que esta no posee ningún tipo de información referente a este tópico.
- ✦ Crear políticas y estrategias en las instituciones educativas, que ofrezcan a los jóvenes la obtención de un empleo paralelo a sus estudios, lo cual les va a permitir incursionar en el mercado laboral, acelerando su proceso de transición (de la escolaridad al primer empleo) y así evitar un abandono prematuro de la educación. Un nivel de estudio más alto no solo reduce el riesgo de desempleo sino que también aumentaría la probabilidad de obtener un empleo de larga duración.
- ✦ Es indispensable que los organismos competentes elaboren y apliquen estrategias que proporcionen el incremento en la empleabilidad de los jóvenes para evitar la pobreza, las actividades ilegales y la exclusión social, a los que éstos son vulnerables por su poca experiencia de vida. El bajo nivel de empleo joven implica la existencia de un potencial desaprovechado que repercute negativamente en el desarrollo turístico de una nación.
- ✦ El sector empleador deberá brindar la oportunidad a los jóvenes de llevar a cabo su desarrollo laboral paralelamente con los estudios.

- ✦ Crear campañas que incentiven a los organismos públicos y privados, pero sobre todo, al sector empleador turístico de manera que incorporen, acepten y validen la contratación de los jóvenes por el potencial que representan en el desarrollo de actividades laborales, a pesar de su temprana edad y que se les permita ocupar puestos de trabajo donde puedan aplicar todos sus conocimientos, además de, ofrecerles una remuneración y los beneficios económicos acorde a las tareas ejecutadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ELECTRÓNICAS

ACERENZA, Miguel A. (1999). **Administración del Turismo: Conceptualización y Organización**. Editorial Trillas. México.

BOTE GÓMEZ, Venancio (1999). **Planificación Económica del Turismo: De una estrategia masiva a una artesanal**. Editorial Trillas, México.

CHIAVENATO, Adalberto (2000). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Editorial Mc Graw-Hill. México.

CONSTITUCIÓN BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). **Capítulo V, De los Derechos Sociales y de las Familias**. Autor

CORPORACIÓN DE TURISMO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA (2006). **Listado de las Agencias de Viaje y Turismo**. Inventario de Enero 2006. Isla de Margarita.

DA COSTA, Joao (1993). **Diccionario de Hotelería y Turismo**. Panapo.

FIDIAS G., Arias (1997). **El Proyecto de Investigación: Guía para su Elaboración**. Editorial Episteme, Caracas-Venezuela.

FIGUEROLA P., Manuel (1985). **Teoría Económica del Turismo**. Editorial Alianza, España.

GETINO, Octavio (1987). **Turismo y Desarrollo en América Latina**. Editorial Limusa, México.

- HERNÁNDEZ, R., y Otros (2003). **Metodología de la Investigación**. Tercera Edición, McGraw-Hill, México.
- JIMENEZ G., Luis F. (1986). **Teoría Turística: Un enfoque integral del hecho social**. Universidad Externado de Colombia. Bogota.
- KEISER, C. y HELBERT, L. (1983). **Turismo Planeación y Desarrollo**. Editorial Trillas. México.
- LEY NACIONAL DE JUVENTUD (2002). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.404**, 14 de Marzo de 2002. Autor.
- LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN AL NIÑO Y AL ADOLESCENTE (1990). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 34.451**, 29 Agosto de 1990. Autor.
- LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO (1997). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.152**, 19 de Junio de 1997. Autor
- LEY ORGÁNICA DE TURISMO (2001). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.215**, 23 de Junio del 2005. Autor.
- LEY DEL SUBSISTEMA DE EMPLEO Y DESARROLLO LABORAL DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL (2001). **Exp. N° 092**, 5 de Junio de 2001. Autor.
- MATHIESON and WALL, (1999). **Turismo: Repercusiones económicas, físicas y sociales**. Editorial Trillas, México.

MÉNDEZ, Carlos (2001). **Metodología: Diseño y Desarrollo del proceso de investigación**. Tercera Edición, McGraw-Hill, Colombia.

MENDOZA, Sonciré C. (2001). **“Relación entre los Flujos Turísticos y el Empleo en los Sectores Hotelero y Comercial en la Ciudad de Porlamar, Municipio Mariño”**. Trabajo de grado, modalidad Investigación de la Escuela de Hotelería y Turismo, Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.

MINISTERIO DEL AMBIENTE Y DE LOS RECURSOS NATURALES RENOVABLES (2001). **Agenda 21: La Hoja Ambiental, 16**. Caracas Autor.

MORENO LEÓN, Flor F. (2004) **“Turismo y Genero: Empleo de la Mujer en la Actividad Turística en la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta”**. Trabajo de grado, modalidad Investigación de la Escuela de Hotelería y Turismo, Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT, 2001). *“El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo”*. Ginebra. Documento en línea. Disponible en: http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/techmeet/tmhct01/tmhctr1.htm#_Toc506361779 (Consulta: 2005, Junio 25).

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT, 2004). *“Tendencias Mundiales del Empleo Juvenil”*. Ginebra. Documento en línea. Disponible en:

<http://www.ilo.org/public/english/employment/strat/download/getysp.pdf>

(Consulta: 2005, Abril 20)

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT, 1998). **Introducción al Turismo**. España, Primera Edición.

PEARCE, Douglas (1988). **Desarrollo Turístico: Su planificación y ubicación geográfica**. Editorial Trillas, México, Primera Edición.

RAMÍREZ B., Manuel (1981). **Teoría General de Turismo**. Editorial Diana. México.

TAMAYO y TAMAYO, Mario (2001). **El proceso de la Investigación Científica**. Limusa, México.

Nombre de archivo: Camacho Verastegui, Margaret Y
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis
Juan Carlos
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de
programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot
Título:
Asunto:
Autor: USUARIO ALMA MATER_2
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 03/04/2008 9:57:00
Cambio número: 15
Guardado el: 03/04/2008 12:00:00
Guardado por: UDO
Tiempo de edición: 103 minutos
Impreso el: 03/04/2008 12:01:00
Última impresión completa
Número de páginas: 106
Número de palabras: 18.492 (aprox.)
Número de caracteres: 94.683 (aprox.)