

Competencias Psicosociales en La Transferencia del Conocimiento para Las Empresas de Producción Social Turística de La Península de Paraguaná

Vera Ana, Reyes Gladys, Santos José
Universidad del Zulia / Universidad de Málaga
anavera2612@gmail.com

Recibido: 14-07-2013	Aceptado: 23-09-2013
----------------------	----------------------

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo analizar las competencias psicosociales del capital humano en las empresas de producción social de alojamiento como fomento para la transferencia del conocimiento que estimula el desarrollo turístico sostenible en la Península de Paraguaná, cuyo propósito fundamental es determinar las características de las competencias que predominan desde las áreas Emocionales, de Desarrollo de tareas, de Identificación con el Entorno y gerenciales. De manera que la investigación postula desde los supuestos ontológicos del paradigma Cualitativo- Cuantitativo; las técnicas refieren el uso del instrumento psicométrico COMPE- TEA (2009). Para obtener la información se consultan a las poblaciones de los trabajadores: administradores o asistentes, recepcionistas, camareras y servicios complementarios de las posadas seleccionadas como unidades de estudio en los tres municipios de la mencionada región Peninsular (Carirubana, Falcón y Los Taques). Los resultados expresan que los perfiles competencia derivados de los sujetos se asocian a una serie de comportamientos que permiten el funcionamiento y puesta en valor de servicios que generan la satisfacción de los visitantes, se crea un marco de relaciones entre los indicadores estudiados, razón que hace necesaria la humanización de los procesos de la administración de recursos humanos por competencias, proyectar las habilidades sociales en general, por lo cual las áreas de impacto psicosocial juegan un factor primordial en el escenario de éste tipo de organizaciones y del turismo como alternativa económica sostenible; que puede crear posibilidades competitivas y de enlace cooperativo con regiones emblemáticas como las islas Aruba y Curaçao.

Palabras clave: Competencias psicosociales; empresas de producción social.

Competitions Psicosociales in The Transfer of The Knowledge For The Companies of Social Tourist Production of Paraguaná's Peninsula

ABSTRACT

This work has as aim analyze the competitions psicosociales of the human capital in the companies of social production of housing as promotion for the transfer of the knowledge that stimulates the tourist sustainable development in Paraguaná's Peninsula, which fundamental intention is to determine the characteristics of the competitions that prevail from the Emotional área, of Development of tasks, of Identification with the Environment and managerial. So that the investigation postulates from the ontological suppositions of the paradigm Cualitativo - Quantitativo; the technologies recount the use of the instrument psicométrico COMPE - TORCH (2009). To obtain the information they consult the populations of the workers: administrators or assistants, receptionists, waitresses and complementary services of put selected as units of study in three municipalities of the mentioned Peninsular region (Carirubana, Falcon and The Taques). The results express that the profiles competition derived from the subjects associate to a series of behaviors that allow the functioning and putting in value of services that generate the satisfaction of the visitors, one believes a frame of relations between the studied indicators, reason that makes necessary the humanization of the processes of the administration of human resources for competitions, to project the social skills in general, for which the areas of impact psicosocial play a basic factor in the scene of this one type of organizations and of the tourism as economic sustainable alternative; that can create competitive possibilities and of cooperative link with emblematic regions as the islands Aruba and Curaçao.

Key words: Competitions psicosociales, companies of social production.

Introducción

El análisis de los factores que intervienen en la actividad turística de los destinos resultan diversas, hay características que se adaptan a las demandas y ofertas de cada región, no obstante, es significativo desatacar que para que sea sostenible ha de facilitar el uso óptimo de los recursos como elementos fundamentales del desarrollo, manteniendo los procesos ecológicos esenciales que ayudan a conservar la naturaleza y la diversidad biológica, respetando la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras, además de sus bienes culturales arquitectónico activos y pasivos, incluyendo los valores tradicionales que contribuyen al entendimiento y a las tolerancias interculturales que pudiesen generar actividades económicas viables a largo plazo, reportando a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable para las comunidades locales que contribuyen a la reducción de la pobreza.

En este marco de ideas, resulta importante mencionar la propuesta del Plan Nacional Estratégico de Turismo 2007–2012, donde se establece como visión ser el instrumento para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población venezolana y al fortalecimiento del sistema turístico nacional, a través del posicionamiento de Venezuela en ese mercado nacional e internacional como un multidestino capaz de generar nuevas formas asociativas de inclusión social para el desarrollo sustentable y sostenible. Todo esto, con base en el Plan de Desarrollo de la Nación, y como misión, fomentar, orientar y consolidar el desarrollo del turismo como una actividad estratégica en la construcción del nuevo modelo socio-productivo a través de la corresponsabilidad de todos los actores que conforman el Sistema Turístico Nacional que permita un Desarrollo Endógeno Integral, en coordinación con las unidades políticas del Estado.

