



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TEMA:**

**Análisis de la inserción laboral de los graduados de la carrera de  
Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la  
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil**

**AUTORES:**

**Granja Escandón, Daniela Karola**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de:  
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

**TUTORA:**

**Lcda. Gálvez Izquieta Paola, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Daniela Karola Granja Escandón**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

**TUTORA**

---

**LCDA. PAOLA GÁLVEZ IZQUIETA**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Daniela Karola Granja Escandón

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Análisis de la inserción laboral de los graduados de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil** previa a la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016**

**LA AUTORA**

---

**Daniela Karola Granja Escandón**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Daniela Karola Granja Escandón**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Análisis de la inserción laboral de los graduados de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016**

**LA AUTORA**

---

**Daniela Karola Granja Escandón**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

## Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Análisis de la inserción laboral de los graduados de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil**, presentado por la estudiante **Daniela Karola Granja Escandón**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 1% por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

Más visitados   Galería de Web Slice   Comenzar a usar Firefox   Sitios sugeridos

**URKUND**

<b>Documento</b>	<a href="#">TT Granja Escandon Daniela Karola.docx</a> (D21761738)
<b>Presentado</b>	2016-09-15 00:49 (-05:00)
<b>Presentado por</b>	paola.galveziz@gmail.com
<b>Recibido</b>	aline.gutierrez.ucsg@analysis.orkund.com
<b>Mensaje</b>	TT Granja Escandón Daniela Karola <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

1% de esta aprox. 23 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 4 fuentes.

\_\_\_\_\_  
**LCDA. PAOLA GÁLVEZ IZQUIETA  
PROFESOR GUÍA Ó TUTOR**

## **Agradecimiento**

**Agradezco a Dios por darme la oportunidad de ser una profesional, a mis padres porque lo hicieron posible, a mi hermana por apoyo y a mi novio por motivación para la culminación de este proyecto.**

**DANIELA KAROLA GRANJA ESCANDÓN**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Lcda. Paola Gálvez Izquieta**  
TUTOR

---

**Ing. Eduardo Guzmán Barquet, Mgs.**  
DIRECTOR DE CARRERA O DELEGADO

---

**Ing. José Medina, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

---

**Ec. Luis Fernando Albán Alaña**  
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
<b>GRANJA ESCANDÓN DANIELA KAROLA</b>	

---

**LCDA. PAOLA GÁLVEZ IZQUIETA  
PROFESOR GUÍA Ó TUTOR**



## Indice General

Introducción .....	15
Antecedentes .....	17
Planteamiento del Problema.....	18
Formulacion del Problema .....	19
Justificacion.....	19
Objetivo General .....	20
Objetivos especificos .....	20
Capitulo I.....	21
1.1 Marco Teorico .....	21
1.1.1. Influencia de la Eduacion Superior en la sociedad .....	21
1.1.2. La Transicion de la Universidad en Ecuador .....	23
1.1.3. Carreras según Consejo de Eduacion Superior (CES) .....	24
1.1.4. La Universidad Catolica de Guayaquil .....	25
1.2 Marco Conceptual.....	26
1.3 Marco Legal Normativo .....	27
Capitulo II .....	30
2.1 Marco Metodologico .....	30
2.2 Analisis de la demanda laboral turistica .....	31
2.2.1. Caracteristicas de los encuestados .....	32
2.2.2. Analisis de los resultados .....	39
Capitulo III.....	41
3.1 Determinacion de la oferta laboral turistica.....	41
3.2 Proceso de selección y perfil del profesional .....	42
3.3 Requerimientos solicitados en el mercado laboral turistico .....	45
3.4 Perfil del graduado en Administracion de Empresas Turisticas .....	45
3.5 Implementacion, propuesta segun resultados obtenidos.....	46

Conclusiones .....	49
Recomendaciones.....	50

## Indice de Figuras

Figura 1. Determinación de sexo de los Encuestados .....	32
Figura 2. Situación Laboral de los Encuestados .....	33
Figura 3. Insercion laboral en el sector turistico .....	34
Figura 4. Determinacion de trayectoria de graduados .....	35
Figura 5. Clasificacion de actividades realizadas por graduados.....	36
Figura 6. Determinacion de primer empleo de los graduados .....	37
Figura 7. Determinacion de incidencia de malla academica.....	38
Figura 8. Proceso de Selección según entrevistas.....	43

## **Indice de Tablas**

Tabla 1. Plazas laborales según Catastro Turístico 2016.....	41
Tabla 2. Créditos por área académica.....	46

## **Resumen**

El presente estudio se realizó para determinar la inserción laboral de los graduados de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG). Se analizará la situación actual de la educación superior en América Latina, en Ecuador y a nivel de la UCSG. Se tomará como referencia la muestra del total de graduados de dicha carrera de la UCSG para mediante encuestas determinar el porcentaje de aquellos que se encuentran trabajando en el área hotelera o turística. Se realizará un grupo focal con graduados de universidades de Guayaquil que dicten la carrera de Turismo, para identificar las diferencias de perfiles entre instituciones. Se determinará la oferta laboral de Guayaquil y se analizarán entrevistas a establecimientos turísticos y hoteleros para definir los procesos de selección y aspectos que se toman en cuenta para la contratación. Finalmente se desarrollarán ideas de implementación a la carrera para el mejor desarrollo de profesionales según los resultados obtenidos por las encuestas, grupo focal y entrevistas.

***Palabras Clave: inserción laboral, turismo, hotelería, perfil profesional, metodología.***

## **Abstract**

The present study was conducted to determine the tourism labor supply that provides Guayaquil Tourism' Graduates; the jobs that are generated according to the classification that the Ministry of Tourism, identified within the cadaster. It will be an object of study the situation of higher education in Latin America, Ecuador and in the Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG). It will be taken as a reference a sample of graduates in Tourism at the UCSG to measure how many of them have had a positive result in terms of employment; analyze what area of the career they are. A focus group was held with graduates from different universities of Guayaquil that dictate the Tourism career, to identify differences in profiles between institutions. The labor supply of Guayaquil will be determined by interviews in which it will be analyzed tourist and hotel establishments to define the selection processes and aspects taken into consideration when hiring people. Finally it will be develop implementation ideas the career in order to have the best professional improvement according to the results obtained by surveys, focus groups and interviews.

**Key Words: tourism, employment, administration, hotel management, college career.**

## **Introducción**

Las Instituciones de Educación Superior en la actualidad tienen un rol importante en la sociedad, por cuanto están llamadas a cubrir la demanda profesional con carreras que son de interés para el país. El contexto universitario ecuatoriano ha pasado por una serie de reformas que han provocado cambios drásticos, pero que auguran un futuro prometedor, orientado al cambio de la matriz productiva.

En el presente análisis, la problemática se centra en la aceptación de los graduados de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en el sector laboral turístico. Se identificaron algunas variables para determinar cuáles son los sectores de la actividad turística donde más se ubican, para de esa manera establecer un escenario real para el empoderamiento de la actual Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la UCSG.

La influencia de la metodología de estudio que imparte la universidad actúa como uno de los ejes fundamentales para el desarrollo del graduado. El contenido de la malla curricular de cada institución debe contener las habilidades que las empresas buscan. Es decir que, dependiendo del direccionamiento ya sea operativo o administrativo que la universidad otorgue, se define las oportunidades laborales para el estudiante.

En conversaciones personales con Coordinadores de Unidad de Titulación de diferentes universidades de la ciudad de Guayaquil, cada año se gradúan aproximadamente un número de 200 estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería, los cuales tienen la expectativa de insertarse inmediatamente en el campo laboral. Sin embargo, dado que no existe un nivel exigido de profesionalización para desempeñar labores en el área turística, las empresas no enfocan la búsqueda de sus colaboradores en perfiles que contengan cualidades de un profesional en turismo. Ante ello, es muy común observar que las plazas de trabajo las ocupan personas que no tienen profesión en área turística y hotelera; o que se encuentre en formación profesional en dicha área, lo que ocasiona que, aquellos graduados de turismo y hotelería tengan que buscar una oportunidad laboral que ya no esté relacionado con su área de estudio, lo que provoca una desviación del objetivo principal de la carrera que es de dotar profesionales capacitados en esta actividad.

La carrera de Turismo y Hotelería tiene una gran ventaja frente a otras carreras universitarias, por cuanto, su carácter interdisciplinario, permite al profesional ubicarse en diferentes áreas de una empresa de servicios. Debido a lo mencionado anteriormente, los profesionales tienen la habilidad de desempeñarse en cualquier función relacionada con el turismo y otras que, incluso no lo estén. La gran diversificación y evolución de la actividad turística, es una causa por la cual, es difícil estandarizar aptitudes para ciertos puestos de trabajo, lo que ocasiona que no se defina un perfil específico para cada plaza.

Existe una brecha de desempleo en el Ecuador que corresponde a jóvenes bachilleres y universitarios. De acuerdo con El Diario El Universo (2016), en el 2015 el desempleo juvenil (de entre 18 y 24 años) registró una tasa de 12,6%. La cifra representa casi el triple de la tasa global de desempleo, que está en 4,77%. De la misma manera el Ministro de Trabajo, Leonardo Berrezueta quien confirma dicha estadística, menciona que esta también es una de las razones por la cual se determina que no existe una inserción laboral positiva de los jóvenes.

Las consecuencias que acarrea esta problemática son las dificultades para trabajar que los graduados universitarios deben afrontar al momento de culminar con la carrera. La falta de experiencia es una de las diferentes causas que incide en la inserción laboral, la misma que se manifiesta como poco efectiva lo que atenta con uno de los objetivos de las IES, que es la de proveer mano de obra capacitada.



## **Antecedentes**

El turismo alrededor del mundo se ha desarrollado como una de las actividades económicas más fuertes e incluso en algunos países representa un gran porcentaje de ingreso si no lo es todo. Es también visto como una puerta para la alianza entre culturas de diferentes países y para poder crear acuerdos internacionales que fomenten las relaciones humanas.

El Ecuador es uno de los países más diversos del mundo, posee áreas protegidas que han sido declaradas Patrimonio Nacional, en proporción a su territorio es el que posee mayor cantidad de flora y fauna por kilómetro cuadrado. De esta manera el Ecuador ha decidido potencializar lo que ofrece turísticamente al mercado extranjero, para poder posicionarse como un destino óptimo para visitar. (Caiza & Molina, 2012)

En los últimos años el nombrado país ha desarrollado campañas como “Primero Ecuador” y “Ecuador Ama la Vida para fomentar el turismo interno y que el país sea la primera opción al momento de viajar; también se desarrolló la campaña de “All you need is Ecuador” haciendo alusión de que es un destino infaltable para la lista de los extranjeros.

El turismo en el Ecuador ha ido creciendo muy rápidamente, lo cual ha generado la atención de muchos jóvenes quienes han querido formar parte de esta nueva era turística. Existen muchas instituciones que ofrecen formación académica para aquellos que quieren involucrarse en potenciar al país como destino turístico. La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil es una de las pioneras en crear una metodología que finalmente se constituiría como la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

La carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica lleva dictando conocimientos a sus alumnos desde el año 2001 en modalidad presencial, en donde se compuso la primera malla curricular y establecieron objetivos principales de la carrera, creándose el perfil del estudiante de Turismo. Al iniciar esta nueva carrera se alegó varios aspectos para poder explicar que una formación en turismo es necesaria. Uno de los argumentos fue la demanda laboral que experimentaba el país, así como una mejor estructuración de procesos en cuanto a calidad de servicios en donde

estaba relacionada también la mejora del recurso humano para poder brindar así un servicio más personalizado y profesional.

### **Planteamiento del Problema**

En la ciudad de Guayaquil existen 6 instituciones que dictan carreras orientadas a la formación de la actividad turística y hotelera, que son: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG); la Universidad de Guayaquil (FACSO), la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL); la Universidad Ecotec; la Escuela Politécnica Superior del Litoral (ESPOL) y la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Cada cual, con sus mallas y oferta diferenciada, así como también la nomenclatura de sus titulaciones.

La carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras Bilingüe de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, inicio su oferta académica en mayo del 2001, desde entonces, han existido 4 mallas curriculares que a lo largo del tiempo han experimentado cambios debido a las actualizaciones curriculares exigidas por los organismos de control académico y la evolución de la actividad turística y hotelera. La última malla se actualizo en el año 2012, en la cual se observaron cambios en la inserción de materias dictadas en inglés y la implementación de prácticas pre profesional. El objeto del cambio fue para afianzar la nomenclatura del título de Ingeniero, integrando más asignaturas numéricas.

A lo largo de los años los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras se han formado en diferentes áreas de la actividad turística, sin embargo, esta variedad no ha permitido determinar un nivel de especialización que las empresas puedan requerir en un profesional. De allí que este estudio tiene como objetivo determinar cuál es esa brecha que existe en la inserción laboral y lo que las empresas opinan al respecto.

## **Formulación de la Problema**

¿Cuál es la realidad de la inserción laboral de los graduados de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil frente a la oferta turística de la ciudad de Guayaquil?

## **Justificación**

El estudio del nivel de inserción laboral de los graduados de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, es necesario para determinar qué áreas de la actividad turística demandan más profesionales de esta carrera. De igual manera evidenciar la efectividad del perfil y resultados de aprendizaje aplicados en el campo laboral.

Es importante que tanto profesionales como estudiantes de la carrera tengan los procesos de selección de personal claros en lo que respecta a la oferta laboral vigente. Se debe tomar en consideración también los perfiles que cada empresa solicita para un cargo según el establecimiento. De la misma manera es importante para que los estudiantes tengan claro en qué área del turismo desea especializarse y a partir de ese punto, visualizar cuáles son sus oportunidades en el campo laboral.

