



Universidad de Especialidades Espíritu Santo

Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía

**COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES EN TURISMO Y
HOTELERÍA DE ACUERDO AL MERCADO LABORAL DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL.**

Trabajo de investigación que se presenta como requisito para la obtención
del título de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera.

Autora: Livia Verónica Toral Mejía

Tutor: Manuel Burgos Jurado

Samborondón, Septiembre de 2012

ACEPTACIÓN POR EL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el presente trabajo de investigación que, como requisito para la obtención del título de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera ha realizado la Srta. Livia Verónica Toral Mejía, portadora de la Cedula de Ciudadanía no. 0916803497 y Carnet Estudiantil UEES no. 2005260240. Por ello, acepto actuar como Tutor durante la fase de ejecución y presentación de dicho trabajo.

En la ciudad de Guayaquil, a los 9 días del mes de Agosto de 2012.

Biol. Manuel Burgos Jurado
Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía
UEES

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido de este trabajo de investigación corresponde exclusivamente a la autora; y, el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad de Especialidad Espiritu Santo (UEES).

En la ciudad de Guayaquil, a los 9 días del mes de Agosto de 2012.

Srta. Livia Verónica Toral Mejía

CERTIFICACION DE LA DEFENSA

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3

CALIFICACION

Agradecimiento

A mi tutor Biol. Manuel Burgos Jurado, quien con paciencia y dedicación, me apoyo en todas las inquietudes que se presentaron durante la elaboración de este trabajo.

De igual forma, quiero expresar un fuerte agradecimiento a la Srta. Andrea Contreras, por siempre estar presta a la ayuda de todos los estudiantes de la Facultad de Turismo y Hotelería, con la mejor actitud posible.

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mi hijo, Luquitas, por quien intento día a día convertirme en el mejor ejemplo posible. Somos una familia pequeña, pero llena de amor.

A mis padres, y mis abuelos por apoyarme a lo largo de mis años educativos.

Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
RESÚMEN.....	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
1. Objetivo General	6
2. Objetivos Específicos.....	6
3. Justificación y Delimitación	6
4. Tipo y enfoque de la investigación	7
5. Técnicas e instrumentos de recolección de información	7
5.1.Cuestionario	8
6. Población y muestra.....	9
7. Idea a defender o hipótesis	14
8. Presentación de los datos	15
CAPÍTULO II.....	16
Marco Referencial	16
9. Antecedentes	16
9.1. El rol de la Universidad en la sociedad	17
Marco Teórico.....	18
10. Competencias en Turismo	18
10.1. Universidades	20
10.1.1. Breve historia de Universidades	20

10.1.2. Títulos de Universidades.....	26
10.1.3. Empresas Turísticas	27
11. Marco Conceptual	33
CAPÍTULO III.....	36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	36
12. Generalidades.....	36
12.1. Cursos por carrera.....	37
12.2. Créditos por carrera.....	40
12.3. Incidencia de materias en carreras.....	41
12.4. Representación de materias por áreas.....	52
12.5. Representación de créditos por áreas	58
12.6. Competencias por cargo de acuerdo al MINTUR	65
12.7. Encuestas.....	72
12.8. Entrevistas.....	103
CAPÍTULO IV	106
Conclusiones y Recomendaciones.....	106
13. Conclusiones.....	106
Bibliografía.....	110
ANEXOS.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1:</i> Títulos de Universidades. Elaborado por la investigadora. Fuente: mallas curriculares de las carreras.....	26
<i>Tabla 2:</i> Aerolíneas (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2011)	29
<i>Tabla 3:</i> Hoteles de Primera y de Lujo (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2011)	32
<i>Tabla 4:</i> Horas académicas en idioma Francés. Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel.	62
<i>Tabla 5:</i> Horas académicas en idioma Inglés. Fuente: base de datos de la encuestadora. Elaborado en Excel.....	64
<i>Tabla 6:</i> Competencias del MINTUR asociadas a malla curricular: ESPOL. Elaborado por la investigadora en Excel.	68
<i>Tabla 7:</i> Competencias del MINTUR asociadas a malla curricular: FACSO. Elaborado por la investigadora en Excel.	69
<i>Tabla 8:</i> Competencias del MINTUR asociadas a mallas curriculares: UCSG. Elaborado por la investigadora en Excel.....	70
<i>Tabla 9:</i> Competencias del MINTUR asociadas a mallas curriculares: UEES. Elaborado por la investigadora en Excel.	71

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Encuesta anual de hoteles, restaurantes y servicios. Serie Histórica (1996-2009). (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011)	11
<i>Figura 2:</i> Materias por carrera. – Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel	39
<i>Figura 3:</i> Créditos por carrera – Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel.	40
<i>Figura 4:</i> Número de materias por carrera. Elaborado en Excel. Fuente: Base de datos de la autora.....	54
<i>Figura 5:</i> Materias por áreas presentado en porcentajes. Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel.....	57
<i>Figura 6:</i> Créditos por áreas. Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel.	58
<i>Figura 7:</i> Créditos por carrera en área Idiomas. Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel.	60
<i>Figura 8:</i> Competencias para cargos del área turística. Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador. Elaborado por la autora en Excel. .	66
<i>Figura 9:</i> Género. Fuente: encuesta realizada por la encuestadora. Elaborado en Google Docs.	73
<i>Figura 10:</i> Edades. Fuente: resultados encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	74
<i>Figura 11:</i> Sector turístico en el que trabajan. Fuente: datos tomados de las encuestas de la investigadora. Elabora en Microsoft Word.	75
<i>Figura 12:</i> Cargos dentro de empresas. Fuente: datos de encuestas de la investigadora. Elaborado en Microsoft Word.....	76
<i>Figura 13:</i> Títulos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	77
<i>Figura 14:</i> Duración de carrera. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	78

<i>Figura 15:</i> Valoración de atractivo: Sector Publico. Fuente: datos de la encuesta de la investigadora. Elaborado en Google Docs...	79
<i>Figura 16:</i> Sector Público atractivo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Microsoft Word.....	79
<i>Figura 17:</i> Valoración de atractivo: Eventos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	80
<i>Figura 18:</i> Sector Eventos atractivo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Microsoft Word.....	80
<i>Figura 19:</i> Valoración de atractivo: Hotelería. Fuente: datos de encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	81
<i>Figura 20:</i> Sector Hotelero atractivo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Microsoft Word.....	81
<i>Figura 21:</i> Valoración de atractivo: sector Aerolíneas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	82
<i>Figura 22:</i> Sector Aerolíneas atractivo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Microsoft Word.	82
<i>Figura 23:</i> Valoración de atractivo: sector Agencias de viajes. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.....	83
<i>Figura 24:</i> Sector Agencias de viajes atractivo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Microsoft Word.	83
<i>Figura 25:</i> Factores para toma de decisión en la valoración de atractivo de Sectores turísticos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Microsoft Word.....	84
<i>Figura 26:</i> Materias UEES y desarrollo de conocimientos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	85
<i>Figura 27:</i> Utilidad en campo laboral: Idiomas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	86

<i>Figura 28:</i> Utilidad en campo laboral: Servicios. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	86
<i>Figura 29:</i> Utilidad en campo laboral: Relaciones Públicas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	87
<i>Figura 30:</i> Utilidad en campo laboral: Marketing. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	87
<i>Figura 31:</i> Utilidad en campo laboral: Informática. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	88
<i>Figura 32:</i> Utilidad en campo laboral: Matemáticas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	88
<i>Figura 33:</i> Utilidad en campo laboral: Gerencia. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	88
<i>Figura 34:</i> Utilidad en campo laboral: Proyectos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	89
<i>Figura 35:</i> Utilidad en campo laboral: Contabilidad. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	89
<i>Figura 36:</i> Utilidad en campo laboral: Ética. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	89
<i>Figura 37:</i> Utilidad en campo laboral: Operación. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	89
<i>Figura 38:</i> Utilidad en campo laboral: Planificación. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	90
<i>Figura 39:</i> Utilidad en campo laboral: Turismo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	90
<i>Figura 40:</i> Utilidad en campo laboral: Sistemas de reservas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.....	90
<i>Figura 41:</i> Utilidad en campo laboral: Geografía. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	91
<i>Figura 42:</i> Utilidad en campo laboral: Economía. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	91

<i>Figura 43:</i> Utilidad en campo laboral: Hotelería. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	91
<i>Figura 44:</i> Utilidad en campo laboral: Legislación turística. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	91
<i>Figura 45:</i> Utilidad en campo laboral: Teología. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	92
<i>Figura 46:</i> Utilidad en campo laboral: Deportes. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	92
<i>Figura 47:</i> Utilidad en campo laboral: Historia. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	92
<i>Figura 48:</i> Utilidad en campo laboral: Lógica. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	93
<i>Figura 49:</i> Utilidad en campo laboral: Recursos Naturales. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	93
<i>Figura 50:</i> Utilidad en campo laboral: Arte. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	93
<i>Figura 51:</i> Utilidad en campo laboral: Guianza. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	93
<i>Figura 52:</i> Utilidad en campo laboral: Metodología de la investigación. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.....	94
<i>Figura 53:</i> Utilidad en campo laboral: Trafico aéreo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	94
<i>Figura 54:</i> Utilidad en campo laboral: Alimentos y Bebidas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	94
<i>Figura 55:</i> Utilidad en campo laboral: Lenguajes. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	95

<i>Figura 56:</i> Evaluación de competencias: Solución de problemas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.....	96
<i>Figura 57:</i> Evaluación de competencias: Idiomas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs. .	96
<i>Figura 58:</i> Evaluación de competencias: Orientación al cliente. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.....	97
<i>Figura 59:</i> Evaluación de competencias: Manejo de reclamos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.....	97
<i>Figura 60:</i> Evaluación de competencias: Pro actividad. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	98
<i>Figura 61:</i> Evaluación de competencias: Trabajo en equipo y cooperación. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.....	99
<i>Figura 62:</i> Evaluación de competencias: Dirección de personas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.....	99
<i>Figura 63:</i> Evaluación de competencias: Calidez. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	100
<i>Figura 64:</i> Evaluación de competencias: Liderazgo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.	100
<i>Figura 65:</i> Evaluación de competencias: Manejo de sistemas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.....	101
<i>Figura 66:</i> Papel de la UEES en desarrollo de competencias. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.....	102

RESUMEN

El Ecuador está viviendo de acuerdo a la Presidencia de la República del Ecuador, el mejor momento para la Educación. El gobierno está apostando por el futuro del país, elaborando programas para asegurar un mejor rendimiento en las universidades.