En función a las necesidades de la nación, se formulan planteamientos los cuales constituyen los lineamientos estratégicos que orientan las acciones para presentar a Venezuela como destino turístico durante la vigente planificación, entre los que se mencionan: calidad turística, equipamiento turístico, financiamiento, fortalecimiento institucional, mercadeo, patrimonio histórico, sensibilización, capacitación y formación, y turismo popular.

El Turismo en la Península de Paraguaná, un hogar para el huésped

La Península de Paraguaná tiene una superficie de 2.492 kilómetros cuadrados, está ubicada al norte del estado Falcón en Venezuela y tiene tres municipios; a saber: Falcón, conformado por las parroquias Pueblo Nuevo, Adícora, Baraived, Buena Vista, Jadacaquiva, Moruy, Adaure, El Hato y El Vínculo., el municipio Los Taques, constituido por las parroquias Santa Cruz de los Taques, Guanadito, Amuay, El Hoyito, Cumujacoa, Judibana y Villa Marina; y el municipio Carirubana, conformado por las parroquias Punta Cardón, Santa Ana, Norte y Carirubana cuya capital es Punto Fijo. Entre las principales actividades económicas desarrolladas destaca la comercial, pesca, turismo y la refinación petrolera. Según la Corporación Falconiana de Turismo (CORFALTUR), en su guía turística del estado Falcón (2006), la Península de Paraguaná tiene inventariado 78 atractivos turísticos culturales y 29 naturales.

Con la llegada de la industria petrolera, Paraguaná es habitada por gente de todas las latitudes, quienes se asientan en la zona que hoy es conocida como Punto Fijo, allí se levanta la ciudad moderna en contraste con pueblos antiguos, escenarios llenos de leyendas de épocas pasadas que marcaron hechos esenciales en la historia de Venezuela. Ante esta referencia, el 14 de agosto de 1998, es decretada como zona libre para la inversión turística, para que, en conjunto al Centro Refinador Paraguaná, el más grande del mundo, se conviertan en un eje importante de desarrollo económico relacionado con el turismo para la zona. Es menester destacar, que, para la empresa turística de hospedaje, independientemente del tamaño, tipo de establecimiento y clientes, debe proponerse objetivos, delinear su visión y misión para orientar el trabajo, coordinar las tareas, considerar los principios de autoridad, responsabilidad y delegación de cada puesto de trabajo. Conviene destacar que las normas y lineamientos son válidas en las organizaciones, pero no son estáticas y deben adaptarse a las necesidades y cambios que vayan aconteciendo a consecuencia del crecimiento de la misma. En conclusión, la forma de organización de un establecimiento turístico, debe ser competitiva orientándose al cliente, ser flexible, dinámica, eficaz en el control de los costos y con un clima de mejora continua.

En este sentido, desde la praxis y con el interés de fusionar esfuerzos consistentes en el tiempo, este tipo de empresas, sobre todo las unidades funcionales de alojamiento llamadas posadas, se aproximan a los principios que identifican a las Empresas de Producción Social, para que establecidas a través de este modelo de producción puedan contribuir con la sostenibilidad y sustentabilidad en las regiones particulares.

Así pues, vale destacar que son entendidas las Empresas de Producción Social como “unidades de producción comunitaria, constituidas bajo la figura jurídica que corresponda, y tienen como objetivo fundamental generar bienes y servicios que satisfagan las necesidades básicas y esenciales de la comunidad y su entorno, incorporando hombres y mujeres de las misiones, privilegiando los valores de solidaridad, cooperación, complementariedad, reciprocidad, equidad y sustentabilidad, ante el valor de rentabilidad o de ganancia” Puga, M. (2007:1), tomado del acuerdo Marco de Promoción, Estímulo y Desarrollo de las Empresas de Producción Social. Ciudad Guayana, Sep. (2005). De manera que las empresas de alojamiento se constituyan en oportunidades de desarrollo social y económico de la actividad turística de la región peninsular.