Teniendo en cuenta que la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras es amplia en el sentido de que el estudiante se forma en diferentes áreas de la administración y el servicio de empresas de turismo y hotelería, se debe levantar una información para determinar en dónde está ubicado laboralmente, para así, fortalecer los contenidos de las asignaturas de la malla curricular.

## **Objetivo General**

Determinar el nivel de inserción laboral de los graduados de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

## **Objetivos Específicos**

- Analizar los escenarios actuales de la Educación Superior Ecuatoriana, mediante revisión documental y bibliográfica para la fundamentación teórica del trabajo.
- Identificar el nivel de inserción laboral de los graduados de la carrera de turismo de la UCSG, mediante la aplicación de herramientas de recolección de datos para determinar la efectividad del perfil de egreso.
- Establecer la realidad de la inserción laboral de los graduados de la carrera de turismo de la UCSG en la oferta turística de la ciudad de Guayaquil para identificar los sectores que demandan profesionales.

## **Capítulo 1**

### **1.1. Marco Teórico**

#### **1.1.1 Influencia de la educación superior en el desarrollo de la sociedad**

Dentro de los desafíos de las Universidades en América Latina y el Caribe se encuentra en alcanzar una mayor equidad, en mejorar los planes de estudio en las carreras, en el modo de hacer la ciencia, tanto en la tecnología como en los nichos fundamentales, priorizando la orientación de sus recursos y en la pertinencia de la educación. Es decir, dar prioridad para las universidades de la región en combinar estrategias con el fin que la escolarización se amplíe, con cambios en sus bases de organización y el contenido de la enseñanza. Esto se logrará mediante la ampliación de los servicios sociales de educación en niveles medios y superiores en donde las competencias sociales y nuevos aprendizajes representen una organización rígida. (Global University Network for Innovation, 2008)

A pesar de los cambios que se han venido realizando durante varios años, la globalización no ha alcanzado construir una alternativa adecuada y pertinente a una sociedad del conocimiento en donde se nota claramente la carencia de igualdad de las condiciones de su existencia, pero da apertura a que las universidades corrijan su esencia de formación en la responsabilidad social y desarrollo humano. (Global University Network for Innovation, 2008)

Según Global University of Network for Innovation (GUNI), la falta de participación de las universidades públicas para elevar los niveles educativos de la población ha sido una de las grandes interrogantes y retos de los gobiernos actuales. La desigualdad en el acceso a la educación y la falta de oportunidades para insertarse en los mercados laborales conforma una gran problemática para la inserción en la sociedad. En donde los costos, atrasos tecnológicos y científicos son grandes obstáculos que se han generado con el paso del tiempo, lo que provoca el desempleo, el subempleo, migración forzada, consecuencias de una educación de baja calidad.

De acuerdo con GUNI, la educación y el desarrollo humano deben de ir de la mano para evitar las secuencias de una dependencia y ampliación de brechas. Esta relación debe

estar basada en la sustentabilidad, en la construcción de alternativas de una nueva ciudadanía, con plena participación en la riqueza y bienestar, con igualdad y equidad. La insistencia de la demanda social, al incremento de recursos propios, a la mercantilización y la intervención de organismos financieros internacionales las universidades públicas cambiaron de forma significativa.

Las políticas de diversificación introdujeron una mayor competitividad entre las instituciones, adicional a los investigadores, funcionarios y directivos como agentes de cambio internos y externos para que las universidades públicas como instituciones de educación superior sean más representativas que las privadas. (Global University Network for Innovation, 2008)

En América Latina se registró un incremento importante de instituciones universitarias privadas, en donde en los años 1950 paso de 75 universidades a más de 1500, y el número de estudiantes paso de 276.000 a 12 millones. Sin embargo, los índices de escolarización terciaria siguen siendo inferiores a los países desarrollados. (Global University Network for Innovation, 2008)

Organismos como la Unión de Universidades de América Latina y el Caribe (UDUAL), la Rede de Macro universidades Publicas de América Latina y el Caribe, Consejo Superior de Universidades de Centro América (CSUCA), forman parte de los impulsos que se están realizando en las universidades públicas en donde promueven iniciativas e innovaciones de gran impacto, en donde la idea es fomentar la cooperación entre redes de instituciones de enseñanza superior de América Latina y Europa. Es por eso que la Asociación Internacional de Universidades y la Agencia Española de Cooperación internacional son destacadas dentro de esta participación. (Global University Network for Innovation, 2008)

Todo esto indica que actualmente se está introduciendo a una nueva fase de proyección y de internacionalización de la educación superior, fomentando iniciativas que influye a la movilidad universitaria, al proceso de integración y a la formación académica compartida de primer nivel. El desarrollo de una capacidad propia en la cual la

transferencias de conocimientos científicos – tecnológicos, en conjunto con las estrategias de cooperación sean los principales factores del proceso de transformación.

La educación superior debe ser predominante de carácter público, gratuito y con alta responsabilidad social; se deben asumir tareas nacionales y regionales que combatan la desigualdad, pobreza e inequidad para que países desarrollados y no desarrollados generen lazos con el fin de alcanzar el desarrollo social y humano. Teniendo como objetivo que con recursos propios y ayuda gubernamental la educación se convierta en un derecho, pero al mismo tiempo en un deber de todos los ciudadanos. (Global University Network for Innovation, 2008)

### **1.1.2 La transición de la universidad en Ecuador**

La Ley de Educación Superior publicada en la Ley No. 16. RO/ 77 de 15 de Mayo del 2000, estableció al Consejo Nacional de Educación Superior (CONSESUP) como el organismo que controlaría el Sistema Nacional de Educación Superior en el Ecuador. Sus principales funciones radicaban en determinar lineamientos para la formación profesional; encargado también de autorizar la creación y suspensión de universidades.

En el año 2008 el CONESUP aprobó el Reglamento de Régimen Académico quien dictó al mismo como responsable de la revisión y diseño de mallas curriculares en instituciones de educación superior. En el caso de que no se esté cumpliendo con los indicadores de calidad, el CONESUP tendría que proceder al cierre de estos establecimientos. (Ecuador Inmediato, 2008)

El 30 de julio del 2009, el CONESUP presentó un informe en donde se detallaba la situación académica y jurídica de las instituciones de educación superior entre ellas, universidades y escuelas politécnicas. En este análisis se decretó el cierre 91 Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos, 2 universidades y en otros establecimientos intervinieron para mejoras. (El Mercurio, 2009)

En el mismo año, según el Mandato Constituyente N.14 el Consejo Nacional del Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en el Ecuador (CONEA) entregó al CONESUP y a la Función Legislativa, un informe en cual se determine el desempeño de

establecimientos de educación superior; para que se cumpla con estándares de calidad educativa. (CONEA, 2009)

El CONEA en dicho informe, define las categorías en las que podía establecerse las 68 instituciones de educación superior de aquel entonces. En la categoría A, aquellas que cumplen con los parámetros para ser reconocida tanto por estudiantes como docentes, se situaron 11 universidades. En la categoría B se establecieron 9 universidades, la diferencia con la categoría anterior es el nivel académico inferior y la poca participación de docentes y estudiantes en actividades investigativas. En la categoría C se ubicaron 13 instituciones, en donde se encontraron falencias en la enseñanza de docentes; en la categoría D se encontraron 4 universidades que de acuerdo al año del informe eran nuevas y estaban en revisión de metodología académica. Por último, la Categoría E, en donde se situaron 26 establecimientos que no presentaban condiciones para seguir funcionando como institución universitaria. (CONAE, 2009)

En el año 2010, las funciones del CONEA y todo lo que demandaba, fueron transferidas al nuevo cuerpo legal, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES). Teniendo como obligaciones la evaluación, acreditación y categorización de todas las instituciones de educación superior; es encargada de negar o aprobar la creación de una nueva universidad al igual que el Consejo de Educación Superior (CES) y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES); también está a cargo de la habilitación profesional que se realiza mediante un examen evaluativo. (Ecuador Universitario, 2013)

### **1.1.3 Carreras de Licenciatura e Ingeniería según Consejo de Educación Superior (CES)**

En el año 2016 según lo establecido por el Consejo de Educación Superior dentro de la nomenclatura de títulos profesionales y grados académicos, existen campos de conocimiento en donde se encuentra el de Servicios. Este campo a su vez se deriva en servicios personales que culmina en los títulos de Licenciatura en Turismo, Licenciatura en Hospitalidad y Hotelería, Licenciatura en Gastronomía.



En el año 2014, el CEAACES se encargó de revisar las carreras universitarias para poder determinar su nivel que puede ser: educación técnica superior, tecnológica superior, de grado y de postgrado. Se estableció que para las licenciaturas se deben cumplir con 7200 horas de estudio que se distribuirán en 9 períodos; e ingenierías y arquitectura deberán cumplir con 8000 horas que se repartirán en 10 períodos respectivamente (El Universo, 2014)

La carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras que dicta la UCSG, gradúa a sus estudiantes como Ingenieros en el sector. Sin embargo el tiempo de estudio tiene una duración de 9 semestres, en el último de estos se desarrolla la tesis y las materias del seminario de graduación. Según lo que está establecido esta carrera debe tener el título de Licenciatura bajo los parámetros del CES.

Tomando en cuenta la malla actual de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, tiene como objetivo abarcar todos los subsectores del turismo. Se divide en las áreas de: administración, prácticas pre profesionales, hotelería, humanística, investigación, turismo y el idioma inglés. Lo cual no permite un nivel de tecnificación en alguna área.

#### **1.1.4 La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil**

La carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica lleva dictando conocimientos a sus alumnos desde el año 2001 en modalidad presencial, en donde se compuso la primera malla curricular y creándose el perfil del estudiante de Turismo. Al iniciar esta nueva carrera se alegó varios aspectos para poder explicar que una formación en turismo es necesaria. Uno de los argumentos fue la demanda laboral que experimentaba el país, así como una mejor estructuración de procesos en cuanto a calidad de servicios en donde estaba relacionado también la mejora del recurso humano para poder brindar así un servicio más personalizado y profesional. (Joseph Garzosi y Asociados, 2003)

Según Joseph Garzosi y Asociados (2003) uno de los objetivos al inicio de dicha carrera, se creó en base a las necesidades de poder desarrollar planes direccionados al turismo y hotelería que ayude al crecimiento a nivel de ciudad y país; con proyección para

ubicar al Ecuador como destino turístico con visitas de millones de turistas extranjeros. De la misma manera llegar a un nivel alto de profesionalización para no tener que solicitar personal extranjero.

En el año 2003 la carrera todavía podía otorgar el título de Técnico en Turismo, Tecnólogo en Turismo y Hotelería y de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de acuerdo con Joseph Garzozzi y Asociados (2003). La diferencia entre ellos era la cantidad de horas dictadas en cada uno de los semestres. También se establecieron materias direccionadas a cada campo, por ejemplo para hotelería, operaciones de agencias, se dictaba el idioma francés como obligatorio, tráfico aéreo y alimentos y bebidas.

## **1.2 Marco Conceptual**

El presente estudio tiene como aspecto principal evaluar la inserción laboral, determinada como la integración para realizar algún tipo de actividad económica que genere un ingreso o beneficio en favor del colaborador. Conlleva a la autonomía económica y una probabilidad de poder mantenerla. (Donoso & Figuera, 2007)

De la misma manera en este proceso de inserción se desarrollan aptitudes y competencias. Según Spencer y Spencer (2008): “competencia es una característica subyacente en el individuo que está casualmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o una situación” (p.23).

Referente al perfil del graduado que se investigará a lo largo del estudio, en el año 2015 tuvo lugar un Foro Mundial de Educación y Capacidades realizado en Dubai, Fernando Reimers, doctor en Educación e investigador y profesor de posgrado en Harvard, estableció un modelo de perfil del graduado. Indicó que este debe pensar de forma creativa, crítica e innovadora; fijarse metas y buscar alcanzarlas; adicional ser capaz de controlar emociones y ser ágil en establecer confianza. (Samela, 2015)

Dentro de este estudio se analizará la experiencia que puede tener un estudiante durante su proceso de formación profesional en donde durante sus últimos años de universidad realiza por un periodo de tiempo alguna labor dentro de una empresa, sea

privada o pública, con el fin de ejercer para un futuro laboral de acorde a su área de estudio. En este periodo no se establecen ningún tipo de relación laboral entre el practicando y la organización. (Revista Latinoamericana de Derecho Social, 2014)

Por otro lado las pasantías, pueden formar parte o no de los estudios técnicos o profesionales, y estas se realizan cuando un joven ya ha obtenido el título o grado académico y tienen como objetivo que esta experiencia laboral constituya como un puente para que lo aproxime al mercado laboral. Una vez finalizada las pasantías la empresa puede realizar un contrato indefinido a dicha persona con el fin de mantenerlo en la empresa siempre y cuando su desempeño en la misma haya sido exitoso. En estas pasantías se ve establecidos duración de las mismas en horas de trabajo, con la posibilidad de recibir una retribución. (Revista Latinoamericana de Derecho Social, 2014)

### **1.3 Marco Legal Normativo**

De acuerdo a lo que estableció la Constitución del Ecuador en el año 2008, sobre el derecho al trabajo; indica que el pleno empleo será impulsado por el Estado y que a su vez el subempleo y el desempleo serán erradicados. También determina que la remuneración será igual de acuerdo al trabajo realizado. Adicional que el colaborador deberá desarrollarse en un ambiente propicio que no descuide salud, higiene, seguridad, integridad y bienestar. (Constitución del Ecuador, 2008)

El Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 basado en la igualdad, armonía, felicidad de la forma de vida de las personas, sostiene también varios objetivos que influyen para que se desarrolle la inserción laboral de los jóvenes. Por ejemplo el cuarto objetivo “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”, hace énfasis en que la población debe tener un grado de conocimiento y para esto existe la motivación de estudiar el período de escolaridad, bachillerato y educación superior; a partir de eso formar un currículo que destaque todo lo aprendido. (Plan Buen Vivir, 2013)

El noveno objetivo “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas”, promueve el trabajo juvenil y que estos potencien sus capacidades, ya sea en su primer empleo o pasantías que sean importantes para su posterior desempeño laboral. Este mismo objetivo

establece que el trabajo infantil debe abolirse por completo, ya que lo proyecta como una explotación a la población más vulnerable. (Plan Buen Vivir, 2013)

Para poder realizar un análisis de la oferta laboral de Guayaquil es importante conocer lo que establecen las leyes actuales. En primera instancia determinar cuáles son los tipos de actividades turísticas determinadas por el respectivo organismo. Según la Ley de Turismo de acuerdo el Ministerio de Turismo (2014):

**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte de la operación; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables. (p.2)

En este caso la última categoría ya no está vigente, por lo que los casinos y salas de juego fueron eliminados por el Gobierno actual. Las imposiciones que se han decretado en los últimos años también contribuyen a que estas personas puedan incluirse en algún campo laboral con su debida capacitación.