El futuro del país se encuentra, como siempre, en manos de los estudiantes. Es un deber de los centros de estudios, brindar los conocimientos y herramientas necesarios a los estudiantes, para que ellos a su vez puedan aportar al desarrollo de la sociedad ecuatoriana.

Es por este motivo, que se realiza el presente estudio, con el objeto de analizar la eficacia de los conocimientos impartidos por las universidades.

La presente investigación, planea comparar las mallas curriculares de carreras turísticas de diversas universidades de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de conocer cuál es la que está lanzando al mercado laboral profesionales con un mayor número de herramientas que los vuelva atractivos para los empresarios turísticos.

Conocer las falencias y las fortalezas de la malla curricular de las carreras turísticas de la Facultad de Turismo y Hotelería de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, y presentarlas para que los Directivos de este prestigioso centro de estudios cuenten con una opción de mejora para estas carreras, y así continuar posicionada en la mente de los alumnos y profesionales, como la Facultad de Turismo y Hotelería más completa de la ciudad de Guayaquil.

Introducción

El presente trabajo de investigación identifica las falencias que presentan las mallas curriculares de las carreras de Gestión Turística y Hotelera, y la de Administración Hotelera de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), de acuerdo a la percepción de los profesionales en turismo graduados de esta universidad.

En el primer capítulo de la investigación, se establecen los problemas existentes en el mercado laboral turístico, los objetivos generales y específicos del presente estudio; y se justifica el motivo por el cual la investigadora decidió abarcar este tema que son las competencias con las que debe contar un profesional en turismo para ser altamente competente.

En este capítulo también se explica la metodología empleada para la realización del presente trabajo, se exponen el tipo, diseño y enfoque de la investigación, como la población y muestra utilizadas para luego indicar los métodos, técnicas y procedimientos empleados para el procesamiento de datos.

En el segundo capítulo, se redactan los acontecimientos que anteceden a la problemática que se dispone a solucionar la investigadora con el presente estudio. Se definen los elementos a considerar en la investigación, en torno a los cuales giran los objetivos del presente trabajo.

En el tercer capítulo, se presentan los datos recogidos, y la interpretación de los mismos. El primero es la comparación de las mallas curriculares de las universidades objeto de estudio del presente trabajo. El segundo, un análisis de las competencias exigidas por el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR), y la congruencia existente entre las materias de las mallas curriculares, y su aporte en el trabajo de las competencias exigidas por el MINTUR.

Continuando con el análisis de las encuestas realizadas a los Profesionales en Turismo, graduados de la Facultad de Hotelería y Turismo (FTH) de la UEES. Seguido del análisis de las entrevistas realizadas también a Profesionales en Turismo de la UEES, que se encuentran trabajando en distintas áreas de la industria turística de la ciudad de Guayaquil.

Finalmente, en el cuarto capítulo, la investigadora concluye con el presente trabajo de investigación, y enlista las recomendaciones finales que da a la UEES para contar con Profesionales capacitados para ocupar cargos altos dentro de empresas de primer nivel de la industria turística.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema

El turismo en el Ecuador es una actividad que de acuerdo a las cifras proporcionadas por el Ministro de Turismo, Freddy Ehlers Zurita, crece anualmente, en función del número de visitantes “en enero de 2012 llegaron a territorio ecuatoriano 127 mil 119 extranjeros frente a 105 mil 541 que lo hicieron en 2011.” De acuerdo al Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador 2010-2014, se proyecta una tasa de crecimiento anual del 10% del ingreso en dólares causado por la actividad turística (Tourism & Leisure Advisory Services & Ministerio de Turismo del Ecuador, 2009) .

En la ciudad de Guayaquil, los proyectos relacionados con el sector también se han incrementado; de acuerdo a Gino Luzi, presidente de la Asociación Hotelera del Guayas (AHOTEGU), la ciudad cuenta al momento con una ocupación del 69% de su plaza hotelera. Guayaquil aumenta su oferta de alojamiento – lo que generará plazas de trabajo - basándose en el proyecto de “Buró de convenciones” modalidad con la cuál se desea definir como destino turístico. La reciente inauguración del Hotel Sonesta, el proyecto del Hotel Whindam (cerro Santa Ana), Holiday Inn (área del aeropuerto) y del City Hotel (Alborada), testifican estas aseveraciones; de igual manera se han incrementado las atracciones y recreaciones en la ciudad, lo que genera un interesante panorama para la profesión (Diario Expreso, 2012).

Pese a este crecimiento, la realidad del sector es que aún mantiene ciertas debilidades con respecto al profesionalismo de los empleados que brindan los servicios, aún se puede constatar en varios casos, personas sin título universitario ejerciendo labores clave dentro de hoteles,

aerolíneas, restaurantes, entre otros, si bien es cierto la Ley Orgánica de Turismo, favorece a los profesionales, ésta, como muchas otras en el país, se cumple débilmente.

“Art. 9.- Prestadores de servicios turísticos.- Son prestadores de servicios turísticos las personas naturales, jurídicas, comunidades y cualquier otra forma de participación popular y solidaria organizada, que habitualmente ofrezcan, proporcionen, o contraten directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios referidos en esta Ley” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Como expresa el Plan Maestro de Desarrollo Turístico: **“El sector carece de un conocimiento del mercado internacional y, por lo tanto, carece de noción de los estándares de calidad que sean necesario para hacerlo más competitivo, carece de economía de escala por su tamaño, y no tiene la fuerza financiera, ni el conocimiento, para promoverse como producto”** (Gobierno Provincial del Guayas; Cámara Provincial de Turismo del Guayas;, 2009).

Algunas de las razones identificadas son: el alto costo de mano de obra calificada, idiosincrasia empresarial, profesionales con altas aspiraciones pero con poco nivel de eficacia, entre otros.

En el Seminario Taller Internacional “Agenda de Turismo en la Sociedad del Buen Vivir basada en el conocimiento” llevada a cabo los pasados días del 4 al 8 de junio de 2012, en la ciudad de Quito, el Ministro Coordinador de Conocimiento y Talento Humano, Augusto Espinosa, indicó: **“que el Ministerio de Turismo y la SENESCYT, a través de las políticas de articulación interinstitucional, buscan aplicar los planteamientos de los nuevos modelos de turismo que mejoren sobre todo las capacidades y los conocimientos de este sector...no basta con tener grandes estructuras arquitectónicas,**

sino que es necesario formar adecuadamente al talento humano”
(SENESCYT;, 2012).

Profesionalizarse en turismo a nivel de Licenciatura, de acuerdo al Plan Maestro de Desarrollo Turístico, tiene el costo promedio de \$88,33 por matrícula, y a un nivel de pos-grado \$92,00; estos datos para 2005 (Gobierno Provincial del Guayas; Cámara Provincial de Turismo del Guayas;, 2009).

Esta situación se vuelve más evidente, en instituciones de educación superior cuyos pénsum son desactualizados y poco alineados con las necesidades, altamente cambiantes y exigentes del turismo. El turista en la actualidad con el avance de la tecnología tiene mayor acceso a información acerca de los destinos y actividades a realizar en los mismos, por lo que genera una expectativa sobre el producto que ha adquirido, ejerciendo así directamente mayor presión sobre los prestadores turísticos en el lugar de destino.

En el Plan Maestro de Desarrollo Turístico de Guayas, se asegura que la falta de práctica de los estudiantes, indica un ***“divorcio en lo que aprenden los estudiantes en las aulas y lo que se necesita en el mercado”*** (Gobierno Provincial del Guayas; Cámara Provincial de Turismo del Guayas;, 2009).

1. Objetivo General

Fortalecer la formación académica de profesionales en turismo, a través del análisis de las necesidades del desarrollo de competencias en el sector y la perspectiva de los nuevos profesionales.

2. Objetivos Específicos

2.1. Identificar las competencias que necesita el profesional en Turismo, de acuerdo a las necesidades contemporáneas del sector.

2.2. Analizar y comparar la oferta académica de los centros de estudios de la ciudad de Guayaquil, en cuanto al fortalecimiento de las competencias que demanda el Turismo.

2.3. Establecer las recomendaciones necesarias para el sector académico.

3. Justificación y Delimitación

El presente estudio tiene como finalidad encontrar los deseos y necesidades de las empresas turísticas al momento de seleccionar el talento humano que desean laboren con ellos; esto desde el punto de vista del propio talento humano proveniente de las aulas de los centros de educación superior de la ciudad de Guayaquil.

Esta apreciación será más exacta en cuanto a las carencias que los profesionales en turismo consideran se presentan en los centros de estudio. De esta manera se podrá proponer a Directores de Carreras y Decanos en las facultades de Turismo, lo que los aspirantes a profesionales en turismo buscan en una universidad de acuerdo a las necesidades del mercado laboral.

La presente investigación será también un referencial para los estudiantes en turismo que deseen conocer más acerca de las competencias que los profesionales en turismo ponen en práctica con

mayor recurrencia de acuerdo a las altas exigencias de los empleadores del sector turístico, y así ellos como estudiantes pulirlas en su centro de estudios, convirtiéndose en un recurso humano más atractivo para las empresas de primer nivel como es lo que se aspira al postularse por un título de tercer nivel.

La investigadora ha considerado como punto focal del presente estudio, la opinión de los Profesionales en Turismo sobre la que gira toda la investigación, Los resultados y conclusiones, serán en pro del mejoramiento de la malla curricular de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), de acuerdo a la apreciación de los graduados de este centro de estudios.

4. Tipo y enfoque de la investigación

La actual investigación tiene 2 tipos de enfoque, cualitativo y cuantitativo. En el nivel cualitativo se abarca la información de las mallas curriculares de las universidades. Mientras que el nivel cuantitativo se centra en la recopilación de datos de las encuestas realizadas a los profesionales en turismo.