Ahora bien, como pilar fundamental se encuentra el capital humano, siendo un valor intangible que requiere de creatividad, innovación, iniciativas, toma de decisiones en pro de los lineamientos globales que definen la razón de ser de la actividad de servicio, así como ser generadores de líneas de comunicación, motivación, formación, entre otras competencias, que se logran con la disposición y dedicación materializando en concreto las dimensiones de la sostenibilidad turística. En función al crecimiento turístico existen numerosas inversiones realizadas en la construcción de pequeñas empresas de servicio de hospedaje, las cuales intentan dar respuestas a las demandas a la vez de propiciar fuentes de empleo a los habitantes de los municipios (fortalecimiento de la economía local), se evidencian necesidades de formación y cultura turística para maximizar la calidad y el

servicio, por ello, resulta de vital importancia que tanto los investigadores, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización – innovadores conozcan sobre las competencias psicosociales necesarias que debe poseer dicho capital humano para brindar un mejor servicio a los turistas (transferencia del conocimiento), desde las áreas emocional (relaciones Intrapersonales e interpersonales), de desarrollo de tareas, de relaciones con el entorno y gerenciales; a fin de determinar si los esfuerzos realizados están encaminados en la dirección correcta, ya que en algunos casos las competencias asociadas a cada puesto de trabajo se encuentran poco definidas, afectando el desenvolvimiento laboral, y por ende, el desempeño eficaz y/o eficiente, obteniendo una repercusión negativa en el logro de las metas.

Materiales y Métodos

Este estudio está enmarcado en el contexto de las ciencias humanas y se corresponden con la investigación social desde los principios ontológicos de la investigación cualitativa-cuantitativa, la cual es de tipo descriptiva-analítica, adopta un diseño no experimental transaccional, la población informante está conformada por los trabajadores de las posadas que se desempeñan en los cargos de administradores o encargados, recepcionistas, camareras y servicios complementarios (entre los que destacan cocina y seguridad) de los Municipios Carirubana, Los Taques y Falcón a quienes se les aplica un test proyectivo diseñado para medir 20 Competencias Psicosociales distribuidas en las 4 áreas mencionadas anteriormente, llamado COMPETEA (Arribas y Pereña, 2009); el cual es editado y validado por TEA Ediciones, los resultados son relacionados con el estándar diseñado para población Sudamericana que certifica la contextualización de los datos. La población atendida asciende a un total de 25 sujetos cuyos resultados son representativos al resto del universo poblacional en virtud de la disposición total de instrumentos disponibles según la prueba descrita.

Ahora bien, para la interpretación de los resultados, se utiliza la corrección por internet mediante perfil suministrado por TEA Ediciones, en la que se introducen las respuestas en la pantalla diseñada para tal fin, para que el ordenador corrija de manera inmediata, arrojando los resultados del perfil de competencias. Una vez obtenidos los datos se extraen los Puntos Fuertes (PF) los cuales señalan las competencias consolidadas, están representadas numéricamente en la escala de 70 a 99, los Puntos Fuerte Normativos (PFN) son aquellas competencias en las que se vinculan a comportamientos medianamente presentes y que requieren ser reforzados, potenciados o desarrollados y están representados en la escala de 31 a 69 y los Puntos Débiles (PD) donde el examinado informa de unos comportamientos poco desarrollados o ausentes de su repertorio conductual en el trabajo, su escala se representa de 1 a 30, señalados en la Tabla 1. Posterior a esto se hacen las realizan las interpretaciones y reflexiones de manera particular y grupal según los puestos afines en estudio.

NIVEL COMPETENCIAL		
PUNTUACIONES (S)	Punto Débil (PD)	1 – 30
	Punto Fuerte Normativo (PFN)	31 – 69
	Punto Fuerte (PF)	70 – 99

Fuente: Vera (2012), Citado por Arribas y Peñeras (2009)

Resultados y Discusión

Puesto clave: Administrador o asistente administrativo. (encargado)

Los resultados en términos generales, se asocian a los puntos fuerte normativos (PFN) con tendencia a los puntos fuertes (PF), lo que permite inferir que las competencias están presentes significativamente. Esto implica oportunidades de consolidación desde las habilidades presentes en el capital humano que labora en ellas, sus puntuaciones oscilan entre 50 a 99.

En virtud de esto, los administradores manejan y controlan sus emociones de un modo adaptativo, confían en sus capacidades y competencias por lo cual pueden actuar en forma convincente, están dispuestos al crecimiento derivado de las críticas. Desde lo interpersonal se comunican con fluidez pues consideran adaptar el discurso al interlocutor, por ende, establecen contacto con otras personas y

entienden los estados de ánimo, respetan los puntos de vista, establecen relaciones ganar – ganar además de trabajar en equipo.