Se creó así el Instituto de Meritocracia (2011) que según su página web se establece de la siguiente manera:

En el contexto legal antes mencionado, mediante Decreto Ejecutivo No. 737 de 18 de abril de 2011, nace el Instituto Nacional de la

Meritocracia (INM), con la misión de fortalecer la gestión pública en el Ecuador, garantizando la aplicación de un sistema técnico de méritos en competencias, habilidades, destrezas y valores encaminado a generar las capacidades técnicas necesarias para ejercer eficazmente de la razón de ser de las instituciones, tanto en el diseño de las políticas como en el ejercicio neutral de la autoridad pública. (parr. 2)

Adicional el Ministerio de Trabajo ha creado incentivos para jóvenes que se estrenan en el campo laboral. Según la Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica (2016):

La modalidad de contratos juveniles plantea que las diferentes empresas puedan contratar en su nómina a dichos jóvenes. Es decir, que su remuneración mensual sea por lo menos un salario básico unificado (366 dólares) y estén afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). El incentivo que se propone es que el Estado asumirá el pago del 11,15% (40,80 dólares) por concepto de seguridad social. (parr. 3)

Esta modalidad del primer empleo aplica para jóvenes de 18 a 24 años que estén buscando su primer trabajo, es decir que no hayan tenido ninguna aportación al IESS como colaborador de una empresa. El objetivo de esta propuesta es que cerca de 50 mil jóvenes puedan tener su primera experiencia laboral para reducir el desempleo juvenil de un 13,80% a un 12,60%. (Andes, 2016)

En la actualidad se ha impulsado mucho la parte laboral en los jóvenes, es por esto la razón de todos los incentivos propuestos y los ya realizados también. Esto con el fin de que a medida que los estudiantes se gradúen no contar con esa franja de desempleo que repercute en los índices nacionales.

## CAPÍTULO 2

### 2.1 Marco Metodológico

Para esta investigación se utilizó el método descriptivo, en donde se analizaron datos en varios períodos de tiempo. Seguido se identificó una relación entre las variables a estudiar y finalmente se obtuvo un resultado conjunto.

Para la búsqueda de información, se recurrió a la entrevista como técnica de recolección de datos. Se la realizó a personas con cargos en el Departamento de Recursos Humanos de establecimientos turísticos entre ellos alojamiento, restauración, operaciones turísticas, transportación y recreación turística. Posterior se realizó una encuesta a los graduados desde el 2006 hasta el año 2015 de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la UCSG.

Las encuestas constaron de preguntas objetivas, con relación al año en que se graduó, cuántos de ellos trabajan, cuántos de ellos en el sector turístico. La encuesta forma parte del enfoque cuantitativo, este se ajusta al presente estudio, ya que se basa en datos estadísticos que ayudó a poder determinar un concepto.

Finalmente se realizó un grupo focal, conformado por un graduado de cada universidad que dicta la carrera de Turismo, para tener una fuente primaria de información que no ha sido alterada ni investigada.

### **Población**

Se tomará en consideración la población de los graduados de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la UCSG desde el año 2006 hasta el 2015, dando un total de 908 profesionales. La muestra es de 68 personas a quien se deberá encuestar. Se determinó el valor de acuerdo con Bolaños (2012) según su estudio de “Muestra y Muestreo”, que indica que el tamaño para calcular la muestra con una población finita es la siguiente:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

## **Muestreo Probabilístico**

El muestreo probabilístico determina que cada individuo de la población tiene la misma posibilidad de ser elegido, en este tipo de muestreo se asigna un número a cada unidad del grupo hasta completar la muestra. (Universidad de Alicante, 2011)

El proyecto se basará en este método debido a que todos los sujetos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos. En este estudio se envió la encuesta a la población en general, no se asignó directamente un número, pero apegándose a la teoría del muestro se completó la muestra para poder realizar el análisis respectivo.

### **2.2 Análisis de la Demanda Laboral Turística**

El año 2006 fue el primer año en el que la carrera de Turismo graduó a sus primeros 27 alumnos. A partir de ese año ha habido un total de 908 graduados hasta el año 2016. Dentro de la formulación de la problemática se estableció el nivel de dificultad de estos para poder desarrollarse en el campo laboral como profesionales.

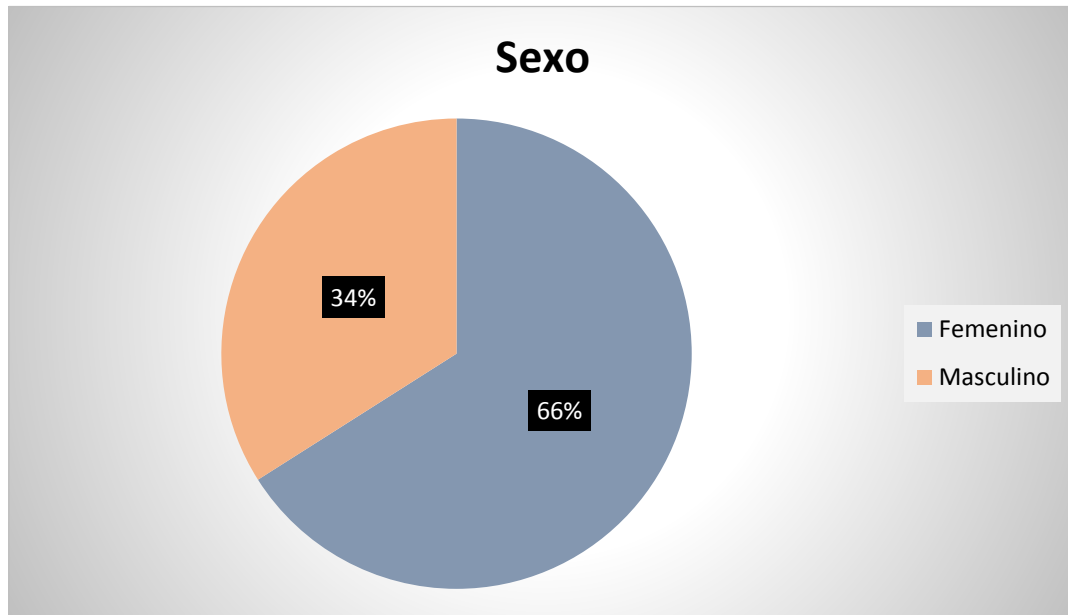
La encuesta fue diseñada para determinar cuál es el porcentaje que existe de graduados que no han tenido oportunidad laboral en el campo turístico desde su primer empleo. Se formularon preguntas para definir el nivel de incidencia que tuvo la malla con el objetivo de tener una idea de la efectividad de esta y con el complemento del estudio de la oferta laboral proponer ideas para mejorar la percepción que los graduados tienen sobre la carrera estudiada.

De acuerdo a la problemática se diseñó la encuesta para revelar cuál es la inserción laboral de los graduados de la UCSG a lo largo de estos 10 años. Se realizaron 10 preguntas puntuales, dentro de las cuales tenían variables para escoger de acuerdo a la pregunta. Una de las preguntas conto con la opción de escribir un comentario la cual ayudó a profundizar más en el análisis de este estudio.

### 2.1.1 Características de los Encuestados

La población para realizar la encuesta fue de 908 graduados, resultando una muestra de 68 personas. Se recibió un total de 74 respuestas contestando adecuadamente.

#### Sexo de los encuestados

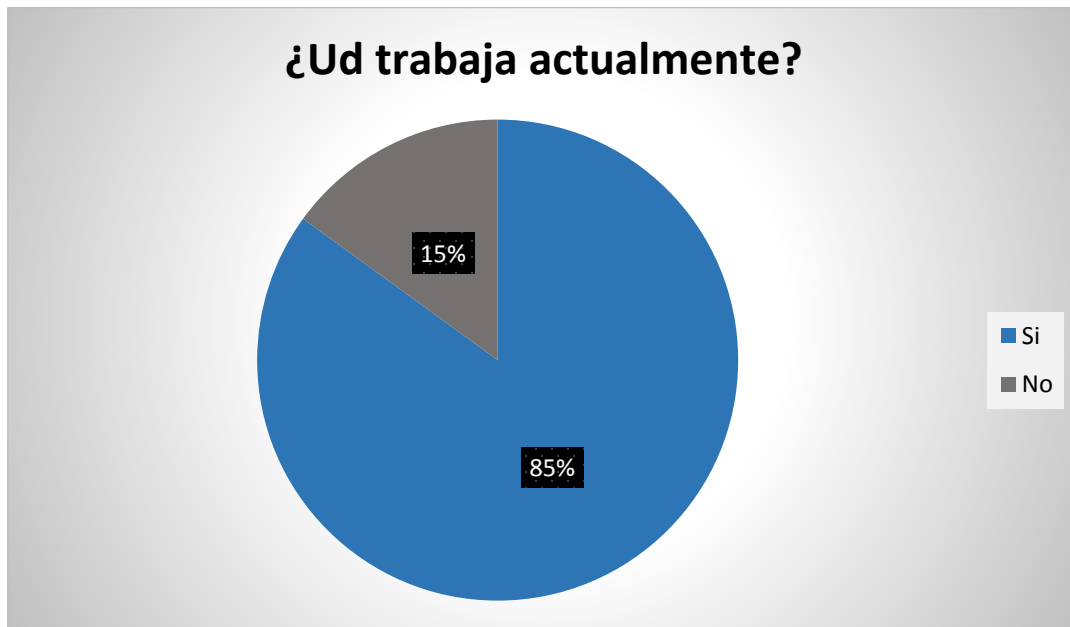


**Figura 1: Determinación de Sexo de Encuestados.**

En esta pregunta se determinó el sexo de cada individuo de la población, esto para determinar también como dato general cuál es el que predomina. Del total de encuestados que fueron 74, se encontró que 49 fueron personas de sexo femenino, el cual representa un 66.22%, y 25 masculinos el cual representa un 33,78%. De acuerdo a la base de datos de graduados, el total de mujeres graduadas es de 703 en el período de 10 años y un total de 205 hombres.



## Situación Laboral Actual de los Graduados

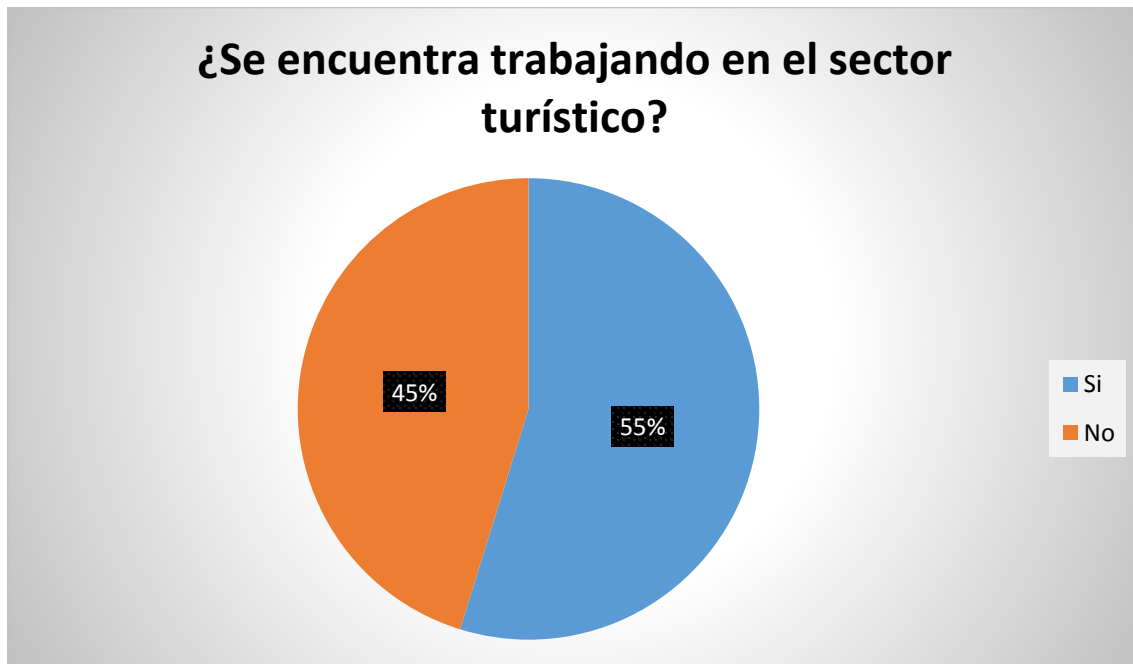


**Figura 2: Situación Laboral de Encuestados.**

De los encuestados, 63 personas el cual representa un 85,14%, se encuentran laborando actualmente, y tan solo 11 encuestados, que representa 14,86% no cuentan con un empleo.