El presente estudio busca marcar diferencias o similitudes entre las mallas curriculares de cuatro instituciones de estudios superiores de la ciudad de Guayaquil. Por este motivo, se establece la investigación como un estudio de tipo correlacional.

5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las técnicas a utilizar en el presente estudio serán la encuesta y la entrevista. La investigadora consideró realizar una encuesta a los graduados de la UEES, adicional una entrevista a dos representantes por área -aerolíneas, hotelería y agencias de viajes- de la industria turística.

La encuesta facilitará la objetividad en los resultados y permitirá guiar a los encuestados hacia un objetivo, que es conocer el perfil del

profesional en turismo que desarrollaron los graduados de las distintas universidades al momento de ingresar y formar parte del talento humano de una empresa en el sector turístico, sumado a la aportación de conocimientos impartidos por las universidades para el reforzamiento de las competencias de los estudiantes.

El instrumento a emplear para la elaboración de la encuesta será el cuestionario. Dicho instrumento estará formado por trece preguntas las cuales variarán su tipo entre cerradas, opción múltiple y escala de Licker. De estas preguntas, doce son de campo obligatorio para el encuestado y una es opcional.

5.1. Cuestionario

En la encuesta que se realizará por vía electrónica, se establecerá el objetivo de la misma, comunicando así la finalidad de la investigadora para conocer las competencias que esta población seleccionada desea y reconoce deben mejorar los profesionales en Turismo.

Las primeras 6 preguntas son netamente para recoger datos sobre el encuestado, cabe recalcar las encuestas serán anónimas, la información que se aspira obtener de estas preguntas será si labora en la actualidad en algún campo relacionado a la actividad turística y en función de su título universitario.

Las siguientes 7 preguntas están estrechamente relacionadas a la opinión o punto de vista del encuestado acerca del sector en Turismo que sea más atractivo para ellos, el factor por el cual así lo consideran, si la universidad tuvo un papel trascendental en el desarrollo de competencias como profesionales, y si las materias impartidas en las aulas tuvieron un impacto representativo en la práctica de sus funciones laborales.

El cuestionario de la entrevista, está conformado por 7 preguntas que buscan conocer las expectativas, la realidad a la que se enfrentaron, y la apreciación de los Profesionales en Turismo provenientes de la UEES

acerca de la importancia de contratar personal capacitado en el área de servicios para laborar en la industria turística.

6. Población y muestra

En lo referente a la realización del Estudio Cuantitativo, debido a que la población es finita, 168 graduados de la Facultad de Turismo y Hotelería (FTH) de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), las encuestas debían ser dirigidas a toda la población. Debido a que el presente estudio busca establecer competencias para profesionales que deseen laborar en la ciudad de Guayaquil, el universo de la presente investigación se ve reducido a las 134 personas que de acuerdo a la base de datos de la FTH residen en la ciudad de Guayaquil. De estas 134 personas, no todas las direcciones electrónicas ingresadas se encontraban activas. Al momento de enviar las encuestas, se obtuvo 10 correos de regreso, por lo que el universo se reduce a 124 personas.

Este proyecto se encuentra enfocado a satisfacer la necesidad de la FTH de la UEES de mejorar el nivel académico que brinda a sus estudiantes. Los resultados de este estudio permitirán a los directivos de la FTH tomar decisiones sobre el perfeccionamiento en la malla curricular de los futuros profesionales. Se aspira acaparar una mayor cuota de plazas laborales en las variadas empresas que se dedican a la actividad turística y afines en el Ecuador.

Por este motivo, de que los resultados del presente estudio son una propuesta para la Universidad de realizar reformas en las mallas curriculares, el nivel de confianza será del 95% con un margen de error del 5% únicamente, para así asegurar resultados más fidedignos. A continuación, se presenta la fórmula utilizada, y el reemplazo de datos correspondiente para determinar dichos porcentajes.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{[s^2 (N-1)] + (z^2 * p * q)}$$

Nivel de confianza	
50% confiabilidad	z= 0,674
90% confiabilidad	z= 1,645
95% confiabilidad	z= 1,96
99% confiabilidad	z= 2,576

Nomenclatura	
n	tamaño de la muestra
z	nivel de confianza
p	probabilidad de éxito
q	probabilidad de fracaso
N	tamaño de la población
s	margen de error

Reemplazo de valores	
z	1,96
p	0,5
q	0,5
N	134
s	0,05

Aplicación de la fórmula y reemplazo de valores

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{[s^2 (N-1)] + (z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 124}{[0,05^2 (124-1)] + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{119.0896}{1.2679}$$

$$n = 93.92665037$$

$$n = 94$$

De acuerdo a cifras del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), de un estudio realizado en 2009 en la ciudad de Guayaquil sobre

la Distribución de ocupados por sexo, según el nivel de instrucción, el 23,1% de los hombres y el 31,5% de las mujeres, se encuentran cursando sus estudios superiores. Cada vez el mercado laboral se vuelve más competitivo, por lo que en la actualidad, es imperativo tener un título de tercer nivel inclusive cuarto nivel de educación superior.

Para el año 2009, el INEC muestra una Serie Histórica detallando el número de establecimientos hoteleros, restaurantes y servicios y el personal que estas empresas tiene contratado. Se registraron en dicho estudio, 1,033 establecimientos y 92,710 personas trabajando en los mismos; con una producción total de \$5,902'155,579 (cinco billones novecientos dos mil ciento cincuenta y cinco mil quinientos setenta y nueve dólares).

**ENCUESTA ANUAL DE HOTELES, RESTAURANTES Y SERVICIOS
SERIE HISTÓRICA (1.996-2.009)**

AÑOS	NUMERO ESTABLEC.	PERSONAL OCUPADO	REMUNE-RACIONES	PRODUCCIÓN TOTAL
1996	676	32.427	490.685.291	2.745.711.278
1997	714	39.488	704.899.743	4.587.294.700
1998	728	42.700	1.088.808.498	7.359.164.129
1999	712	40.575	1.657.953.338	13.588.214.085
2000	724	44.940	156.307.484	1.311.773.204
2001	748	48.855	240.673.627	1.760.462.057
2002	817	56.893	324.872.657	2.022.004.257
2003	911	65.614	385.450.363	2.299.064.726
2004	1.005	74.355	431.004.180	2.475.049.756
2005	1.007	79.266	500.312.590	2.860.238.502
2006	1.021	85.218	585.000.416	3.558.352.344
2007	1.000	82.834	598.736.912	3.872.211.715
2008	979	80.952	736.578.964	4.749.621.818
2009	1.033	92.710	937.582.034	5.902.155.579

Hasta el año 1.999, el valor de las Remuneraciones y el de la Producción Total, está expresado en miles de sucres. Apartir del año 2.000, estos datos se presentan en dólares, por el cambio del sistema monetario, al que se vio avocado nuestro país.

Figura 1: Encuesta anual de hoteles, restaurantes y servicios. Serie Histórica (1996-2009) (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011).

De acuerdo al último Censo Nacional Económico en el Ecuador, realizado por el INEC, el área de alojamiento y restauración, en la provincia de Guayas, el sector de Servicios es el mayor empleador entre los sectores de Manufactura, Comercio y Servicio; cada uno tiene el

12,9%, 33,8% y el 51,3% respectivamente del personal ocupado (INEC, 2011) (Ver anexos pág. 117).

El INEC también muestra en los resultados del Censo Nacional Económico, que el sector de Servicios, es el sector que mayor inversión tiene en la capacitación y formación del personal, un total de \$73,98 millones de dólares fueron destinados a este rubro en este sector. Así mismo, el sector Servicios es el que más invierte en gastos medio ambientales y de investigación y desarrollo (INEC, 2011).

Estas cifras demuestran el auge y relevancia de la industria hotelera en el territorio ecuatoriano. Siendo Guayaquil y Quito dos de las principales ciudades del país, que cuentan con las universidades mayormente reconocidas a nivel nacional. Dichas instituciones académicas cuentan con carreras afines al campo hotelero, turístico y servicio al cliente.

La población está determinada por el objeto de la presente investigación. El universo del presente estudio son los profesionales en Turismo de la Facultad de Turismo y Hotelería de la UEES.

El tipo de observación será parcial, utilizando una sub-población que serán los Profesionales en Turismo graduados de la Facultad de Turismo y Hotelería de la UEES. Para la investigadora, este grupo cuenta con una característica muy importante, que es, quiénes serán encuestados, conocen las mallas curriculares de la universidad, por lo que conocen los aspectos positivos y negativos de las mismas. Por ende el método de muestreo a utilizar es no aleatorio intencional.

Los resultados de esta investigación beneficiarán a las empresas turísticas en agilizar el proceso de selección de personal. Al estudiante a contar con todas las competencias que se necesitan en el mercado laboral a la actualidad, la única decisión a tomar por parte del gerente de

recursos humanos de la empresa serían factores demográficos como edad o género.

La recopilación de información se obtendrá de una encuesta realizada a los graduados de la Facultad de Turismo y Hotelería de la UEES. Ellos detallarán los conocimientos, competencias y perfiles que han desarrollado en su formación universitaria y en su lugar de trabajo. Estos resultados son mostrados a la UEES para el análisis de los mismos, y así tomar una decisión sobre el perfeccionamiento en la malla curricular actual.

Esta investigación identifica dos mercados, el primero serían las 4 universidades mencionadas previamente como las más representativas de la ciudad. Y el segundo, las empresas turísticas (hoteles, aerolíneas y agencias de viajes) que consten en el Registro Catastral del Ministerio de Turismo catalogadas como empresas de lujo y de primera categoría. Sin embargo, el enfoque de esta investigación está trazado hacia los profesionales en Turismo, por lo que se procederá a recopilar información únicamente de los profesionales.

Los criterios para la selección de estas 4 universidades fueron los siguientes:

- Encontrarse dentro de las categorías A – B – C de instituciones de educación superior establecidas por el CONEA (Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador, 2009).
- El título ofertado debe ser de tercer nivel, es decir a partir de las Licenciaturas en carreras turísticas.
- Encontrarse en la ciudad de Guayaquil.