Respecto al área de desarrollo de tareas, tienden a ser emprendedores e innovadores en sus acciones, buscando superarse cada vez más, les gustan los objetivos exigentes y lograr las metas establecidas, para realizar esto analizan los detalles separando las partes claves y organizando las tareas de modo lógico y sistemático; asumen responsabilidades y riesgos con criterio. Con relación al entorno, conocen y se relacionan con los departamentos de la organización, así como con las unidades de mando, reconocen oportunidades de negocio obteniendo ventajas en la visión competitiva, se interesan por tratar de forma activa y directa a los turistas de manera que puedan satisfacer sus necesidades e intereses, en función de lo novedoso y el cambio productivo; en el área gerencial utilizan al autoridad para adaptarse a situaciones y ayudar a adaptar a otros buscando un alto nivel de desarrollo, por lo cual tiene carisma para influir, coordinan, separan y ordenan las prioridades para cumplir con las metas establecidas en la posada.

Puesto clave: Recepcionistas

Las competencias en este puesto evidencian un resultado como Punto Fuerte Normativo (PFN) con tendencias que se acercan a los Puntos Fuerte (PF), los resultados oscilan entre 45 a 75 puntos. Es de hacer notar que existen sujetos cuyos resultados son de Puntos Débiles (PD) lo que revela la existencia de variabilidad de perfiles, unos evidencian competencias adquiridas y otra ausencia de las mismas. A continuación, se expresa una descripción que da idea de los comportamientos presentes.

Para el área Emocional, específicamente en las relaciones intrapersonales, se destacan por controlar y manejar sus emociones con sentido adaptativo a las exigencias del entorno, de manera que confían en sí mismos reflejando seguridad y confianza, además aceptan las críticas con sentido constructivo esforzándose por el logro de las metas propuestas. Desde las relaciones interpersonales, manejan un discurso claro, adaptado a quién le escucha, puede establecer relaciones satisfactorias al identificar los estados de ánimo, necesidades e intereses, respeta los puntos de vista diferente, lo que permite espacios para la negociación e influencia, así como trabajar en equipo.

En el área de desarrollo de tareas, poseen condiciones para ser emprendedores, por lo cual estudian analíticamente del todo a las partes y asumen decisiones con criterios de responsabilidad. En las actividades relacionadas al entorno, conocen y manejan la estructura y las unidades de mando de la posada, con postura visionaria suelen anticiparse a los riesgos y captar oportunidades, se interesan por el turista como pilar de su esfuerzo de quienes recibe sus necesidades e innovan para cubrir sus exigencias pues están comprometidos con el funcionamiento del centro de alojamiento. Desde las competencias gerenciales, utilizan su autoridad para adaptarse a procesos y personas, con las cuáles pueden influir coordinada y planificadamente los planes de trabajo y los objetivos planteados en su espacio de jornada diaria, aunque existe la posibilidad que estas competencias estén ausentes en sus comportamientos laborales.

Puesto clave: Camareras

El perfil para este cargo oscila entre 45 y 70, lo que hace inferir que predominan comportamientos como Puntos Fuerte Normativos (PFN) con tendencia a Puntos Débiles (PD), las camareras de las posadas poseen en sus actividades de trabajo las competencias en estudio, no obstante, pueden propender a ser aún mejor.

En este orden de ideas, en el área emocional se destacan por reconocer y manejar sus emociones, sentirse seguras de sí mismas y con destrezas para actuar con firmeza, por lo cual, ante situaciones adversas, toma las críticas como oportunidades, pueden adaptar su discurso al nivel de quienes les escuchan lo que trae como beneficio el establecimiento de relaciones satisfactorias en un contexto de negociación con sentido de influencia y trabajo en equipo.

El área de desarrollo de tareas, pueden emprender acciones novedosas dentro del ritmo de trabajo, sin descuidar las normas o pautas establecidas, poseen inclinación hacia el logro de objetivos exigentes, más que por lo fáciles de alcanzar, por lo tanto, dedican esfuerzos en analizar los requerimientos siendo, en la mayoría de los casos lógicas, organizadas, sistemáticas con sentido de responsabilidad ante la toma de decisiones.