Evidentemente de acuerdo a la muestra, la inserción laboral es positiva, tomando en cuenta que se están evaluando 15 años de estudio en donde la mayoría de los encuestados radican entre los 27 a 31 años, seguido por los que se encuentran entre los 22 a 26 años.

## Inserción Laboral en el Sector Turístico



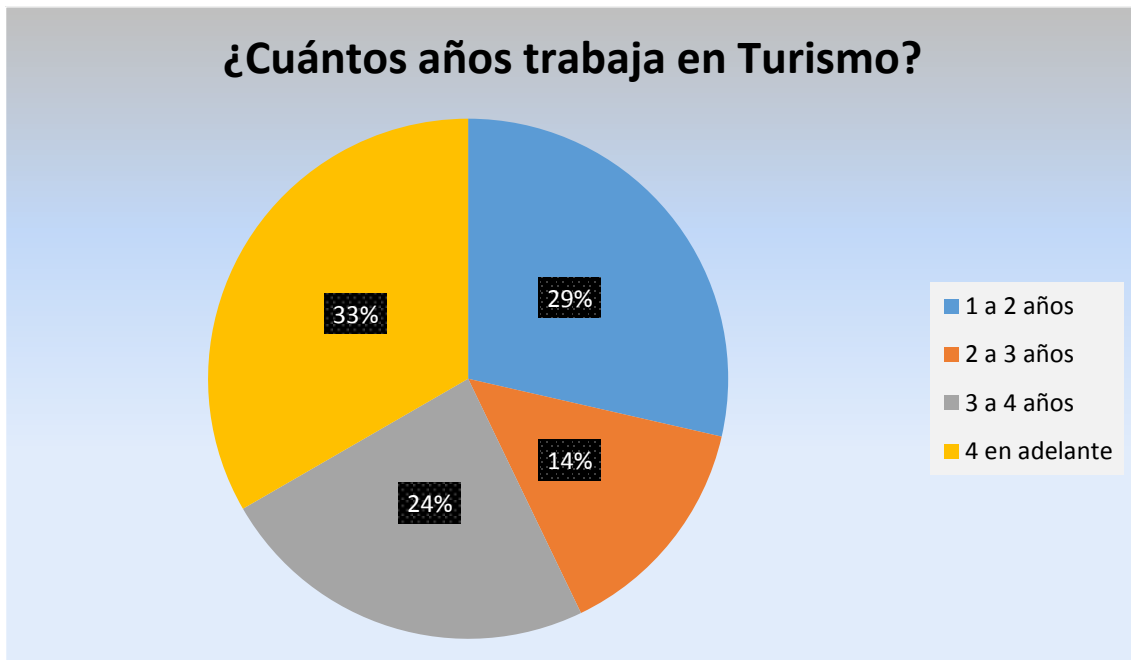
**Figura 3: Inserción Laboral en el Sector Turístico.**

En la siguiente pregunta, del total de encuestados, el 54,79% si se encuentran laborando en el sector turístico, y el 45,21% de los encuestados no lo hace. Uno de los encuestados omitió esta pregunta. Como resultado, es uno de los datos más importantes ya que de acuerdo a esta estadística, el mayor porcentaje si posee un trabajo de acuerdo a su carrera.

El porcentaje que indica que se está desarrollando en otro sector del campo laboral, es interesante ya que lo ideal es que todos trabajen de acuerdo a su área de estudio. Este es un aspecto a tomar en cuenta para empezar a implementar mejoras, con el objetivo de que la demanda laboral tenga una mejor aceptación en plazas turísticas u hoteleras.

## Tiempo Laborando en el Sector Turístico

En esta parte de la encuesta, para la pregunta #4 existen dos opciones, dado a que tiene relación con la pregunta anterior podría contestar esta. En el caso de que contesto que no trabajaba en el sector turístico pasaría a la pregunta #8.



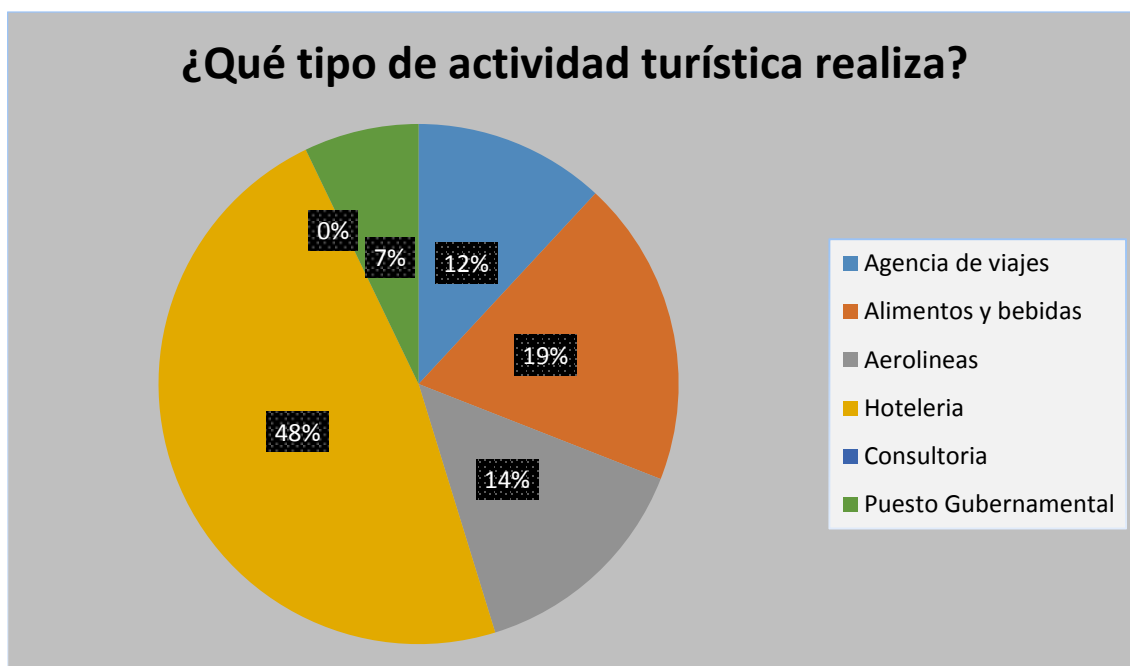
**Figura 4: Determinación de Trayectoria de Graduados en el Sector Turístico.**

En esta gráfica se refleja los años en los que las personas se encuentran trabajando en el sector turístico. Existen 14 personas que representan el 33.33% han trabajado más de 4 años en el área de turismo, 12 personas que representan el 26.67% han trabajado entre 1 y 2 años, 10 personas que representan el 23.81% han trabajado entre 3 y 4 años y 6 personas que representan el 14.29% se encuentran trabajando entre 2 y 3 años. Esto nos lleva a un total de 42 respuestas.

Se puede observar que existe una tendencia de estabilidad laboral en el turismo conforme los años pasan. Claramente el 33.33% de las personas aún mantienen la línea para la cual estudiaron. Tomando en cuenta que la carrera se estableció hace 15 años, es

admirable que la mayoría de encuestados ya hayan cumplido más de 4 años en una empresa de algún subsector turístico. Se puede incluso determinar que conforme se van graduando las promociones así mismo se van desarrollando en el campo laboral.

### Clasificación de Actividades Turísticas Realizadas



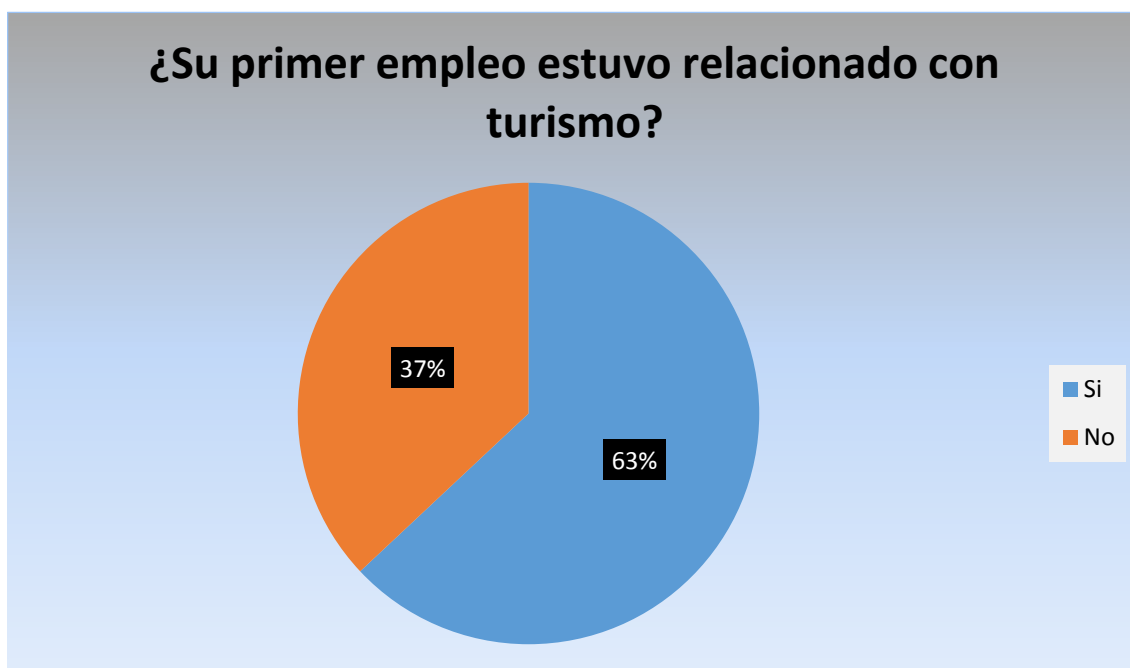
**Figura 5: Clasificación de Actividades Realizadas por Graduados por sub sectores de Turismo**

En este gráfico se puede observar que 20 personas que representan el 47,62% de las respuestas se encuentran trabajando en el área de hotelería. Seguido por alimentos y bebidas con 8 respuestas que representan el 19,05%. En aerolíneas tenemos 6 encuestados que nos representan el 14,29%. En agencias de viajes 5 que representa el 11,90%. Puesto gubernamental con 3 encuestados que representan el 7,14%. Y finalmente ninguna persona se encuentra trabajando en el área de consultoría turística.

Dentro de esta pregunta se obtuvieron comentarios de distintos encuestados en donde indican que adicional a estas áreas de trabajo, realizan actividades turísticas propias, tales como guía de turismo que lo desempeña 1 encuestado, existieron 2 con negocio propio, jefe de bodega e inventarios y 1 en la docencia.

Existe una inclinación bastante amplia a la Hotelería, los graduados más se enfocan en este sector del turismo ya que existe bastante rotación en puestos operativos como en Recepción. También existe mayoría que se desempeña en el área de restauración, la cual también experimenta bastante rotación de personal.

### Primer empleo del graduado



**Figura 6: Determinación de Primer Empleo de los graduados con relación a su carrera**

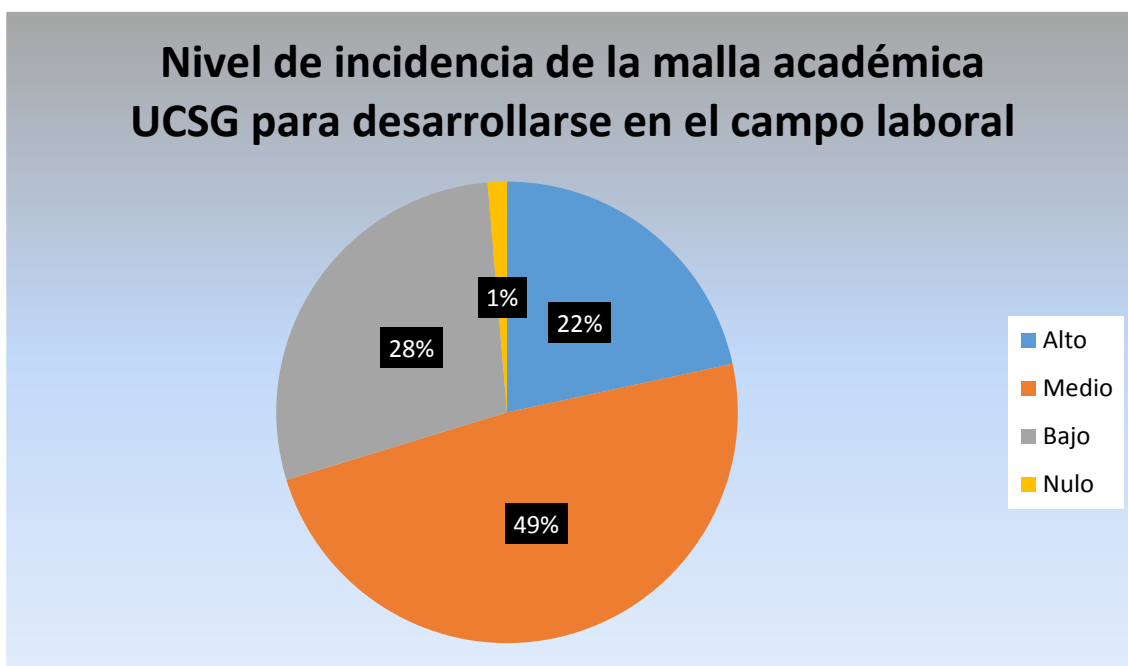
En este grafico se puede observar la tendencia de que el primer empleo de los estudiantes de esta carrera tiene relación con lo estudiado. Un total de 46 de los encuestados que representan 63.01% obtuvo su primer empleo relacionado al área de turismo, y 27 de los encuestados que representa el 36.99% no tuvo relación con la carrera de turismo.