La metodología a emplearse en la elaboración de este trabajo es puramente analítica. La investigadora desea estudiar los beneficios que brinde cada universidad a sus estudiantes, y luego analizarlas

comparativamente con los distintos, o en ocasiones similares, beneficios de otras universidades a sus estudiantes.

7. Idea a defender o hipótesis

En la actualidad se puede apreciar, un escaso nivel de profesionalización en el área de servicios. Este hecho que afecta de manera negativa a la experiencia del consumidor, se debe a la falta de preparación por parte del prestador de servicio.

Debido a la sobre oferta de mano de obra poco calificada, pero dispuesta a laborar por salarios más bajos, los profesionales en Turismo se encuentran en una situación desfavorecedora, ya que es el área la que se ve afectada por estos individuos que no se encuentran correctamente capacitados para brindar un servicio de calidad.

El profesional en Turismo, ha realizado un esfuerzo económico y de tiempo durante sus años como estudiante de una universidad para alcanzar un título de tercer nivel, por lo que aspira un cargo dentro de una empresa en el que sea remunerado con un sueldo acorde a lo que ha invertido en su preparación profesional.

Adicional a esta idea, los profesionales en el área de prestación de servicios en muchas ocasiones no cuentan con las bases prácticas como para desenvolverse apropiadamente en un trabajo de modalidad operativa. Esto se debe a la falta de exigencia en ciertas universidades acerca del número de horas de prácticas laborales que deben cumplir los estudiantes para lograr un correcto fortalecimiento de sus habilidades.

8. Presentación de los datos

Para el presente trabajo se realizó una encuesta a una muestra de los profesionales en turismo de la ciudad de Guayaquil. Los resultados de dichas encuestas son presentados en este trabajo en gráficos de barras y pies para luego ser interpretados por la investigadora, autora del estudio de competencias en profesionales en turismo.

CAPÍTULO II

Marco Referencial

9. Antecedentes

De acuerdo a la Ley Orgánica de Educación Superior, como expresa en el Capítulo III Artículo 14: ***“Son instituciones del Sistema de Educación Superior: a) Las universidades, escuelas politécnicas públicas y particulares, debidamente evaluadas y acreditadas, conforme la presente Ley; y, b) Los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes, y los conservatorios superiores, tanto públicos como particulares, debidamente evaluados y acreditados, conforme la presente Ley”*** (Corporación de Estudios y Publicaciones, 2010).

En el Ecuador existen setenta y un instituciones de educación superior, de las cuales, 41 ofrecen estudios de carreras vinculadas al turismo. De un estudio realizado por Conservación Internacional (Perrone, Cajiao, & Burgos, 2009) se determinó que las 10 universidades más representativas en el país son la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (**UEES**), Universidad Península de Santa Elena (**UPSE**), Escuela Superior Politécnica del Litoral (**ESPOL**), Universidad Central del Ecuador (**UCE**), Universidad San Francisco de Quito (**USFQ**), Universidad Internacional SEK (**SEK**), Pontificia Universidad Católica del Ecuador (**PUCE**), Universidad de Especialidades Turísticas (**UCT**), Universidad Internacional del Ecuador (**UIDE**), Universidad Católica Santiago de Guayaquil (**UCSG**) que tienen carreras relacionadas con el turismo, la hotelería, entre otras, el porcentaje de profesionales que trabajan en el área de especialización es del 80 al 90%. De este porcentaje, el 80% se

encuentra trabajando dentro del sector privado (agencias de viajes, hoteles, aviación, y en menor cantidad, gremios y cámaras).

En el 2010 se estableció a través de un sondeo realizado a los egresados de la Facultad de Turismo y Hotelería de la UEES que el 82% se encuentra laborando en el área hotelera y aviación, siendo la cadena Grupo de Hoteles Limitada - GHL (Hotel Sheraton y Howard Johnson) en el sector de alojamiento quién ocupa la mayor cantidad de profesionales de esta universidad. Mientras que en el caso de las aerolíneas, es la empresa LAN-Ecuador la que absorbe a los graduados.

Cabe destacar que esta consideración no es común para todos los establecimientos educativos, ya que existen algunos centros de educación superior, que tienen gran dificultad en ubicar a sus egresados en puestos o cargos de interés y con una remuneración atractiva.

La Asamblea Nacional de la República del Ecuador establece en su Proyecto de Ley Orgánica de Turismo, en el Capítulo IV Artículo 7, los tipos de turismo a realizar en el país. Son ocho en total: Ecoturismo, Agroturismo, Turismo Científico, Turismo urbano, Turismo de aventura, Turismo deportivo, Turismo social y Turismo comunitario (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

9.1. El rol de la Universidad en la sociedad

La educación se basa en la transmisión de los valores de la sociedad a los estudiantes. Desde sus comienzos en épocas medievales, la educación superior tenía actividades enteramente religiosas, por lo que sus miembros se enlistaban en la universidad como parte de un llamado religioso, luego con el paso de los años las personas con gran poder económico podían acceder a este nivel de educación. Son 3 roles históricos que tiene la educación superior: enseñar, buscar conocimiento y servir a la sociedad.

Uno de los cambios estructurales más grandes en la universidad fue el de la “diferenciación”. Esta tiene su principio en la fórmula de Adam Smith de la división de la labor (especialización), con el fin de obtener mayores resultados en la productividad y crecimiento de una empresa, en este caso en los estudiantes que forman parte de la institución. La especialización, en la educación se puede apreciar en la creación de distintos tipos de instituciones como lo son las escuelas vocacionales, las escuelas técnicas (University of California, Berkeley, 2012).

Marco Teórico

10. Competencias en Turismo

De acuerdo a Spencer y Spencer (Spencer & Spencer , 1993) existen 5 tipos de competencias que las personas desarrollan:

- Motivacionales.
- Características.
- De concepto propio o concepto de uno mismo.
- Conocimiento.
- Habilidad.

Estas competencias se clasifican como visibles o no visibles, dependiendo de la facilidad con las que pueden ser apreciadas por terceros. Las competencias visibles son aquellas más fáciles de identificar, debido a que son las que normalmente se ponen en práctica, como lo son los conocimientos y las destrezas o habilidades. Las no visibles son en cambio aquellas difíciles de detectar, y sólo se lo logra con el paso del tiempo; en este grupo estarían las competencias vinculadas a la personalidad del individuo, sus motivaciones, como se percibe a sí mismo (Alles M. A., Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias, 2009).

Las competencias que un profesional en Turismo debe desarrollar son las de:

- Ayuda y Servicio: entendimiento interpersonal, orientación al cliente.
- Gerenciales: dirección de personas, trabajo en equipo y cooperación, liderazgo.
- Cognoscitivas: experiencia técnica, profesional, de dirección.
- Eficacia personal: confianza en sí mismo, comportamiento ante los fracasos, flexibilidad.

Todas las competencias son cambiantes, y a medida que el individuo asciende en el organigrama de la empresa en la que labore debe pulir sus competencias, desarrollar nuevas, y algunas que ya poseía pasarán a un segundo plano en algunas ocasiones.

Uno de los puntos focales de este estudio es el de situar a los estudiantes o egresados de la UEES en puestos gerenciales con una remuneración atractiva. Estos puestos de nivel ejecutivo, vienen como todos los puestos con una lista de demandas, solo que más exigentes y de mayor capacidad intelectual que operativa.

Un profesional de turismo debe conocer las oportunidades del mercado y los continuos cambios que se dan en el mismo, debe poseer un ***pensamiento estratégico*** que le dé la capacidad de detectar nuevas oportunidades de negocios. La habilidad con la que maneje las ***relaciones públicas*** tanto personales como de la empresa son fundamentales, ya que después de todo es un producto el que se está manejando y debe influenciar sobre aquellos que manejan otros productos líderes en el mercado. Al ser un jefe administrativo u operacional, el profesional en turismo tendrá un grupo de talento humano a su cargo, por lo que debe expresarse con claridad para comunicarse,

adicional a que podría en algún momento tener que dar una rueda de prensa, o conferencias ante la junta de accionistas, por lo que es imprescindible la **habilidad mediática**. A su vez, en una empresa los resultados se miden por departamentos por lo que el **desarrollo de su equipo**, la relación interpersonal que mantenga con ellos, y el nivel de fidelidad que logre generar en los que conforman su equipo de trabajo hacia la empresa, influirá en resultados positivos (Alles, Elija al mejor: como entrevistar por competencias, 2008).

10.1. Universidades

“La formación de líderes a niveles gerenciales es una de las necesidades del sector turístico; no obstante, es menester que las universidades provean a sus estudiantes de conocimientos y destrezas a nivel técnico. Esto permitirá que la inserción de sus graduados y estudiantes en el mercado laboral sea mejor y posibilitará al sector turístico contar con personal calificado incrementando los niveles de calidad de la oferta” (Perrone, Cajiao, & Burgos, 2009).

10.1.1. Breve historia de Universidades

Universidad Península de Santa Elena (UPSE)

La UPSE en sus comienzos fue una extensión de la Universidad de Guayaquil, como respuesta momentánea a la creciente demanda de estudiantes del colegio de la península de Santa Elena. Se forma como Universidad el 22 de julio de 1998, creada mediante la Ley no. 110 publicada en el Registro Oficial 366.

Esta institución de educación superior, dispone para sus estudiantes carreras de niveles técnicos, tecnológicos, profesionales y de postgrado; con las modalidades presenciales, semi-presenciales y a distancia, todas estas aprobadas debidamente por el Consejo Nacional de

Universidades y Escuelas Politécnicas (CONESUP) (Universidad Península de Santa Elena, 2005).

Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

La ESPOL fue creada el 11 de noviembre de 1958 por decreto ejecutivo no. 1664 en el Registro Oficial 663. Este centro de estudios surge frente a la necesidad de generar profesionales con un nivel científico capaces de administrar los recursos del país. Ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, esta universidad cuenta con 2 campus universitarios, siendo la más amplia en sus edificaciones (Escuela Superior Politecnica del Litoral, 1958).