Las competencias relacionadas con el entorno, se destacan por poseer el indicador más resaltante, por ende, los comportamientos se orientan a identificarse con la organización, respetando y relacionándose con las líneas de mando de la estructura funcional de la posada, demuestran ser visionaria en cuanto a las posibles oportunidades, se interesan por atender de forma activa a los turistas, satisfacer sus necesidades mediante la oferta de sus servicios, de lo cual aprenden, propician el cambio, buscan nuevas experiencias en sus tareas de trabajo.

El área gerencial refleja una presencia en menor proporción a las áreas anteriormente descritas, pues utilizan su autoridad para adaptarse a retos, aunque en ciertas ocasiones les cueste un poco, pueden, sin embargo, influir en los demás gracias a su condición de líderes organizando y planificando las tareas a cumplir en el trabajo.

Puesto clave: Servicios complementarios.

En este puesto resulta predominante la variedad de respuestas emitidas por el capital humano, en este sentido, los puntajes van desde 30 a 95, involucrándose desde Punto Débil hasta Punto Fuerte. Desde las individualidades, resulta significativo captar la atención a estos aspectos para identificar necesidades y encauzar los talentos. Las competencias del área emocional destacan cierta habilidad por manejar y controlar las emociones incluso cuando están en situaciones de riesgo y estrés, ya que confían en sus habilidades para actuar en forma firme, además aceptan las críticas para construir aprendizajes, aunque prefieran recibirlas con poca frecuencia, exceptuando algunos casos particulares. Las relaciones interpersonales le permiten comunicarse clara y fluidamente con los demás, establecen relaciones con pocas dificultades pues son capaces de captar el estado de ánimo de sus cercanos, se les facilita llegar a acuerdos amistosos y respetuosos, así como trabajar en equipo. En el área de desarrollo de tareas emprenden acciones al margen de lo estrictamente establecido en búsqueda de lo novedoso para buscar beneficios en el ambiente de trabajo, prefieren dedicarse a objetivos exigentes que, a los fáciles de alcanzar, poseen amplia capacidad de análisis, por tanto, evalúan, separan y organizan las acciones buscando mejorar, a su vez, asumen las responsabilidades de las decisiones tomadas. No obstante, en las competencias asociadas al área del entorno, comprenden parcialmente los elementos funcionales de la organización incluyendo las líneas de mando y su ubicación.

En lo gerencial se destacan por manejar criterios de autoridad para ejercer liderazgos en sus grupos de trabajo obteniendo un mejor nivel de rendimiento, por lo cual tienden a ser organizados, planificados, estableciendo prioridades de las diferentes tareas en beneficio de los objetivos estratégicos planteados en la posada.

Conclusiones

Ante los resultados expresados a través del instrumento de medición, se observa que existen competencias mejorables con amplias posibilidades de desarrollo, así lo refiere Le Boterf (1994) cuando expresa que “pasar del saber a la acción es una reconstrucción: es un proceso con valor añadido”, esto indica que la competencia es un proceso que cambia de un estado situacional a otro con mayor destreza; es poniendo en práctica- acción la competencia es como se llega a ser competente. En tal sentido el capital humano que asume los diferentes cargos en las empresas de alojamiento poseen potencial y oportunidades factibles para aumentar la presencia de estos comportamientos en el entorno laboral. En este mismo sentido, cabe citar dos ideas expuestas por Braun y Winter (2007), que pueden dar soporte a la necesidad de establecer un sistema de gestión de recursos humanos

basado en las competencias:

Las empresas son depósitos de conocimientos productivos.

La empresa es el mecanismo idóneo para la creación, aplicación y transmisión de conocimientos (tecnológicos, organizativos y comerciales). Estos conocimientos son las señas de identidad de la empresa (algo así como su código genético); sin embargo, las personas desempeñan un papel clave en esos procesos de creación, aplicación y transmisión: son capaces de convertir información en conocimiento. Este poder de transformación ejecutado de manera continuada, más que el propio conocimiento, es el que acaba convirtiéndose en fuente de ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