Dentro de los encuestados que no tuvieron como primer empleo uno apegado a su carrera, se encontró que dentro de los primeros trabajos estaba el área de ventas, servicio al cliente, call center, cajeros en bancos y asistente de gerencia. Esto ayuda como soporte económico hasta que logran experiencia laboral y roce social. Además de que son vacantes que se demandan en mayor cantidad y usualmente son remuneradas con el sueldo básico, lo

cual ayuda a los estudiantes a financiar en parte sus estudios y gastos mensuales. Estos datos precisos se los obtuvo contactándose directamente con algunos de los graduados que se conocía que no tuvieron como primer empleo un puesto netamente según su área de estudio.

Dentro de las empresas en donde los encuestados tuvieron su primera experiencia laboral se encuentra un establecimiento que distribuye artículos de hogar, en donde se desarrolló como servicio al cliente. Uno de ellos tuvo oportunidad en una telefonía celular, en el área de Call Center y otro incursionó como asistente de gerencia. A pesar de que el campo no es turístico ni hotelero, el contacto constante con los clientes, indicaron les ayudó mucho al momento de tratar a los usuarios.

### Nivel de Incidencia de Malla Académica



**Figura 7: Determinación de Incidencia de Malla Académica en desarrollo profesional.**

En la última pregunta de la encuesta a los graduados de turismo, se determina el nivel de incidencia que tuvieron las materias de la carrera para poder desarrollarse en el campo laboral; 30 de los encuestados que representa el 48.65%, considera que la malla académica

de la UCSG incidió en mediana proporción para desarrollarse en el campo laboral. Un total de 21 encuestados representando el 28.38% consideró que tuvo una baja incidencia dentro de su campo laboral. 10 de los encuestados que representa el 21.62% considera que tuvo una alta incidencia; mientras que 1 de los encuestados que representa el 1.35% considero que no tuvo ninguna incidencia en su área laboral.

El resultado indica que la incidencia ha sido mediana de las materia dictadas, seguido por un efecto bajo para algunos encuetados. En este punto se puede estudiar las falencias que posee la malla comparándolo también con lo que las empresas exigen.

### **Grupo Focal**

Para este estudio se realizó un grupo focal como técnica de recolección de datos, en los cuales se reunió a un graduado de Turismo de las universidades de Guayaquil: ECOTEC, UCSG, Escuela Politécnica del Litoral, FACSO, Universidad Técnica Particular de Loja y Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. En esta investigación se determinó la situación laboral de los egresados de cada institución, tomando en cuenta los resultados de aprendizaje y el nivel de dificultad al incursionar en el campo laboral.

Los resultados obtenidos según lo planteado, fue la diferencia de perfiles que tiene cada profesional. El graduado de la ESPOL, se caracteriza por incursionar en puestos gubernamentales o de consultorías. Esto debido a que dentro de sus resultados de aprendizaje está la creación de productos turísticos y dirigir proyectos. La ECOTEC mantiene un perfil encaminado a la operación turística al igual que la FACSO y la UTEG. De la UCSG se estableció que los graduados tienen más oportunidades en el campo hotelero.

Adicional en la investigación se realizaron comentarios que indicaban un rediseño de malla para cada universidad, ya que la industria ha cambiado de acuerdo a las innovaciones conforme los años han pasado.

#### **2.1.2 Análisis de resultados obtenidos**

Según las encuestas realizadas el 85% de los estudiantes se encuentran trabajando actualmente. De este porcentaje total el 55% se ha radicado en puestos referentes al

turismo. De acuerdo a este resultado la mayor concentración de graduados se ubica en empresas hoteleras, seguido por el de restauración. Llegando así al estudio de la malla para poder determinar si existe algún tipo de inclinación a estas dos áreas.

Referente a la incidencia de la malla académica en el campo laboral, el resultado fue medio. Indicando así que se debe implementar un plan para mejorar el desempeño a nivel profesional. El objetivo es que cuente con aspectos prácticos y que algunas materias sean más específicas en cuanto a las actividades turísticas.



## CAPÍTULO III

### 3.1 Análisis de Oferta Laboral Turística de la ciudad de Guayaquil

En el año 2015 según World Travel and Tourism Council (2016), dentro del Ecuador el turismo generó 146.500 puestos trabajos, en porcentaje un 1.9%, lo cual se identifica como un impacto positivo del turismo en el país. Para el año 2016 está proyectado que genere 150.000 trabajos, es decir un incremento del 2.7%. Estas estadísticas lo componen plazas en hoteles, agentes de viajes, transportación turística e incluso actividades de restauración. Se espera que para el 2026 existan 199.000 plazas de trabajo disponibles referentes al turismo.

Para determinar la oferta laboral turística dentro de la ciudad de Guayaquil se realizó una entrevista a gerentes de establecimientos turísticos para confirmar las plazas que existen y cuál es el perfil de cada puesto, para luego realizar un análisis frente a los perfiles ocupacionales según el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

La oferta laboral de acuerdo a entrevistas a gerentes de establecimientos y según catastro turístico (MINTUR, 2016) se puede clasificar de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Plazas Laborales según Catastro Turístico 2016*

<b>TIPO DE ACTIVIDAD TURÍSTICA</b>	<b>PLAZAS</b>
<b>ALOJAMIENTO</b>	4110
<b>RESTAURACIÓN</b>	10902
<b>OPERACIÓN</b>	1421
<b>RECREACIÓN</b>	692
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO</b>	488

**Fuente: Catastro Turístico del 2016. Ministerio de Turismo del Ecuador**

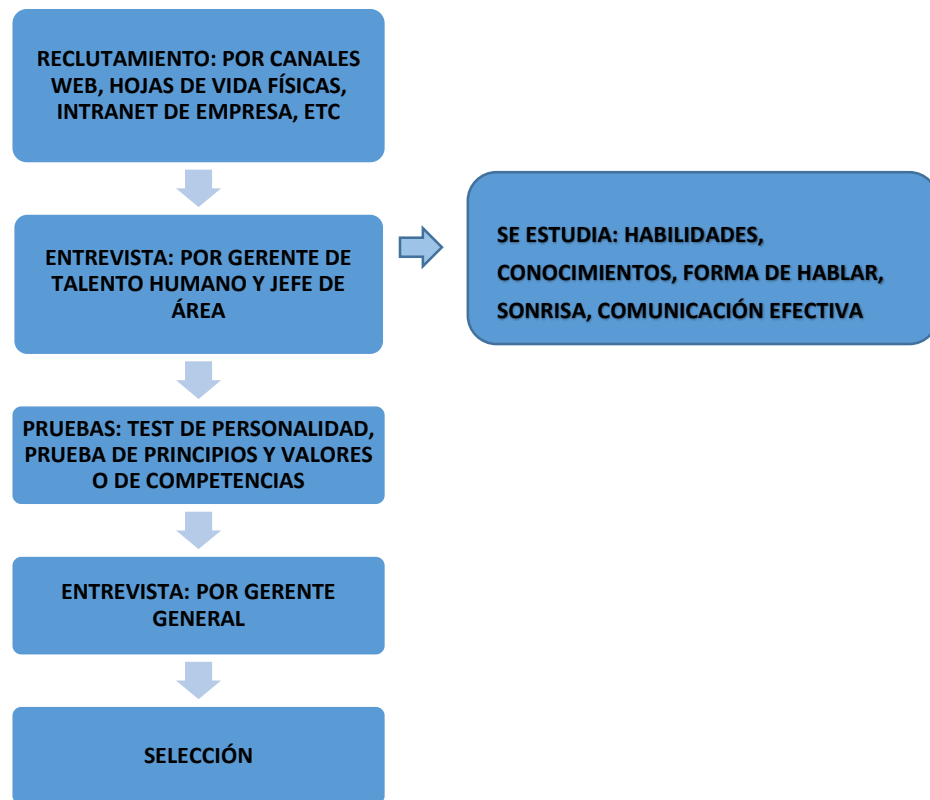
Esta tabla muestra la oferta laboral de la ciudad de Guayaquil incluyendo puestos desde operativos hasta gerenciales. Se tiene un total de 29.384 plazas que diariamente tienen rotación de personal para que se elija un nuevo colaborador. Estos datos son basados en el catastro turístico solamente de la ciudad de Guayaquil, en establecimientos de lujo, primera y segunda categoría.

Para regular los perfiles para la búsqueda de personal, el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), es el organismo establece perfiles que serán base para la regulación de cargos en el país; y de acuerdo a los perfiles proporcionados por el Ministerio de Turismo, se identificaron 40 perfiles con direccionamiento turístico entre puestos operativos y administrativos. Entre ellos recepcionista, mesero, jefe de recepción, coordinador de eventos, etc.

### **3.2 Proceso de Selección y Perfil Profesional**

En el proceso de selección de personal cada establecimiento mantiene un proceso de selección diferente. Algunos no disponen de un proceso estandarizado, pero aplica su propio método para elegir a su personal. El reclutamiento de candidatos para el puesto vacante es uno de los primeros pasos que realiza la empresa de acuerdo a lo que necesita, posterior se realiza la selección de personal.

Según las entrevistas realizadas las plazas varían de acuerdo al establecimiento, por ejemplo, si es un hotel el número de plazas se determina mediante las políticas de la marca hotelera y por el número de habitaciones. A su vez estas plazas se dividen en cargos operativos, administrativos y gerenciales. A diferencia de un establecimiento de alimentos y bebidas en donde el organigrama está formado por menos puestos.



**Figura 8. Proceso de Selección según entrevistas realizadas a empresas turísticas y hoteleras**

### **Empresa de Restauración**

En base a este proyecto se identificó cuál es el proceso de selección en primer lugar para un establecimiento de Restauración. En este caso cada restaurante establece su propio método; no existe un programa de reclutamiento. Se realiza más bien enfocado a la experiencia laboral y referencias laborales, con el fin de tener conocimiento sobre el empleador con relación a su desempeño y aptitudes.

En una empresa de restauración se toma en cuenta la honestidad, valores y empeño al trabajar de un candidato. También se da la facilidad de hablar con el jefe directo como lo es el Gerente; esto se da ya que el organigrama no tiene derivadas muchas cadenas de mando, es decir está la parte operativa, luego el Administrador y el Gerente General.

Con respecto al manejo de la entrevista se realizan preguntas puntuales en base a sus trabajos anteriores, que lo llevó a salir, cuál es su aspiración, si tiene alguna meta a futuro o ya algo planeado. Esta entrevista se la puede determinar cómo espontánea ya que no sigue ningún lineamiento si no más un punto de interés.

En relación a ascensos internos del establecimiento, se evalúa la responsabilidad y su compromiso con la empresa. Se determinó mediante la entrevista también que dentro de un servicio de Restauración es poco factible crecer ya que la mayoría son restaurantes familiares y debido también a las pocas cadenas de mando que existen.

### **Empresa de Transportación**

En la entrevista a la Gerente de una empresa de Transportación, se indicó que no cuentan con una base de datos para reclutar a postulantes sino solamente lo hacen por recomendaciones. Adicional lo más importante es la experiencia y los valores: en esta oportunidad se indicó que una de las diferencias del estudiante de la UCSG frente a otras Universidades es la capacidad para poder distinguir fallas en una operación turística.

### **Empresa Hotelera**

Los hoteles también cuentan con sus propios modelos de procesos para seleccionar a sus empleados. Para investigar cómo se evalúa a los candidatos para ocupar puestos en establecimientos hoteleros dentro de la ciudad de Guayaquil, se delimitó el análisis a hoteles de lujo, primera y segunda categoría.

En el proceso de selección de algunos hoteles forman parte páginas propias de la empresa en internet, en donde se anuncia la vacante e interesados pueden aplicar al cargo. A partir de la gama de candidatos que el sistema refleje, se escoge a una terna la cual tendrá la entrevista directamente con el jefe del área de la vacante y con el gerente de Talento Humano. En el caso de que el entrevistador cuente con un formato con preguntas, se adapta de acuerdo a como vaya la entrevista.

Uno de estos canales web según indicó uno de los entrevistados es ghlabor.com en donde se ingresa información personal, experiencia laboral y referencias. Adicional cuentan con una intranet que es ghlink.com en donde dentro de la plataforma se encuentran hojas de vida de varios hoteles, incluso de otras ciudades y países. Esto en cuanto a medios web.

También cuentan con hojas de vida que llegan mediante correo electrónico y carpetas físicas que arriban a la oficina de Talento Humano.

Los principales aspectos a evaluar es la hoja de vida, el conocimiento que tiene del cargo, conocer superficialmente la parte personal y se mide también cómo se desenvuelve conforme la entrevista avance. Finalmente, luego de analizar cada candidato, se selecciona una terna de personas quienes acceden a la entrevista con el Gerente, en donde junto al jefe del área y jefe de talento humano escogen a la persona más idónea para el cargo respectivo.

### **3.3 Requerimientos en el Mercado Laboral Turístico**

Uno de los requisitos principales, en el que representantes de las empresas coincidieron, es que cualquier persona que trabaje en el sector turístico debe tener un inglés básico. Para puestos específicos como el cargo de Recepcionista o Cajera Hostess en un Hotel o Restaurante se requiere entre el 70% y 90% de conocimiento y fluidez en el idioma. Cuando son cargos operativos más bajos como steward o mensajeros no se requiere un nivel tan alto pero que si cumpla con un estándar básico dependiendo del lugar de trabajo.