La carrera de Licenciatura en Turismo, de esta institución, se encuentra dentro de la Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar. La misma fue creada en mayo de 1995, en reacción a las necesidades de la sociedad. Esta decisión fue mayormente aceptada a raíz de la creación del Ministerio de Información y Turismo durante el período presidencial de Sixto Duran Ballén, en 1992.

Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG)

La UCSG fue creada el 17 de mayo de 1962, mediante Acuerdo Ejecutivo #936 Resolución #1158, durante el mandato del Dr. Carlos Julio Arosemena Monroy.

Sus primeras instalaciones fueron en un colegio nocturno llamado "20 de abril", para luego en 1966 cambiarse al campus actual ubicado en el km 1,5 de la Av. Carlos Julio Arosemena Tola (Universidad Católica Santiago de Guayaquil).

La carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras se encuentra dentro de la Facultad de Especialidades Empresariales.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE)

Creada el 8 de julio de 1946 por Decreto en Registro Oficial #629, durante el mandato del Dr. José María Velasco Ibarra, quién el 2 de julio del mismo año autorizó el funcionamiento de las universidades particulares en el Decreto 1228.

Es en Enero 24 de 1954 que se le confiere oficialmente el nombre de Universidad Católica. En 1963 obtiene el reconocimiento de Pontificia por parte de la Congregación de Seminarios y Universidades, por delegación del Papa Juan XXIII (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2011).

Universidad Internacional del Ecuador (UIDE)

La UIDE fue creada el 30 de agosto de 1996 por Decreto publicado en el Registro Oficial #15. Cuenta con su campus principal en la ciudad de Quito, y dispone de sedes adicionales en Guayaquil, Galápagos y Loja (Universidad Internacional del Ecuador, 2011).

Esta Universidad dispone para sus estudiantes las modalidades a distancia, presenciales y semi-presenciales en algunas de sus carreras, y dependiendo de la sede. La carrera de Administración Hotelera está disponible en Guayaquil, mientras que en Loja es la de Gestión Turística y Medio Ambiente.

Universidad de Especialidades Turísticas (UCT)

La UCT se crea en 1985 como una institución de nivel tecnológico, y en marzo de 2000 por Decreto de Ley, se establece como Universidad de Especialidades Turísticas UCT.

Cuenta con 3 escuelas: Escuela de Turismo, Escuela de Hotelería y Escuela de Comunicación y Negociación. Estas 3 escuelas tienen carreras vinculadas al Turismo. Desde Administración de Empresas

Hoteleras, hasta Relaciones Públicas para Empresas Hoteleras (Universidad de Especialidades Turísticas, 2010).

Universidad Internacional SEK

La Universidad Internacional SEK (UISEK) es una institución educativa original de España, en este país inicia sus actividades desde 1892 en la ciudad de Madrid. Recién en 1982 abre sus instalaciones en Ecuador, en Guayaquil y Quito. Pero es el 16 junio de 1993 cuando es aprobada por Ley no. 35 publicada en Registro Oficial #222 el 30 de junio del mismo año que comienza a otorgar títulos y reconocimientos oficiales.

Cuenta con 2 campus en la ciudad de Quito, “Juan Montalvo” en el Monasterio de Guápulo, y el “Miguel de Cervantes” ubicado en Carcelén. Ofrece a sus estudiantes 9 facultades con 34 carreras diferentes (Universidad Internacional SEK).

La Escuela de Turismo Sostenible, Hospitalidad y Alta Cocina forma parte de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Turismo. Manejan modalidades presenciales y semi presenciales en las 3 carreras, Administración y Dirección de Empresas Turísticas, Administración y Dirección de Empresas Hoteleras (hospitalidad) y Administración de Alta Cocina.

Universidad Central del Ecuador (UCE)

La historia de la Universidad Central del Ecuador se remonta a la llegada de los Jesuitas al Ecuador. Esta institución universitaria tiene una larga trayectoria educacional. En 1622 conocida como “San Gregorio” cancelada en 1769, para luego en 1786 ser reabierta como “Santo Tomás de Aquino”. Estas dos instituciones fueron de base privada, mientras que la UCE en la actualidad es una universidad estatal.

El 20 de diciembre de 1826, el Dr. Vicente Rocafuerte, Presidente en ese momento, establece la Ley de Instrucción Pública en la que se

nombra a la Universidad de Quito como la Universidad Central de la República del Ecuador (Universidad Central del Ecuador, 2005).

Universidad San Francisco de Quito (USFQ)

El 17 de junio de 1985 la Universidad San Francisco de Quito (USFQ) se legaliza por Acuerdo del Ministerio de Educación y Cultura no. 5352, publicado en el Registro Oficial del Gobierno del Ecuador no. 217 el 28 de junio de 1985; iniciando sus actividades educativas el 1 de septiembre de 1988. Fue en octubre de 1995 que la USFQ fue reconocida oficialmente por el Estado ecuatoriano bajo Decreto Ejecutivo 3166, publicado en Registro Oficial 809 el 25 de octubre de 1995 (Universidad San Francisco de Quito , 2011).

Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES)

La UEES fue aprobada en 1993 por el CONESUP, pero fue recién en 1994 el año en el que comenzaron sus actividades académicas. Para 2003, nace la Escuela de Turismo y Hotelería dentro de la Facultad de Artes Liberales; pero para el año 2004 se consolida como una Facultad independiente; para luego en 2010 volver a formar parte de la Facultad de Artes Liberales.

Ubicada en la actualidad en el Km 2 de la Vía a Samborondón, uno de los sectores de mayor plusvalía de la ciudad de Guayaquil, ésta universidad ha establecido desde sus inicios altos estándares de calidad, tanto en la selección de sus estudiantes, personal operativo, y administrativo, como en el nivel de enseñanza con el que desea ser reconocida como la mejor Universidad del Ecuador.

En la actualidad, la UEES cuenta con 5,000 estudiantes registrados en las distintas carreras que brinda, comentó Eliana Cedeño relacionista pública de la universidad. La FTH solamente, cuenta en el período de verano 2011 (septiembre-diciembre) con 105 estudiantes inscritos. Se debe tener en cuenta que, algunos estudiantes de la facultad pueden

estar inscritos en materias de otras carreras, por lo que el sistema no refleja el número exacto, sino aproximaciones.

10.1.2. Títulos de Universidades

Universidad	SEK	ESPOL	USFQ	UCE		UEES	
Nombre	Admin. Y Direc. De Empresas Turísticas	Turismo	Admin. De Empresas de Hospitalidad	Ecoturismo	Turismo Histórico Cultural	Admin. Hotelera	Gestión Turística Hotelera
Nivel	Ingeniería	Licenciatura	Licenciatura	Tecnólogo	Tecnólogo	Ingeniería	Ingeniería
Tiempo	5 años	4 años	4 años	4 años	3 años	5 años	5 años
Universidad	UIDE		UCT			UCSG	FACSO
Nombre	Gestión y Turística medio Ambiente (Loja)	Admin. De Empresas Hoteleras (Guayaquil)	Guía Nacional de Turismo	Admin. De Emp. Comercializadoras en Turismo	Admin. De Emp. Hoteleras	Admin. De Emp. Turísticas y Hoteleras	Turismo y Hotelaría
Nivel	Ingeniería	Ingeniería	Licenciatura	Ingeniería	Ingeniería	Ingeniería	Licenciatura
Tiempo	5 años	5 años	3 años	4 años	5 años	4 años	5 años
Universidad	UPSE				PUCE		
Nombre	Gestión y Desarrollo Turístico	Admin. De Hotelaría y Turismo	Admin. De Hotelaría y Turismo	Hotelaría y Turismo	Gestión Hotelera		
Nivel	Ingeniería	Licenciatura	Tecnólogo	Técnico	Ingeniería		
Tiempo	5 años	4 años	3 años	2 años	4 años		

Tabla 1: Títulos de Universidades. Elaborado por la investigadora. Fuente: mallas curriculares de las carreras.

10.1.3. Empresas Turísticas

“En el 2005, la provincia del Guayas acaparó el 34,9% de los establecimientos de alimentos y bebidas, el 14,1% de los alojamientos, y el 23,4% de las agencias de viajes, del total del país” (Gobierno Provincial del Guayas; Cámara Provincial de Turismo del Guayas;, 2009).

De acuerdo a lo expuesto en PLANDETUR, la provincia de Guayas, aún se encuentra en desventaja en ciertos sectores de la industria turística comparada con la provincia de Pichincha (Gobierno Provincial del Guayas; Cámara Provincial de Turismo del Guayas;, 2009).

Aerolíneas

Desde sus inicios, la aviación fue un impulso de vital importancia para el desarrollo turístico. La constante evolución de la industria aérea, ha repercutido a lo largo de la historia, en el desarrollo simultáneo del turismo.

“El crecimiento del turismo depende, casi exclusivamente, del crecimiento de la oferta aérea. Tal es el caso de los países insulares, de los que se encuentran alejados de los principales mercados emisores de turismo y de aquellos países poseedores de una gran extensión territorial con una gran dispersión de sus principales destinos turísticos” (Banchik, 2003).

Nombre	Categoría	Actividad Turística	Tipo de actividad
Air France	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
British Airways	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
United Airlines	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
LACSA	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
American Airlines	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
Ecuatoriana de Aviación	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
K.L.M.	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
Aerolíneas Argentinas	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
Delta Airlines Inc.	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
Copa Airlines	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
LAN Airlines	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo

Aerolane	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
Iberia	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
Air Comet S.A.	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
Avianca	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
Aerogal	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
LAN Perú S.A.	Inter_Oper	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
Ícaro	Servicio Nacional Aéreo	Transporte Turístico	Transporte Aéreo
Aerogal	Servicio Nacional Aéreo	Transporte Turístico	Transporte Aéreo

Tabla 2: Aerolíneas (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2011)

Hoteles

Para diciembre de 2005, los establecimientos turísticos registrados en el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR), llegaba a 12.518, de los cuales el 23% eran del área de alojamiento, a su vez el 6,5% de los establecimientos hoteleros se concentraba en la ciudad de Guayaquil (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2008).