La gestión de los recursos humanos se convierte pues, en una estrategia que aporta ventajas más significativas que otros departamentos o gerencias, ya que incorpora un mayor potencial del individuo en el contexto empresarial, esto es así puesto que las competencias: son características personales, se reflejan en comportamientos fácilmente identificables (entrevistas e incluso observación), pueden ser medidas, son en su mayor parte adquiridas y por tanto pueden desarrollarse, en conclusión, esta dependencia activa en la organizaciones es garantía de desarrollo de las competencias.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando para gestionar los recursos humanos basado en competencias en estas empresas de servicios de alojamiento, es fundamental considerar que los procesos internos son de carácter meramente psicológicos, entonces, la empresa posee en sí misma su perfil y personalidad, que la identifican y destacan dentro del intrincado mundo competitivo. De manera pues que diversos autores, entre ellos el filósofo Krishnamurti (1954), señala que “hombre feliz es un hombre productivo”, “Sólo cuando la mente está libre de ideas y creencias puede actuar correctamente”, se revela la necesidad de la armonía integral que concibe al hombre como ser funcional desde lo físico – cuerpo, psíquico – mente y social – convivencia adaptativa logrando que sea plenamente funcional o productivo en el entorno de trabajo.

Desde esta perspectiva, Torres (2009) con estudios sobre la Psicología del Pensamiento hace un esfuerzo por explicar su tesis “Del estilo de pensamiento depende mi vida: pienso, siento, segrego e irradio luz”, dejando clara la concepción de un ser humano con capacidades y características naturales, que al hacerlas conscientes (apoderarse de ellas) puede maximizarlas hasta llegar a límites insospechados. Partiendo de ésta visión llena de oportunidades para el capital humano, y con proyección productiva en el sitio de trabajo, se garantizan aspectos potenciales que aseguran un porvenir próspero a cualquier visión de negocios.

En este orden de ideas, la Psiconeurolingüística, en adelante PNL, sostiene que en el pensamiento se inicia la concepción de ideas, un sistema de creencias, que posee aspectos que potencian o deprimen al ser humano, que pasa a ser nuestro mundo subjetivo, el de la percepción e interpretación tan personal, que permite la elaboración de las representaciones sociales, considerada como “un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuáles se hacen inteligible la realidad física y social” (Moscovici, 1979: 17- 18).; desde esta realidad, la PNL se vale del pensamiento para elevar reflexiones dialécticas que rompan con los dogmas, dotando de movimiento, contradicciones, resoluciones desarrolladas sobre la mente, al cerebro productor y reproductor para luego concluir que todo esto depende de la armonía cuerpo – mente, es decir, desorden mental, desorden celular; orden mental, orden celular.

De manera pues, que las empresas de producción social de turismo cuentan con seres capaces, enérgicos, evolucionados, con herramientas y destrezas que posiblemente aún no han sido descubiertas ni por ellos mismos, convirtiéndose en una ventaja valiosa de desarrollo y éxito que hoy pueden vislumbrar, vale entonces unificar esfuerzos para propiciar el desarrollo de las fortalezas, habilidades, actitudes, aptitudes, conocimientos, experticias, en una palabra impulsar el desarrollo de las Competencias Psicosociales del Capital Humano para consolidar la transferencia del conocimiento en el servicio ofrecido al huésped, sin menoscabo de los enlaces que pueden generarse con los regiones turísticas vecinas (Aruba y Curacao), además de los parques tecnológicos y redes de investigadores e innovadores en materia de Turismo.

Referencias Bibliográficas

Arribas, D.; Pereña, J. (2009). COMPE- TEA, Manual. España. TEA Ediciones.

Braun, C.; Winter, R. (2007). Integration of it service management into Enterprise. Universidad de St. Gallen. Instituto de Formación Muller-Friedber- Strasse. Journal Management and Service. 7 (2):178-195.

Corporación Falconiana de Turismo – CORFALTUR. (2009). Estadísticas generales del turismo en los últimos años, [en línea]. <http://www.corfaltur.blogspot.com>
Instituto Nacional de Promoción y Capacitación Turística - INATUR. (2002). Plan Nacional de Turismo 2007 - 2013. Caracas, Venezuela.

Krisnhnamurti, J. (1954). Reflexiones sobre el yo: una indagación sobre la esencia del ser humano. New York. Editorial EDAF, S.A. (Traducción de Gómez R., Javier).

Le Boterf, G. (2000). Ingeniería de las Competencias. Editorial Gestión. Barcelona, España.

Ley de Zona Libre para el Fomento de la Inversión Turística y Comercial de la Península de Paraguaná. (1998). En Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.517. Poder Legislativo de Venezuela.

Moscovici, S. (1979). El psicoanálisis, su imagen y su público. Buenos Aires, Argentina. Editorial Huemul S.A. Puga, M. (2007). Empresas de Producción Social – EPS, [en línea]. http://www.conapri.org/ArticleDetailIV._asp?articleid=279146&Category Id2=14541