Otros aspectos que se toman en cuenta es la comunicación efectiva, la forma en que el entrevistado contesta el teléfono, si mantiene una sonrisa al hablar. Estos factores actúan como filtros para poder seleccionar un grupo de postulantes y comenzar a descartar hojas de vida. Algunos se enfocan en los estudios terminados, por la disponibilidad de tiempo. Pero de acuerdo a las opiniones abarcadas en las entrevistas se determinó que las empresas requieren a estudiantes que cursen el último año de universidad. El motivo es que pueden manejar mejor su tiempo y poseen más conocimientos.

### **3.4 Perfil del Graduado en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de acuerdo a su página web el perfil del graduado consiste en lo que el estudiante debe desarrollar durante toda su carrera de estudio. Algunas de los resultados son tener conocimientos de historia, contabilidad, sustentabilidad, ecoturismo, gestión del talento humano, administrar empresas del sector turístico, estar al tanto de las leyes vigentes, dominar el inglés y saber cada procedimiento que la profesión requiera.

La tabla 2 detallada a continuación, posee datos de la malla curricular de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la UCSG según la página web. La misma que está dividida en áreas académicas de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Créditos por Área Académica*

Área Académica	Créditos	Porcentaje de aprendizaje
Inglés	20	8.51%
Humanística	21	8.94%
Prácticas Pre Profesionales	24	10.21%
Administración	39	16.60%
Hotelería	39	16.60%
Investigación	45	19.15%
Turismo	47	20%
TOTAL	235	100%

El porcentaje de aprendizaje resultó de la cantidad de créditos hasta el final de la carrera. El mayor porcentaje lo posee el área de Turismo, con materias teóricas como patrimonio natural y cultural del Ecuador, geografía internacional, etc. Luego con un porcentaje menor el área de investigación que encierra conocimientos generales de todo administrador como matemáticas, contabilidad, legislación tributaria y laboral.

El área de Hotelería representa un 16.60% en donde encierra materias referentes a alimentos y bebidas, seguridad y mantenimiento de equipos. Seguido de prácticas pre profesionales, área de humanística y por último el de menor porcentaje el idioma inglés.

**3.5 Implementación propuesta según resultados obtenidos**

Los graduados encuestados de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la UCSG se encuentran laborando 63 personas que representan el 85%. De acuerdo a este porcentaje del total de personas trabajando solo un 55% se desenvuelve en

turismo. Referente a este indicador, del total el 48% se encuentran en actividades hoteleras, seguido del 19% en actividades de alimentos y bebidas.

Para este estudio de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, se sugiere reforzar el área académica de hotelería. Debido a que el mayor porcentaje de graduados se concentra en este campo, es necesario fortalecer los conocimientos para la administración de dicho sector. Como primer punto la implementación de un laboratorio de sistema de reservas para hoteles como Opera, Zeus, Fidelio; en donde se realice pruebas prácticas y no solo teóricas. Esta necesidad también fue evidenciada al momento de realizar las entrevistas a hoteles, en donde se identificó que los graduados debían tener alguna experiencia previa con un sistema hotelero.

Para construir habilidades orientadas al servicio al cliente, la implementación de un hotel escuela, es una alternativa para crear momentos de verdad y desarrollar más la parte práctica. En la cual estudiantes de front desk y ama de llaves revisarían procesos de check in, facturación, manejo de pagos, reservas, protocolo, arreglo de habitaciones, solicitudes de huéspedes, indicadores de calidad.

De igual manera para el sector de restauración, se sugiere implementar un comedor universitario, en donde participen los estudiantes correspondientes a las materias de alimentos bebidas, seguridad para hoteles y restaurantes, mantenimiento de servicios auxiliares, banquetes, operación de restaurantes y franquicias y cocina práctica. En donde cada estudiante rotará por las diferentes áreas de trabajo, es decir desempeñarán funciones de limpieza, steward, cocinero, mesero, almacenista y compras. Esta propuesta se analizó en base a las encuestas realizadas, en donde el segundo sector ocupado por los graduados son las empresas de restauración.

En las propuestas de implementación se debe desarrollar el idioma inglés. En el hotel escuela o en el comedor universitario se deben plantear situaciones de manera que se puedan resolver practicando este idioma. De acuerdo con las entrevistas, se determinó que esta herramienta es indispensable en una empresa turística u hotelera, en algunos se requiere de mínimo un 80% de dominio del inglés. Según este resultado se debería modificar la mayor cantidad de materias para que se dicten en inglés.

Los entornos simulados de aprendizaje son una gran herramienta en el proceso de formación del profesional en turismo, lo cual permite la retroalimentación y el aprendizaje a través de ensayo y error. Es decir que mientras el estudiante se encuentre en la etapa de entrenamiento tiene la oportunidad de cometer errores para que no sucedan cuando esté en una situación real.

Es importante que estos escenarios de aprendizaje deben estar siempre actualizados, dependiendo de la necesidad y evolución de las herramientas. Para este cambio un lapso sugerido puede ser 5 años o más, si el escenario lo requiere.



## Conclusiones

Tomando en cuenta los resultados, el primer sector abarcado por los graduados en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, son las empresas hoteleras. La inclinación a esta área se da debido al resultado de aprendizaje de la carrera. En la malla académica las materias de hotelería representan el 16.60% del total de materias. Es un porcentaje alto en relación a las demás áreas que son más generales como Investigación y Turismo. Debido a este direccionamiento el 48% de los graduados encuestados se dedican a la hotelería.

En cuanto a los resultados de aprendizaje referente al área de Alimentos y Bebidas, no hay un área específica para diversificar materias netamente de este sector. Materias como costo de alimentos y bebidas, banquetes y operación de restaurantes se encuentran en el área de hotelería. Sin embargo, en este sector se encuentra laborando la segunda parte de los graduados encuestados representando así un 19% del total.

El perfil que se necesita fuera de la universidad cada vez es más exigente, los aspectos importantes son las habilidades y las características de la personalidad, es decir el buen manejo del estrés y solucionador de problemas de forma eficaz. No obstante, también se nombró mucho la experiencia obtenida en otros trabajos, ya que son establecimientos con muchos procedimientos y exigencia de calidad alta, no se puede comprometer el servicio con alguien inexperto o poco eficiente.

De acuerdo a los resultados se propuso ideas a implementar en áreas específicas debido a las preferencias de las encuestas. Las implementaciones fueron basadas en lo que las empresas exigen en la actualidad dependiendo de cada actividad turística.

## **Recomendaciones**

Para una mejor inserción, una de las recomendaciones es reforzar el idioma inglés, dictando la mayoría de las materias en este idioma. Esto es algo que ya se implementó, pero parcialmente, ya que no se dictan en su totalidad en inglés. El dominio del inglés para las empresas es indispensable para la contratación de un profesional. Adicional se recomienda contar con espacios de simulación de aprendizaje para poder enfrentar situaciones reales.

Se sugiere que cada año se realice un análisis de la situación real de la inserción laboral de los estudiantes. Esto con el objetivo de saber si el perfil del graduado de la UCSG sigue vigente para poder competir en el sector laboral turístico. Para esto se pueden realizar Focus Group para saber qué dificultades han tenido que atravesar y así mismo cuáles han sido las facilidades que se les han presentado.

De la misma manera es importante que, en base a los resultados obtenidos en las entrevistas y encuestas, existan espacios para la simulación y práctica de asignaturas que están íntimamente relacionadas con el desarrollo del servicio. La simulación permite el aprendizaje de ensayo y error sin que esto genere un costo para las empresas y por ende una mayor aceptación del graduado de la carrera de turismo y hotelería de la UCSG.

## Referencias

- Garzozzi, J & Asociados. (Fecha de publicación: 2003). *Diseño Curricular Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras*. Documento Web. Recuperado de:  
file:///C:/Users/Daniela/Downloads/DISE%C3%91O%20CURRICULAR%202003%20CARRERA%20DE%20TURISMO%20Y%20HOT%20(1).pdf
- Ministerio de Turismo. (Fecha de publicación: 2015, Mayo, 07). *Arranca en el país la campaña nacional “Ecuador Potencia Turística”*. Documento Web. Recuperado de:  
<http://www.turismo.gob.ec/arranca-en-el-pais-la-campana-nacional-ecuador-potencia-turistica/>
- Molina, E. & Caiza, R. (Fecha de publicación: 2012). *Análisis Histórico De La Evolución Del Turismo En El Territorio Ecuatoriano*. Documento Web. Recuperado de:  
file:///C:/Users/Daniela/Downloads/Dialnet- AnalisisHistoricoDeLaEvolucionDelTurismoEnTerritor-4180961.pdf
- Ministerio de Turismo. (Fecha de publicación: 2014, Diciembre, 29). *Ley de Turismo*. Documento Web. Recuperado de: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-DE-TURISMO-2014.pdf>
- Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica. (Fecha de publicación: 2016, Marzo, 10). *Primer Empleo para jóvenes será una realidad con reforma laboral*. Documento Web. Recuperado de: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/primer-empleo-jovenes-sera-realidad-reforma-laboral.html>
- Plan Nacional del Buen Vivir (Fecha de publicación: 2013). *Objetivos Nacionales para el Buen Vivir*. Documento Web. Recuperado de:  
<http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>
- Flores Vidal, P.A & Gutiérrez del Río, M. (Fecha de publicación: 2013, Abril, 02). *Estudio sobre la inserción laboral de los egresados de la Facultad de Estudios Estadísticos*.

Documento Web. Recuperado de: [http://www.ucm.es/data/cont/docs/12-2013-04-02-InsLaboralEstad2009\\_11\\_v4.pdf](http://www.ucm.es/data/cont/docs/12-2013-04-02-InsLaboralEstad2009_11_v4.pdf)

Chiavenato, I. (2001) *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia. Editorial: McGraw-Hill.

Bolaños Rodríguez, E. (Fecha de publicación: 2012, Enero). *Muestra y Muestreo*.

Documento Web. Recuperado de:

[http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tizayuca/gestion\\_tecnologica/muestraMuestreo.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf)

Hernández Sampieri, R. & Fernández Collado C. & Pilar Baptista L. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F. Editorial McGrawHill Education

Pelayo Pérez, M. (Fecha de publicación: 2012) *Capital social y competencias profesionales: Factores condicionantes para la inserción laboral*. Documento Web.

Recuperado de: <http://www.eumed.net/>

Alles, M. (2002) *Desempeño por Competencias: evaluación de 360°*. Buenos Aires, Argentina. Editorial: Granica S.A.

Universidad de Alicante (Fecha de publicación: 2011) *Tipos de muestreo probabilístico*.

Documento Web. Recuperado de: [http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema3/tipos\\_de\\_muestreo\\_probabilistico.html](http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema3/tipos_de_muestreo_probabilistico.html)

World Travel and Tourism. (Fecha de publicación: 2016) *Travel & Tourism: Economic Impact 2016 Cyprus*. Documento Web. Recuperado de: <http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202016/cyprus2016.pdf>

Jara Aguirre, S. (Fecha de publicación: 2012) *El Reclutamiento y Selección de personal*.

Documento Web. Recuperado de: [http://www.uteg.edu.ec/\\_documentos/file/pdf/el-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-2012.pdf](http://www.uteg.edu.ec/_documentos/file/pdf/el-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-2012.pdf)

Escuela Politécnica del Litoral: Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos Naturales. Licenciatura en Turismo.

Van Hoof, H. & et al. (Fecha de publicación: 2014, Febrero, 25) *Percepciones Del Sector Empresarial Sobre La Educación De Hotelería, Gastronomía Y Turismo En El Ecuador*.

Documento Web. Recuperado de: file:///C:/Users/Daniela/Downloads/Dialnet-PercepcionesDelSectorEmpresarialSobreLaEducacionDe-5316848%20(1).pdf

Diario El Expreso. (Fecha de publicación: 2015, Julio, 13). *La universidad Ecotec sumó 121 graduados*. Documento Web. Recuperado de: [http://expreso.ec/historico/la-universidad-ecotec-sumo-121-graduados-IRGR\\_8150539](http://expreso.ec/historico/la-universidad-ecotec-sumo-121-graduados-IRGR_8150539)

Samela, G. (Fecha de publicación: 2015, Marzo, 29) *El Graduado Ideal según un experto en educación en Harvard*. Documento Web. Recuperado de: [http://www.ieco.clarin.com/campus-ieco/graduado-experto-educacion-Harvard-Reimers\\_0\\_1329467333.html](http://www.ieco.clarin.com/campus-ieco/graduado-experto-educacion-Harvard-Reimers_0_1329467333.html)

El Universo. (Fecha de publicación: 2014, Enero, 12). *Licenciaturas durarán 9 periodos; ingenierías, 10*. Documento Web. Recuperado de: <http://www.eluniverso.com/noticias/2014/01/12/nota/2014761/licenciaturas-duraran-9-periodos-ingenierias-10>

Ponce Colina, S. & Puschel Oyaneder, J. (Fecha publicación: 2010, Julio). *Levantamiento de Perfil Profesional y de Egreso*. Documento Web. Recuperado de: <https://www.inacap.cl/tportal/portales/tp4964b0e1bk102/uploadImg/File/levantamientoPerfilEgreso.pdf>

Spencer L. & Spencer S. (2008) *Competence at Work Models For Superior Performance*. Nueva York, Estados Unidos. Editorial: Wiley India Pvt

Becerra, A. & La Serna, K. (Fecha de publicación: 2010, Diciembre). *Las competencias que demanda el mercado laboral de los profesionales del campo económico-empresarial en la actualidad*. Documento Web. Recuperado de: [http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD1005%20-%20Becerra\\_La%20Serna.pdf](http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD1005%20-%20Becerra_La%20Serna.pdf)

Donoso, T. & Figuera, M. (2007). *Niveles de Diagnóstico en los Procesos de Inserción y Orientación Profesional*. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*. E-ISSN: 1696-2095. 21 páginas.