Los hoteles de 5 y 4 estrellas representan el 22% y el 28% respectivamente, de acuerdo al Plan Maestro de Desarrollo Turístico (Gobierno Provincial del Guayas; Cámara Provincial de Turismo del Guayas;, 2009).

Nombre	Categoría	Dirección
Continental	Lujo	Chile 510 y 10 de Agosto
Grand Hotel Guayaquil	Lujo	Boyacá 1506 y Clemente Ballén
Hampton Inn Boulevard Hotel & Casino	Lujo	9 de Octubre 432 y Baquerizo Moreno
Hilton Colon	Lujo	Av. Francisco de Orellana – Kennedy Norte
Oro Verde	Lujo	9 de Octubre y 414 García Moreno
Ramada	Lujo	Malecón Simón Bolívar 606 y Manuel Luzarraga
Unipark	Lujo	Clemente Ballén 406 y Chile
Sheraton	Lujo	Av. Constitución s/n y av. Juan Tanca Marengo

Courtyard by Marriott	Lujo	Cdla. Consejo Provincial del Guayas, Av. Francisco de Orellana 236 Mz 171 solar 9, Edif. Blue Towers
HM International	Lujo	Cdla. Kennedy Norte solar 7 Mz 305
Alexander	Primera	Luque 1107 y Pedro Moncayo
Las Américas	Primera	Machala 811 y 9 de Octubre
Del Rey	Primera	Aguirre y Andrés Marín esquina
Doral	Primera	Chile 402 y Aguirre
Plaza	Primera	Chile 414 y Clemente Ballén
Rizzo	Primera	Clemente Ballén 319 y Chile
Sol de Oriente	Primera	Aguirre 603 y Escobedo
Sol de Oro	Primera	Lorenzo de Garaycoa 1243 y Clemente Ballén
Marcelius	Primera	Cdla. Kennedy Norte, José Falconi Mz 102 y

		José Alavedra Tama esquina solar 10-11-12
Gold Center Hotel	Primera	Cdla. Alborada 5ta etapa Av. Rodolfo Baquerizo Nazur
Palace	Primera	Chile 214 y Luque
Castell	Primera	Cdla. Kennedy Norte calle Miguel Alcívar
Hotel City Plaza	Primera	Boyacá 92 y Víctor Manuel Rendón
Corona Real	Primera	Sauces IX solar 12 Mz L-11
Sonesta	Primera	Cdla. Vernaza Norte solar 1-2 Mz 1
Galería Man-Ging	Primera	9 de Octubre 1608 y García Moreno

Tabla 3: Hoteles de Primera y de Lujo (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2011)

11. Marco Conceptual

Competencias

Las competencias pueden ser apreciadas en una persona en la medida en que se desempeña en un campo laboral. Es el comportamiento, como afronta una situación de trabajo, esto junto a la aplicación de sus conocimientos. El término competencias tiende a ser generalizado, o utilizado, sin diferenciarlo de los conocimientos que tenga una persona. Las competencias son las actitudes que toma una persona para solucionar una situación, mientras que los conocimientos son información que la persona ha obtenido, recopilado y almacenado a lo largo de su vida.

“Competencia es una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo o situación” (Spencer & Spencer , 1993).

Son los atributos, conocimientos, y en cierta medida el comportamiento de la persona la que va a definir más adelante en su vida las competencias en las que se desempeña más efectivamente. Las competencias entonces están fuertemente involucradas con la personalidad del individuo, y ésta competencia puede ser evaluada de acuerdo a estándares ya sea en calidad de servicio, porcentaje de ventas y demás (Alles M. A., Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias, 2009).

Perfil Profesional

El Perfil profesional es un conjunto de elementos indispensables con los que el individuo debe contar, este se complementa con el Perfil ocupacional. Este perfil no se centra en el beneficio a brindar a la sociedad, sino en los conocimientos y capacidad de gestión que ha desarrollado el graduado en su proceso de aprendizaje.

De acuerdo a la Asociación Española de Dirección de Personal, se debe dar “un mayor papel al diálogo social, definiéndose las directrices claves de la Formación Profesional e impulsándose la inversión en formación... Así mismo dichas orientaciones claves favorecen la toma de conciencia por parte de las empresas en lo referente al establecimiento de planes de formación acordes con sus objetivos y en los que se da prioridad al desarrollo de los conocimientos de los trabajadores (Asociación Española de Dirección de Personal, 1997).

Perfil Ocupacional

Las aspiraciones laborales que tienen todos los egresados, o graduados en función a su campo de estudios. El perfil ocupacional traza con exactitud los puestos para los cuales el individuo se encuentra capacitado para ocupar. La persona que luego de varios años de estudios ha obtenido una titulación de tercer nivel aspira conseguir un trabajo para el que está consciente podrá realizarlo a la perfección, y con una remuneración atractiva.

El perfil ocupacional se encuentra establecido por la empresa empleadora. La misma elabora una lista de conocimientos con los que debe contar el postulante para poder acceder al cargo que se encuentra vacante (Alles, Selección por competencias, 2008).

También forma parte del perfil ocupacional, el aspecto demográfico que se necesita para cubrir una posición laboral. Las “áreas de resultados” son aquellos efectos que se desean conseguir empleando a una persona que cumpla con el perfil ocupacional determinado. Las acciones que aplique para lograrlas se basarán en sus conocimientos y habilidades, que también se consideran al momento de la selección de personal de acuerdo al perfil ocupacional planteado por el empleador (De Ansorena Cao, 1996).

Perfil de Egreso

El perfil de egreso son un conjunto de características que el estudiante ha desarrollado a lo largo de su carrera universitaria. Todas estas deben emplearse de manera efectiva para poder aportar en el crecimiento de la sociedad. Dicho perfil debe ser formado de acuerdo a las necesidades cambiantes del medio laboral y de la sociedad en la que se encuentre, siempre considerando la productividad y el beneficio para quienes conforman dicha sociedad.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

12. Generalidades

Durante la elaboración del presente estudio, se realizó adicional a las encuestas a los profesionales en Turismo, la comparación de seis universidades del Ecuador que ofrecen carreras turísticas. Estas seis universidades fueron la UCT, UCSG, ESPOL, USFQ, UEES y FACSO. Dentro de estas seis instituciones se encuentran las cuatro universidades objeto de estudio de la investigación, que son la UEES, UCSG, ESPOL y FACSO.

Para esta comparación de mallas curriculares, se empleó una base de datos elaborada en Microsoft Access, donde se ingresaron todas las materias detalladas de las respectivas mallas de cada una de las carreras turísticas en las distintas universidades.

Un total de 543 campos entre materias básicas, de contenido, idiomas y talleres fueron ingresados en la base de datos conformada por nueve carreras de las seis universidades antes mencionadas. Las carreras analizadas son ingenierías, licenciaturas y en un caso el título de guía. De nueve carreras, cinco son especializadas en la administración de empresas turísticas y hoteleras, una ingeniería en gestión turística hotelera, dos licenciaturas en turismo, y una carrera de guía de turismo nacional.

Las instituciones que ofrecen Ingenierías en Administración y/o en Gestión Turísticas y Hoteleras son: la Universidad de Especialidades Turísticas (UCT) y una variación de la misma, Administración de Empresas Comercializadoras de Turismo, y la carrera de Guía de Turismo Nacional. La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG) ofrece únicamente Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. La Universidad San Francisco de Quito (USFQ) ofrece una Licenciatura en Administración de Empresas de Hospitalidad. La Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES) Administración Hotelera y Gestión Turística Hotelera.

Finalmente las universidades que ofertan Licenciaturas en Turismo son La Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) y la Facultad de Ciencias de la Comunicación (FACSO) de la Universidad de Guayaquil.

Se establecerá una relación de los resultados por áreas de materias con los tipos de Turismo que se especifican en el Proyecto de Ley Orgánica de Turismo, mencionados anteriormente en este trabajo. La investigadora busca conocer si las mallas curriculares cumplen con las materias necesarias para formar a los estudiantes de sus universidades con mayores conocimientos para desarrollarse en determinado tipo de turismo.

12.1. Cursos por carrera

Como se puede apreciar en la Figura 2, la carrera con más cursos o materias en su malla curricular, es la de Administración de Empresas Hoteleras de la UCT, con un total de 67 materias. Se menciona esta universidad, porque la diferencia de materias es bastante notoria en comparación con las demás carreras de las otras universidades objeto de estudio.

Le sigue la UCSG con Administración de Empresas Turísticas y hoteleras con 60 materias; la UEES con sus carreras de Administración

Hotelera y Gestión Turística Hotelera con 56 materias. En quinto lugar, con 55 materias esta la UCT en la carrera de Administración de Empresas Comercializadoras de Turismo.

Luego se encuentra la universidad ESPOL, en su carrera de Licenciatura en Turismo cuenta con 52 materias. La FACSO tiene su malla curricular, conformada por 38 materias. Es necesario indicar que la FACSO cuenta con 10 materias PROPEDEÚTICAS, que equivaldrían a un PREUNIVERSITARIO, sin embargo, estas materias no forman parte de la base de datos de materias debido a que no se reflejaban como parte de la malla curricular de la carrera de Licenciatura en Turismo que la universidad ofrece.

Finalmente, la carrera con el menor número de materias es la de Guía Nacional de Turismo de la UCT, con 33 materias en su malla curricular.

La información previamente detallada indica, que de las cuatro universidades objeto de estudio (ESPOL, UCSG, FACSO y UEES), la que cuenta con un mayor número de materias en una de sus carreras, es la UCSG con Administración de Empresas Turísticas con 60 materias.

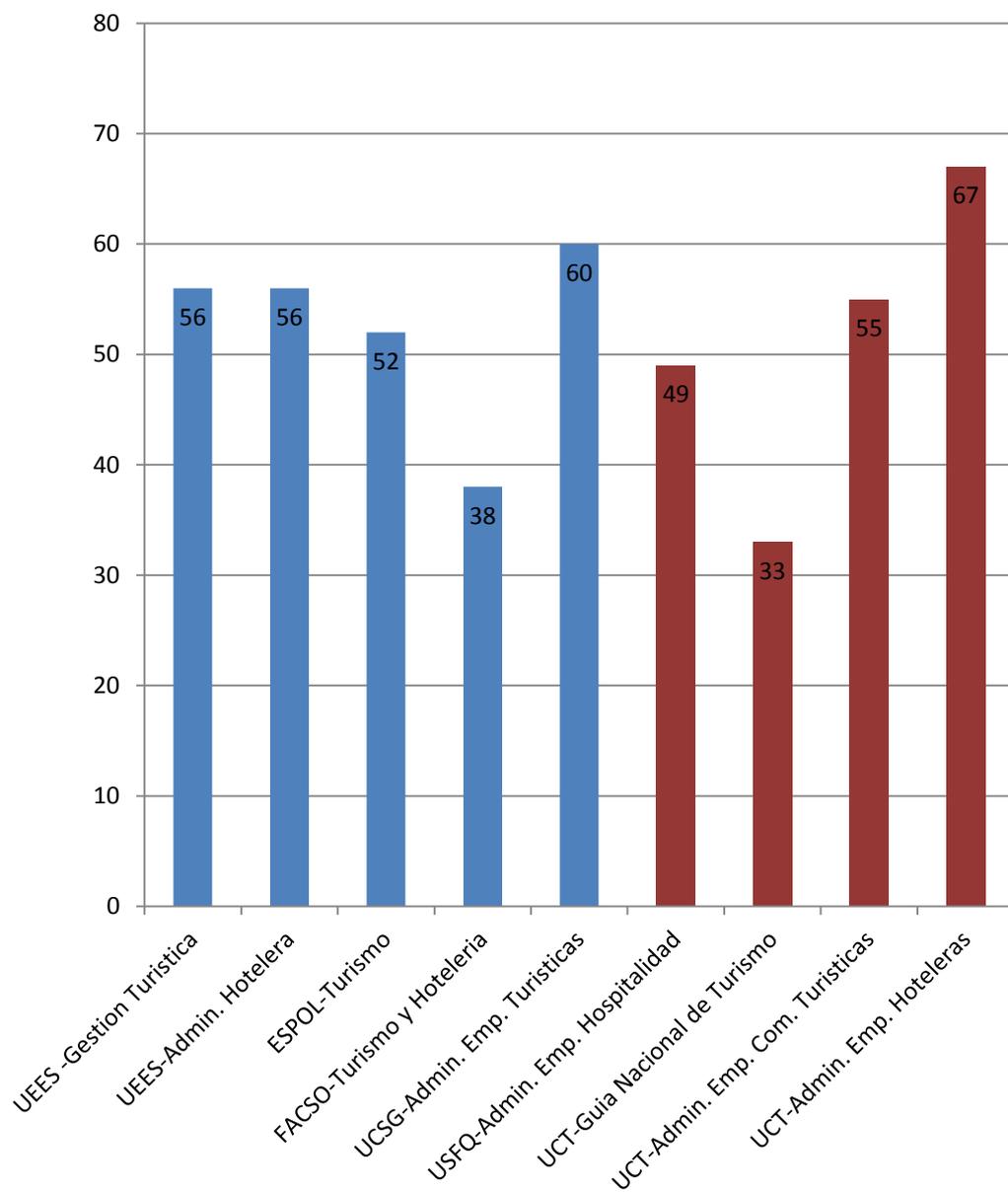


Figura 2: Materias por carrera. – Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel

12.2. Créditos por carrera

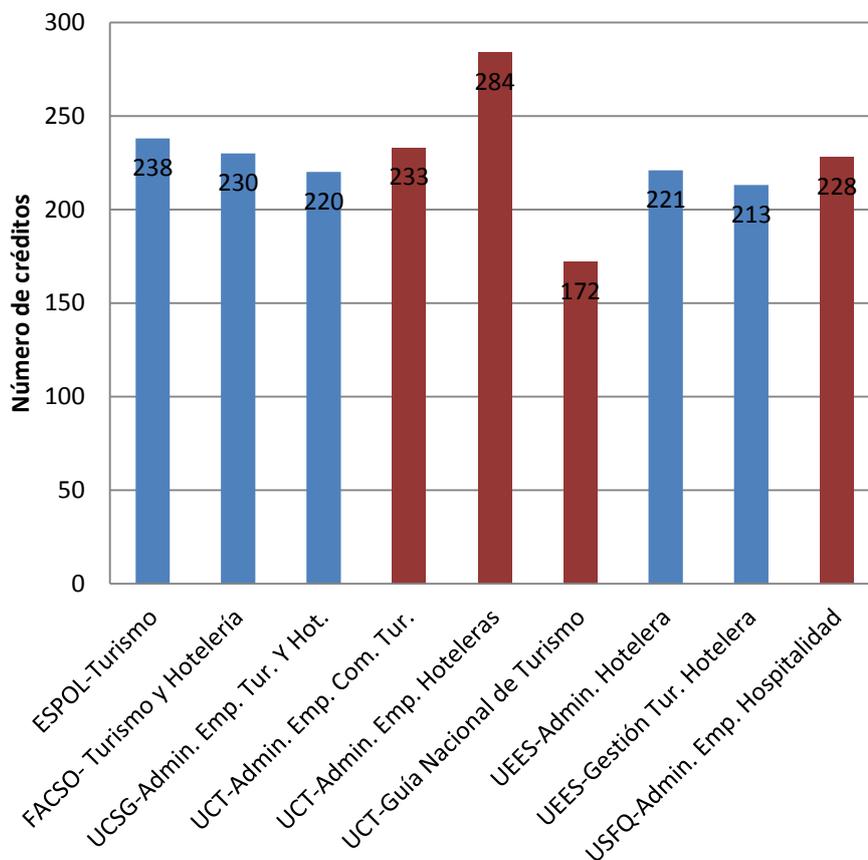


Figura 3: Créditos por carrera – Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel.

En comparación con los datos mostrados en la Figura 2, del número de materias en las carreras turísticas En la Figura 3 del número de créditos que estas materias representan, se puede apreciar una diferencia entre las universidades que tienen más o menos créditos en sus materias.

La UCT en la carrera de Administración de Empresas hoteleras, continúa siendo la número uno tanto en materias como en créditos. Pero en términos de créditos, la UEES es desplazada por la ESPOL con 238 créditos.

A diferencia del cuadro de materias, en el que la FACSO era la carrera de menor número, en los créditos, esta universidad ocupa el cuarto lugar con un total de 230 créditos; contando así con un mayor número inclusive que la UEES en sus dos carreras y que la UCSG.

La Figura 1 y la Figura 2 muestran el número de materias y créditos con los que cada carrera de cada universidad cuenta como requisitos para graduación impuestos por la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT). Estos números de créditos y materias, no reflejan la practicidad de las materias y si su syllabus cumple plenamente con las demandas del mercado laboral turístico.

12.3. Incidencia de materias en carreras

Las licenciaturas en Turismo e ingenierías en Gestión Turística Hotelera, se enfocan más en el desarrollo sostenible del turismo. Las materias en estas mallas curriculares se centran mayormente en el manejo de recursos, el conocimiento del patrimonio de una cultura, la interpretación hacia el turista sobre un atractivo y la historia del destino.

En otra instancia, las ingenierías en Administración de Empresas turísticas y hoteleras, centran su pénsum en dotar al estudiante con el conocimiento suficiente acerca de las distintas áreas o departamentos con los que opera un hotel. Esta teoría es reforzada con las prácticas que todas estas universidades exigen a sus estudiantes.

Las materias que a sobremanera son requisito fundamental en cualquier carrera turística son los idiomas. De las seis universidades analizadas, todas exigen a sus estudiantes en nueve de las carreras, cursar hasta cuatro niveles de inglés, hasta un sexto nivel están la USFQ y ESPOL. Únicamente la UEES en sus dos carreras turísticas y la UCT en sus dos ingenierías, es decir, cuatro carreras demandan que sus estudiantes sigan hasta un octavo nivel de inglés.

El otro idioma que se enseña es el francés, este no tan popular como el inglés, se ve únicamente en tres universidades, que son la UEES, FACSO y UCSG. La universidad que cumple con mayor número de niveles en este idioma es la UCSG con seis niveles obligatorios, luego la UEES con cuatro niveles, y finalmente la FACSO con dos niveles básicos.

La globalización es un fenómeno sociocultural, para el que todos los seres humanos deben estar preparados. La transportación, el desarrollo de nuevas tecnologías y la fácil comunicación que existe en la actualidad entre distintos puntos del planeta, han causado en el turismo un impacto favorable para el aumento en el flujo de turistas hacia cualquier destino.

En el Global Media Fórum organizado por Deutsche Welle (DW), el portavoz de la organización Mundial de Turismo de la Organización de las Naciones Unidas (UNWTO), Marcelo Risi, indicó ***“El sector turístico es uno de los más fructíferos en términos económicos, ya que representa alrededor del 5% del PIB global y genera uno de cada 12 puestos de trabajo en todo el mundo”*** (García, Nuria, 2012).

Las universidades que están preparando a sus estudiantes para un mercado altamente competitivo, reconocen la necesidad del manejo de idiomas. En la industria turística, el contacto con personas provenientes de distintos países alrededor del globo es inminente. El servidor en turismo debe encontrarse preparado para esta demanda y poder brindar la ayuda o interpretación requerida por parte del cliente.

El conocimiento de idiomas no se limita a puestos gerenciales, también es un requisito para los cargos de menor jerarquía dentro de la empresa. Esto es, debido al contacto directo que se tiene con los turistas.

La materia que le sigue a los idiomas es Legislación o Normativa Turística, con ocho carreras en la que se imparte. Estas carreras son las de la ESPOL, FACSO, UEES, UCSG y UCT. Cabe remarcar la

importancia del conocimiento de las leyes en cuestión de turismo, y en general de un país, por parte de los estudiantes. Un futuro empresario, debe conocer las bases de su negocio, como se encuentra estructurado y como mantenerlo funcionando dentro del marco legal.