Ecuador Inmediato (Fecha de publicación: 2008, Noviembre, 08). *CONESUP aprobó reglamento de Régimen Académico*. Documento Web. Recuperado de:  
[http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news\\_user\\_view  
&id=91212](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=91212)

El Mercurio. (Fecha de publicación: 2009, Octubre, 07). *CONESUP cesó a dos universidades y 91 institutos superiores*. Documento Web. Recuperado de:  
<http://www.elmercurio.com.ec/217704-conesup-ceso-a-dos-universidades-y-91-institutos-superiores/comment-page-1/#.V9Q5L5jhDIU>

Ecuador Universitario. (Fecha de publicación: 2013, Marzo, 24). *Informe del CONEA como antecedente de la evaluación del CEAACES*. Documento Web. Recuperado de:  
<http://ecuadoruniversitario.com/opinion/informe-del-conea-como-antecedente-de-la-evaluacion-del-ceaaces/>

Ecuador Universitario. (Fecha de publicación: 2013, Agosto, 26). *CEAACES cumple importantes funciones y competencias*. Documento Web. Recuperado de:  
<http://ecuadoruniversitario.com/directivos-y-docentes/evaluacion-y-acreditacion/ceaaces-cumple-importantes-funciones-y-competencias/>

El Diario. (Fecha de publicación: 2010, Octubre, 25). *CONESUP ya forma parte del pasado*. Documento Web. Recuperado de: <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/170174-conesup-ya-forma-parte-del-pasado/>

Rueda, A. E. (2014). *Las prácticas profesionales y las pasantías desde la legislación comparada*. *Revista Latinoamericana de Desarrollo Social*. Núm: 19. 111-132 páginas

# APÉNDICE

## Apéndice 1:

### Formato encuesta

1. Edad:

2. Género: femenino                      masculina

3. ¿Ud. Trabaja actualmente?

Si    No

4. ¿Se encuentra trabajando en el sector turístico?

Si    No

5. Si su respuesta fue si cuántos años trabaja en turismo. Si su respuesta fue no siga con la pregunta 8:

1-2 años

2-3 años

3-4 años

4 años en adelante

6. ¿Qué tipo de actividad turística realiza?

Agencia de viajes

Hotelería

Consultoría

Alimentos y Bebidas

Aerolíneas

Puesto Gubernamental

Otros:

7. ¿Su primer empleo estuvo relacionado con turismo?

Si

No

8. Marque el nivel de incidencia que tuvo la malla académica de la ucsg para desarrollarse en el campo laboral

Alto

-

Medio

-

Bajo

-

Nulo

## Apéndice 2:

### Entrevista a establecimientos Turísticos:

#### Entrevista #1

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?

Dentro de la empresa yo me encargo del área de Talento Humano como Director del área.

2. Número de plazas del establecimiento asociados a rangos (bajo, medio, alto o supervisor)

Actualmente contamos con 90 plazas de trabajo distribuidas en niveles de responsabilidad de la siguiente forma:

3 altos

7 supervisores

14 medio

66 bajo

3. ¿Cuál es el perfil de cada puesto, sea operativo o administrativo?

Esto si es un poco complicado de cada puesto, considerando que tenemos 39 puestos o cargos dentro de la empresa, pero podría darle el perfil de un cargo operativo y de un administrativo. Adjunto un profesiograma con perfil del cargo de Recepcionista.

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO		
PROFESIOGRAMA "PUESTO DE TRABAJO"		
CODIG: 03-07	DENOMINACION: Recepcionista - Cargos	
DEPARTAMENTO: Alojamiento - Recepción	CATEGORIA: OPERATIVO	NIVEL ESTRUCTURAL: IV
MISION: Realizar el hospedaje con excelente atención aplicando el registro de entrada y salida de forma eficiente de acuerdo a los estándares establecidos, facilitando así el control de ocupación, facturación y firma de pago. Además proporcionar la información que el hospedaje necesita para utilizar los servicios del Hotel, recibiendo sus solicitudes y cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos.		
FINALIDAD DEL PUESTO DE TRABAJO (FUNCIONES, TAREAS Y ACTIVIDADES)		
FUNCION PRINCIPAL:	FUNCION SECUNDARIA:	
1. Realizar el hospedaje con excelente atención y expresarle una sincera bienvenida, con el fin de satisfacer su expectativas.	1. Revisar el día visualmente. Chequear suministros y papelería.	
2. Aplicar en forma eficiente el proceso de check in y cancelación de la cuenta del hospedaje, para evitar errores de cargo y facturación.	2. Conocer el producto. Análisis de reservas, Análisis de salidas, Programación de habitaciones, Elaboración de Pre Registros, Coordinación de Servicios Especiales	
3. Conocer y aplicar los procesos operacionales de registro del hospedaje, necesidades de nuevo, movimientos de débito (ingreso) de la cuenta hospedaje, cierre de movimiento y salidas de usuarios con el fin de cumplir con los procesos operacionales del cargo.	3. Ingreso de reservas receptoras: vía telefónica	
4. Identificar soluciones adecuadas en los momentos de conflicto con el hospedaje, con el fin de cumplir con las expectativas del hospedaje.	4. Proceso de Registros de Hospedaje	
5. Responder por el cliente, garantías y documentos a su cargo dentro de su área y horas correspondientes, con el fin de dar un manejo adecuado a los valores que le son asignados.	5. Proceso de Check out	
	6. Toma de solicitudes de hospedajes	
	7. Análisis de Movimientos, Elaboración de actas de Reunión	
	8. Distribución de información y Entrega de Turnos.	
REQUISITOS PARA EL PUESTO "CONOCIMIENTOS":		
ID: - IDIALES: Inglés 90% - En Internet, Word y Excel, para la elaboración y procesamiento de informes y documentos internos		
Má. .../B: Cuentas a nivel de Servicio y atención al cliente. Manejo ZEP'S.		
SUPERIORES: Técnico o Tecnólogo en Administración Hotelería, Administración de Aerolíneas, Administración de Empresas o carreras afines.		
EXPERIENCIA: Un año en el sector servicios		



## **Entrevista #2**

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?

Coordinadora de RRHH del Hotel Courtyard Marriott Guayaquil.

2. Número de plazas del establecimiento asociados a rangos (bajo, medio, alto o supervisor)

Nuestra cadena Marriott divide los rangos de sus asociados por niveles según la marca. En nuestro caso, somos la marca Courtyard (Servicio Selecto). Según nuestro número de habitaciones, ya tenemos predefinidos: cargos, niveles y cantidad de personas.

Te adjunto archivo en Excel con esta información.

<b>ESCALA SALARIAL 2016</b>	
<b>NIVEL 1</b>	
STEW ARD	4
HOUSEKEEPER	4
LAUNDRY HELPER	2
WAITER	7
BARMAN	1
HOUSEMEN	9
ACCOUNTING ASSISTANT 1	2
COOK 1	4
LOSS PREVENTION AGENT	9
CASHIER	3
<b>NIVEL 2</b>	
COOK 2	2
NIGHT AUDIT	1
<b>NIVEL 3</b>	
ENGINEER 1	5
FRONT DESK CLERK	7
LAUNDRY AND PUBLIC AREAS SUPERVISOR	1
LOSS PREVENTION SUPERVISOR	1
<b>NIVEL 4</b>	
PASTRY/BAKER	1
RESERVATIONS COORDINATOR	1
DRIVER	1
ACCOUNTING ASSISTANT 2	2
<b>NIVEL 5</b>	
F&B SUPERVISOR	2
HOUSEKEEPING SUPERVISOR	1
EVENTS EXECUTIVE	1
QUALITY ASSURANCE	1
ENGINEERING COORDINATOR	1
FRONT DESK SUPERVISOR	1
SALES EXECUTIVE 2	2
SYSTEMS COORDINATOR	1

<b>NIVEL 6</b>	
CHIEF OF ACCOUNTING	1
HUMAN RESOURCES COORDINATOR	1
CHEF OF KITCHEN	1
<b>NIVEL 6</b>	
F&B MANAGER	1
<b>NIVEL 8</b>	
DIRECTOR OF SALES AND MARKETING	1
DIRECTOR OF FINANCE	1
<b>NIVEL 9</b>	
GENERAL MANAGER	1
	84

3. ¿Cuál es el perfil de cada puesto, sea operativo o administrativo?

El perfil de cada puesto de trabajo varía según las funciones que desempeñan. En la actualidad el Ministerio de Turismo está implementando el Sistema de Gestión Integral de Calidad, donde los perfiles tomaron el nombre de Profesiogramas. Nuestra empresa el año anterior se calificó con estos nuestros procesos para obtener el Sello Q.

Te adjunto como ejemplo los profesiogramas de 3 puestos de trabajo (administrativo, operativo y gerencial)

### Entrevista #3

**1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?**

Gerente general de la agencia de viajes Explore It.

**2. Número de plazas del establecimiento asociados a rangos (bajo, medio, alto o supervisor)**

El personal de la empresa consta de 7 personas

2 plazas de rangos altos

3 plazas de rangos medios

2 plazas de rangos bajos

**3. ¿Cuál es el proceso de reclutamiento? ¿Vía página web? ¿Referencias? ¿Bolsa de trabajo? ¿Convenios con universidades?**

El proceso de reclutamiento se realiza por medio de Convenios de universidades.

**4. ¿En qué se basa para la selección de personal, en experiencia o cualidades de las personas?**

La selección del personal se basa en las cualidades de las personas seleccionadas y sumadas la experiencia que tenga.

**5. ¿Qué filtros son utilizados para la selección? ¿Entrevistas? ¿Test?**

Los filtros utilizados en la empresa son las entrevistas grupales, seguidos de un test.

**6. ¿Qué diferencia al estudiante de la Universidad Católica vs las otras universidades?**

Debilidades y fortalezas.

**Debilidades**

No tienen horarios flexibles para trabajar.

**Fortalezas**

Puntualidad.

Responsabilidad

Dinamismo

## Entrevista #4

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?

Administrador de operaciones. (Restauración)

2. Número de plazas del establecimiento asociados a rangos (bajo, medio, alto o supervisor)

Bajo. No existe un capitán, ni mitre. Dentro del rango el dueño y administrador toman las órdenes.

Creemos que un negocio de alimentos y bebidas, como restaurantes locales, es necesario que el dueño o administrador tome la orden y sugiera platos y especiales, con el fin de tener un mayor contacto con el cliente y a su vez el cliente se sienta identificado con el restaurante y dueño.

3. ¿Cuál es el perfil de cada puesto, sea operativo o administrativo?

En operativo:

Cocina: que tenga experiencia en cocina italiana, cocina tradicional (mínimo 3 años de experiencia laboral).

Cocina producción: experiencia en cocina producción y mise en place de las cosas de cocina (salsas, cárnicos etc.)

Saloneros: experiencia de salones o en restaurantes prestigiosos u hoteles.

Facilidad de palabra y expresión, dispuesto a escuchar al cliente. Saber vender.

Pizzero: que sepa hacer masa para pizza y rapidez en el momento de trabajo.

Pasta: que sepa la elaboración de la pasta y mezcla perfecta de productos. Saber de producción de pasta y análisis de demanda.

## **Entrevista #5**

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?  
Gerente General. (Empresa Transportación)
2. Número de plazas del establecimiento asociados a rangos (bajo, medio, alto o supervisor)  
Tenemos 11 colaboradores entre lo operativo y administrativos.
3. ¿Cuál es el proceso de reclutamiento? ¿Vía página web? ¿Referencias? ¿Bolsa de trabajo? ¿Convenios con universidades?  
Recomendaciones
4. ¿En qué se basa para la selección de personal, en experiencia o cualidades de las personas?  
En la experiencia, cualidades y valores sobre todo.
5. ¿Qué filtros son utilizados para la selección? ¿Entrevistas? ¿Test?  
En base a una entrevista y se toma un día de test en el cargo a desempeñar.
6. ¿Qué diferencias el estudiante de la Universidad Católica vs las otras universidades?  
Debilidades y fortalezas.  
  
Distinguir fallas en una operación turística.

## Apéndice 3:

### Perfil INEN del cargo recepcionista:

#### 5. REQUISITOS

##### 5.1 Resultados esperados

##### 5.1.1 *El recepcionista debe:*

##### 5.1.1.1 *Registrar el ingreso del huésped (check in):*

- a) Verificar los datos de reserva, llenar la ficha de ingreso, libro o registro;
- b) asistir al huésped en el llenado de la ficha del registro;
- c) comprobar la veracidad de los datos recibidos;
- d) acordar sobre la forma de pago;
- e) entregar la llave al huésped;
- f) cumplir con los procedimientos de seguridad del establecimiento;
- g) informar sobre los servicios y horarios del establecimiento;
- h) recibir a los clientes importantes (*VIP*), a los clientes con necesidades especiales.

##### 5.1.1.2 *Controlar el acceso a las habitaciones:*

- a) Entregar, recoger y controlar la llave de la habitación;
- b) registrar el acceso de visitantes.

##### 5.1.1.3 *Apoyar al huésped:*

- a) Entregar información sobre la ciudad, el establecimiento y sus servicios;
- b) aclarar dudas al huésped sobre cambios de moneda extranjera;
- c) informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios, tarifas y horarios;
- d) brindar la información sobre transporte y servicio de emergencia médica.

##### 5.1.1.4 *Efectuar los procesos de salida del huésped (check out):*

- a) Presentar la cuenta del huésped con el detalle de los gastos efectuados;
- b) recibir el pago de acuerdo a las condiciones de reserva efectuada;
- c) verificar la firma autorizada;
- d) confirmar los datos para efecto de la correspondencia;
- e) averiguar la satisfacción del huésped durante su estadía;
- f) despedir al huésped de modo que se comprometa su fidelidad hacia el establecimiento;
- g) agilizar el proceso de facturación y salida de los huéspedes en grupo, (*check out*);
- h) coordinar el servicio de traslado de pasajeros a su destino (*transfer out*) u otro servicio de transporte requerido.

##### 5.1.1.5 *Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción:*

- a) Orientar al botones;
- b) prever junto con el personal de caja posibles conflictos en la salida de huéspedes (*check out*) o de grupos;
- c) avisar a los departamentos involucrados sobre los procedimientos de llegada para los clientes importantes (*VIP*) o con necesidades especiales;
- d) preparar el sector de apoyo para la atención del servicio a los clientes importantes (*VIP*) o con necesidades especiales;
- e) coordinar y controlar el inventario de materiales del área de trabajo.

##### 5.1.1.6 *Operar equipos de recepción:*

- a) Operar computador, impresora, teléfono, central telefónica, tarifador de llamadas, fax, calculadora, máquina de tarjeta de crédito, alarma, equipo de emergencia e incendio.

##### 5.1.1.7 *Actualizar los sistemas administrativos:*

- a) Ayudar en el cierre de caja y controlar la caja chica;
- b) mantener controlado el status de las habitaciones;
- c) proponer soluciones para los problemas frecuentes.

**5.1.1.8 Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento:**

- a) Recibir pedidos de los huéspedes y transmitirlos a los responsables del servicio en el establecimiento en el menor tiempo requerido;
- b) dejar constancia escrita de los pedidos realizados a otros departamentos;
- c) monitorear el estado de los pedidos y tomar las provisiones para resolver los posibles problemas;
- d) anotar y entregar mensajes y encomiendas destinadas a los huéspedes;
- e) prever y organizar el transporte del equipaje.

**5.1.1.9 Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento:**

- a) Garantizar la privacidad en la entrega de información;
- b) controlar el acceso de los huéspedes;
- c) observar anomalías que produzcan posibles problemas;
- d) operar sistemas de alarma, radio transistor o intercomunicador;
- e) solicitar referencias a personas sospechosas;
- f) formar parte de una de las brigadas de emergencia.

**5.1.1.10 Asegurar la satisfacción del cliente:**

- a) Anticiparse a las necesidades del cliente;
- b) aproximarse al cliente sin necesidad de ser llamado;
- c) solicitar opiniones sobre productos y servicios.

**5.1.1.11 Cuidar de la apariencia personal:**

- a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.

**5.1.1.12 Mantener relación con otros departamentos:**

- a) Coordinar tareas con otros departamentos para la gestión y la entrega de servicios solicitados por los huéspedes;
- b) apoyar en la entrega de información sobre eventos o situaciones que se estén desarrollando en los diferentes ambientes del establecimiento;
- c) dar soluciones efectivas a conflictos presentados.

**5.2 Competencia**

**5.2.1** El recepcionista, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Dominio del sistema tarifario;
- b) procesos de ingreso (*check in*) y salida (*check out*) del huésped;
- c) procedimientos de seguridad relacionados con el control de acceso a las habitaciones y demás áreas de circulación social;
- d) servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento;
- e) procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamada de larga distancia nacional e internacional, tarifas a cobrar, horarios con descuento, posibilidades de uso celular no local, números de teléfono útiles en caso de emergencia y uso de la guía telefónica;
- f) términos técnicos de hotelería relativos a la recepción;
- g) medios de acceso a información de servicio de atractivos turísticos, lugares para comprar, sus condiciones de seguridad, costos, horarios y reservas;
- h) requisitos de higiene personal;
- i) reglas de etiqueta y protocolo;
- j) relaciones humanas;
- k) manejo de hojas de cálculo, procesador de palabras e internet;
- l) contabilidad general;
- m) usos horarios;
- n) manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros;
- o) primeros auxilios básicos.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Debatir afablemente en discusiones;
- b) lectura y escritura, con capacidad de comunicación oral simple, de forma sintética y caligrafía legible;
- c) comunicación verbal clara y articulada, inclusive por teléfono, con manejo de gramática y vocabulario adecuados;
- d) predisposición para integrarse al trabajo en equipo;
- e) obtención de la cooperación de colegas y de otros sectores;
- f) interpretación de lenguaje corporal;
- g) comprensión de las necesidades del cliente;
- h) tener la capacidad para dar prioridades al huésped;
- i) capacidad de relacionarse con los clientes;
- j) capacidad para realizar una evaluación completa de la situación antes de tomar una decisión.

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Innovador.* Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- b) *Equilibrado emocionalmente.* No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- c) *Atento.* Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

**Apéndice 4:**

**Mallas académicas de carreras de turismo de las universidades de Guayaquil**

**Malla Académica Universidad Técnica Particular de Loja**

**PROGRAMA FORMATIVO DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Malla Curricular

SEMESTRE		ASIGNATURAS					CREDITOS	
I		Principios Turísticos (4)	Director Hoteles (4)	Sociología Social de la Iglesia (4)	Iniciación del Trabajo de Titulación (20) (Prácticas 4)		32	
II	Libre Configuración (8)	Legislación Turística (4)	Proyectos (4)	Francés IV (4)	Desarrollo de Plan de Carrera (8)		34	
III	Libre Configuración (8)	Marketing Turístico y Hotelería (4)	Inglés VI (4)	Francés III (4)	Ética (4)		36	
IV	Libre Configuración (8)	Técnicas Hoteleras (4)	Inglés V (4)	Francés II (4)	Antropología (4)		36	
V	Libre Configuración (8)	Bares y Restaurantes (4)	Áreas Inseguras y otras formas de planeación (4)	Francés (4)	Inglés IV (4)	Francés I (4)	34	
VI	Libre Configuración (8)	Congresos y Eventos (4)	Operaciones Turísticas (4)	Turismo Negro (4)	Evolución de la Carrera (4)		37	
VII		Técnicas de Suelo (4)	Desarrollo (4)	Sociología Urbana e Historia de los Monumentos (4)	Contabilidad General (4)	Administración de Recursos Humanos (4)	Inglés III (4)	36
VIII		Arte y Cultura (4)	Relaciones Públicas y Publicidad (4)	Estadística II (4)	Administración II (4)	Introducción a la Economía (4)	Inglés I (4)	37
IX	Libre Configuración (8)	Investigación Turística Cualitativa (4)	Matemática Financiera (4)	Estadística I (4)	Administración I (4)	Comercio (4)		36
X		Turismo y Hotelería (4)	Historia (4)	Metodología de Estudio (4)	Seguridad Nacional y Ambiental (4)	Expresión Oral y Escrita (4)		36
					Jornada de Apertura de Bases y Técnicas para el Autoestudio (4)		384	

\* Estas materias complementarias pueden ser sustituidas por seminarios, cursos, talleres, jornadas u otras asignaturas que la Escuela considere necesarias para la formación.

Temas de Carrera	30%	= 30 créditos
Francés Básico	10%	= 10 créditos
Libre Configuración	10%	= 10 créditos
Complementaria	10%	= 10 créditos
General de Carrera	10%	= 10 créditos
Prácticas	30%	= 30 créditos
<b>Total de créditos</b>		<b>100</b>

Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad	20
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 4)	4
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 3, 5, 6, 7)	21
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 2, 8)	25
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 1, 9)	26
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 10, 11)	29
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 12, 13)	31
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 14, 15)	34
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 16, 17)	36
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 18, 19)	37
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 20, 21)	38
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 22, 23)	39
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 24, 25)	40
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 26, 27)	41
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 28, 29)	42
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 30, 31)	43
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 32, 33)	44
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 34, 35)	45
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 36, 37)	46
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 38, 39)	47
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 40, 41)	48
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 42, 43)	50
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 44, 45)	51
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 46, 47)	52
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 48, 49)	53
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 50, 51)	54
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 52, 53)	56
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 54, 55)	58
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 56, 57)	60
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 58, 59)	62
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 60, 61)	64
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 62, 63)	66
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 64, 65)	68
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 66, 67)	70
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 68, 69)	72
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 70, 71)	74
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 72, 73)	76
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 74, 75)	78
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 76, 77)	80
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 78, 79)	82
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 80, 81)	84
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 82, 83)	86
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 84, 85)	88
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 86, 87)	90
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 88, 89)	92
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 90, 91)	94
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 92, 93)	96
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 94, 95)	98
Prácticas Pre-Profesionales y de vinculación con la comunidad (Prácticas 96, 97)	100



## Malla Académica Universidad Técnica Empresarial de Guayaquil

CARRERA	PRIMER SEMESTRE				SEGUNDO SEMESTRE				TERCER SEMESTRE				CUARTO SEMESTRE			
	UNIVERSITARIA	PROFESIONAL	PROFESIONAL	PROFESIONAL	UNIVERSITARIA	PROFESIONAL	PROFESIONAL	PROFESIONAL	UNIVERSITARIA	PROFESIONAL	PROFESIONAL	PROFESIONAL	UNIVERSITARIA	PROFESIONAL	PROFESIONAL	PROFESIONAL
LICENCIATURA EN TURISMO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>1. INGLÉS I</span> <span>2. INGLÉS II</span> </div>															
	3. FUNDAMENTOS DE TURISMO 4. FUNDAMENTOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS 5. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 6. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 7. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 8. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA				9. HISTORIA DEL TURISMO 10. HISTORIA DEL TURISMO 11. HISTORIA DEL TURISMO 12. HISTORIA DEL TURISMO 13. HISTORIA DEL TURISMO 14. HISTORIA DEL TURISMO				15. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 16. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 17. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 18. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 19. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 20. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA				21. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 22. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 23. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 24. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 25. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 26. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA			
LICENCIATURA EN TURISMO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>27. INGLÉS III</span> <span>28. INGLÉS IV</span> </div>															
	29. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 30. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 31. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 32. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 33. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 34. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 35. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 36. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 37. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 38. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 39. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 40. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 41. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 42. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 43. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 44. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 45. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 46. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 47. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 48. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 49. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA 50. FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA															

## Malla Académica FACSO Licenciatura En Turismo 2012



## Malla Académica Licenciatura En Turismo ESPOL

Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos Naturales Licenciatura en Turismo (LI-TUR-) #2921								pc4No 17/03/2014 10:34:43
EXAMEN DE GRADUACIÓN O FORTALECIMIENTO DE LENGUA ESPANOL (OBLIG. OI)								VIGENTE
PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)								18M. TERMINO 2013-2014
MATEMÁTICAS II (OBLIG. OIII)								11
SEMESTRES								CREDITOS
NIVEL 001 I	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	LIBRO OPCION	11	
NIVEL 001 II	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 200 I	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 I	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 II	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 III	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 IV	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 V	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 VI	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 VII	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 VIII	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 IX	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 X	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 XI	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 XII	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 XIII	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	
NIVEL 300 XIV	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	PSICOPEDAGOGIA (OBLIG. OII)	11	

**SIMBOLOGIA:**

OBLIGATORIO  
 OPCIONAL  
 LIBRE OPCION  
 PROYECTO O TESIS

## Malla Académica Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras: UCSG

SEMAESTRO	CARRERA	SEMESTRE	CARRERA	SEMESTRE	CARRERA	SEMESTRE	CARRERA	CREDITOS
01	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	01	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	02	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	03	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	12
02	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	04	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	05	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	06	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	12
03	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	07	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	08	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	09	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	12
04	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	10	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	11	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	12	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	12



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Granja Escandón Daniela Karola, con C.C: # 0918760935 autor/a del trabajo de titulación: Titulación **Análisis de la inserción laboral de los graduados de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil** previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 31 de agosto del 2016

---

Nombre: Granja Escandón Daniela Karola

C.C: 0918760935



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Titulación Análisis de la inserción laboral de los graduados de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil,	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Granja Escandón Daniela Karola	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Lcda. Gálvez Izquieta, Paola	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales	
CARRERA:	Escuela de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGINAS:	50
ÁREAS TEMÁTICAS:	Hotelería y Turismo	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	inserción laboral, turismo, administración, hotelería, carrera universitaria, perfil operativo, propuesta, metodología académica, malla universitaria	
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	El presente estudio se realizó para determinar la oferta laboral turística que Guayaquil brinda a los graduados en Turismo; es decir las plazas de trabajo que se generan de acuerdo a la clasificación que el Ministerio de Turismo otorga a cada establecimiento identificado dentro del catastro. Se analizara el perfil que establece el INEN, comparado frente al de las empresas y finalmente con el del graduado en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Esto para averiguar las diferencias que existen entre los perfiles y de igual manera como mejorar. Adicional se analizarán algunos de los puestos operativos que se tomarán como referencia para realizar la comparación más detallada. Se tomará como referencia un grupo de graduados en Turismo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para medir cuántos de ellos han tenido un resultado positivo en cuanto a la inserción laboral; analizar en qué rama de la carrera se desempeñan, qué cargo ocupan, cuál es su ingreso y si efectivamente se encuentran laborando en algo referente a lo que han estudiado. Finalmente se determinará el grado de influencia que ha tenido la metodología académica en el proceso de inserción laboral, se identificará también el interés que han tenido en realizar estudios posteriores de maestrías o post grado, y si aquellos tienen relación con la carrera universitaria estudiada o no; adicional se propondrá mejoras en caso de existe una brecha entre los perfiles estudiados tomando en cuenta también la malla universitaria.	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-2832500 / 0980093371	E-mail: / <a href="mailto:danig_9318@hotmail.com">danig_9318@hotmail.com</a>
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Guzmán Barquet Eduardo Andrés	
	Teléfono: +593-4-2206950 ext 5027; 0997202912	
	E-mail: <a href="mailto:eduardo.guzman01@cu.ucsg.edu.ec">eduardo.guzman01@cu.ucsg.edu.ec</a>	