Son siete las carreras que cuentan con talleres de contenido. La clasificación de talleres se basa únicamente en el número de créditos que representan cada uno en función de horas académicas. En muchas de las mallas, estos talleres fueron materias de tres créditos, previamente a las reformas que se han realizado en la Ley de Educación Superior del Ecuador.

La UCT es la universidad con un mayor conteo de talleres de contenido en sus carreras. Con un total de 18 talleres, Administración de empresas hoteleras es la carrera con más talleres de todas las demás, en segundo lugar la carrera de Guía de Turismo Nacional tiene 15 talleres. Le sigue la UEES con la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera con 10 talleres, luego Ingeniería en Gestión Turística Hotelera con siete talleres. Finalmente con tres, dos y un talleres, siguen la UCT, USFQ, y la FACSO respectivamente.

La creación y el perfeccionamiento de estructuras, mediante un manejo eficiente de recursos es lo que se desea lograr capacitando a los estudiantes en distintas materias como lo son la contabilidad básica, matemáticas, y economía. La primera, se imparte en cuatro carreras de administración, dos de la UCT, dos de la UEES; y dos licenciaturas en turismo, FACSO y ESPOL. Un total de seis carreras en las que la Contabilidad forma parte de los requisitos de graduación. Las universidades buscan que sus estudiantes transformen el conocimiento brindado en las aulas, en algo práctico en sus empresas o compañías para las que trabajen.

Solo dos universidades continúan hasta un segundo módulo de contabilidad básica, estas son la UCT en sus dos carreras de administración y la ESPOL con licenciatura en turismo.

El turismo es, en esencia, como cualquier otro negocio, en el que existe el consumo de bienes y servicios. Por este motivo el conocimiento sobre cómo lograr una correcta distribución de recursos, maximizando utilidades, es de vital importancia para el gerente hotelero, o administrador de agencia de viajes, puestos que aspira un profesional en turismo.

Se busca alcanzar estos resultados, enseñando a los estudiantes materias que permitan desarrollar la lógica y el razonamiento, esto se logra con materias como economía y cálculo. Algunas universidades como la UCSG y la UEES, han enfocado estas materias hacia el turismo, con el objetivo de brindar a sus alumnos ejemplos más cercanos a la realidad que les tocará enfrentar en el mercado turístico. Es el caso de contabilidad hotelera, que se imparte en tres carreras de Ingeniería en estas dos universidades anteriormente nombradas.

El Secretario General de la Organización Mundial de Turismo (OMT), Sr. Taleb Rifai, en la 93^a. Reunión del Consejo Ejecutivo de la OMT comunicó a los asistentes: ***“El turismo es un sector que puede contribuir como pocos a estimular el crecimiento económico, la creación de empleo y un desarrollo más justo”*** (Organización Mundial de Turismo, 2012).

El turismo es sin lugar a dudas, una actividad de suma importancia en la economía global. Es una fuente generadora de plazas de trabajo, ayuda a comunidades en su desarrollo, y en casos como en España representó en 2011 más del 10% del Producto Interno Bruto (PIB) español (Organización Mundial de Turismo, 2012).

El profesional en turismo debe conocer la realidad económica y social internacional, entender los cambios que se dan en los mercados financieros, para así poder adaptarse a las nuevas tendencias económicas y poder prevalecer en el tiempo. Por este motivo, cinco universidades consideran elemental la enseñanza de matemáticas financiera dentro de su pénsum. Estas universidades son la UEES en sus dos ingenierías, la FACSO, y la UCT en sus dos carreras administrativas.

El mantenerse en el tiempo, ser sostenible, es resultado del manejo adecuado de los recursos, no únicamente de bienes sino también del capital de una empresa. Un gerente o administrador que analiza correctamente las situaciones a las que se enfrentan su empresa, puede tomar las decisiones adecuadas para lograr un uso eficaz de los fondos, y lograr la rentabilidad esperada. La gerencia financiera debe ser manejada con extrema destreza por los profesionales en turismo en cargos administrativos. La UCT, USFQ y la UCSG, todas con carreras en administración de empresas turísticas y/u hoteleras, tienen en su malla curricular la materia de gerencia financiera.

Un cargo a nivel de jefaturas o gerencial, representa una gran responsabilidad, como lo es la administración del talento humano de un departamento, o a mayor escala de una empresa en su totalidad. Son los puestos de alta jerarquía a los que apunta un profesional en Turismo, por lo que debe manejar adecuadamente al recurso humano que labora bajo su responsabilidad hacia las metas organizacionales que tenga establecida la empresa para la que trabaja. La administración de Recursos humanos, sus herramientas, es entonces fundamental para el administrador de empresas hoteleras. La UEES, UCSG, UCT y USFQ, brindan esta materia, en sus carreras de administración de empresas hoteleras, y licenciatura en turismo y hotelería como es el caso de la FACSO.

La industria turística, los viajes, en general el turismo, se centra en las conexiones. Conectar personas, lugares y culturas. El uso de nuevas

tecnologías, medios de comunicación social (social media) y redes sociales, permiten el fácil acceso a las personas sobre información de tarifas aéreas, noches de hotel, alquiler de autos y demás actividades.

De acuerdo con HeBS digital, empresa de servicios de internet y marketing para hoteles, el 2012 es el año de SoLoMo (Social, local, y móvil). Estas tres iniciativas son una respuesta a las necesidades del consumidor actual, en lo social por las actividades que las personas realizan en su diario vivir, lo local por la seguridad que brinda el obtener información del ambiente inmediato, y lo móvil por la naturaleza del ser humano de estar en movimiento constante (European Travel Commission, 2012).

La convergencia entre la tecnología y el marketing es un hecho. La importancia de una estrategia adecuada para llegar a los potenciales clientes se obtiene por el análisis del producto o servicio, en el caso de turismo, reconocer los canales adecuados por los cuales debe ser promocionado y hacia que mercados está dirigido. Esto se puede conocer con la investigación de mercados, esta materia es impartida en las aulas de la UCT en las carreras de administración de empresas turísticas y hoteleras, y de la ESPOL en la licenciatura en turismo.

Materias como sistemas de reservas que permitan al profesional el manejo apropiado de los distintos Sistemas de Distribución Global o GDS por sus siglas en inglés son elementales en la preparación para el mundo laboral del turismo. En las universidades el manejo de sistemas se encuentra enfocado principalmente al área hotelera, los GDS enseñados son los mundialmente famosos SABRE y AMADEUS, y el programa ZEUS utilizado a nivel latinoamericano. Cinco carreras de administración hotelera de las universidades UCT, UCSG y UEES, cuentan con estas materias en su malla curricular.

La consultora AMADEUS indica que “el 33% de viajeros entre 18 y 33 años usan un Smartphone para hacer sus consultas en turismo” (Diario Expreso, 2012).

Este dato detalla la aceptación que tiene la tecnología en los usuarios, y la inclinación existente a favor de la utilización del Internet al momento de realizar una reserva en hoteles, aerolíneas o alquiler de autos. La informática, el manejo de utilitarios, navegar en Internet, es un requisito indispensable en la actualidad para todas las carreras universitarias, especialmente en el turismo, que es una industria que se encuentra en constante evolución de acuerdo a las tecnologías nuevas desarrolladas en países del primer mundo. Sin embargo, informática, está presente en 3 carreras de las 9 analizadas. Las universidades que tienen esta materia son la USFQ en administración de empresas de hospitalidad, la UCT en Guía de Turismo Nacional; y la UEES en Ingeniería en Gestión Turística Hotelera.

El conocimiento del comportamiento de mercados, la elaboración y desarrollo de un producto, su correcta distribución, el precio al que debe ser ofertado, y el segmento al que debe ser dirigido, son parte del mix de marketing. Estas herramientas son temas enseñados en términos de marketing general o básico, en la UCT en las dos carreras de administración de empresas comercializadoras de turismo y empresas hoteleras; en la USFQ en administración de empresas de hospitalidad. De manera más focalizada en servicios, está presente en la USFQ, y en la UCSG en administración de Empresas turísticas y hoteleras. Esta última universidad, tiene una materia más geográficamente especializada, como lo es Marketing de turismo europeo y americano. Finalmente más focalizado a la actividad turística, está el marketing turístico, en las dos ingenierías de la UEES, y en la licenciatura de la FACSO.

El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR) apuesta al marketing turístico, en su Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador PIMTE 2014, con el que desea conseguir una imagen turística del

Ecuador más consolidada y así alcanzar mercados clave, posicionando al país como un destino comprometido con el turismo sostenible, mejorando su competitividad a nivel mundial (Tourism & Leisure Advisory Services & Ministerio de Turismo del Ecuador, 2009).

Esta imagen que el MINTUR desea construir del Ecuador, será alcanzada si los profesionales en Turismo trabajan en conjunto hacia la obtención de la misma. Las actividades, localidades y habitantes son los elementos en turismo que el profesional debe saber potencializar hacia mercados internacionales. Para lograr esto, los ingenieros y licenciados, deben manejar las distintas herramientas con las que las relaciones públicas operan. Es de vital importancia la forma en la que la empresa turística se comunica con su audiencia. La ESPOL, FACSO, UCSG y la UEES con ingeniera en gestión turística hotelera, incluyen en sus mallas curriculares esta herramienta del marketing.

El turismo es una industria de servicio altamente competitiva, mejorar la calidad del servicio brindado es imperativo para ganar ventajas competitivas sobre otros destinos. Esta es una ideología con la que toda empresa turística debe operar. La profesionalización en cada una de las áreas es imperante para brindar al usuario un servicio de calidad. Si las empresas se preocupan por contratar personas preparadas para una tarea, con competencias de acuerdo al perfil laboral buscado, y brindan capacitaciones a su talento humano, lo más seguro es alcanzar el éxito. Es por esto, que el servicio debe siempre ir enfocado a la excelencia, la superación de expectativas del cliente solo será garantizada con estándares de servicio en todos los puestos operativos, que son los que tienen mayor contacto con los clientes.

Materias como **servicio al cliente** en cuatro carreras -dos ingenierías en administración de empresas hoteleras (UCT y UEES), una ingeniería en gestión turística hotelera (UEES) y una licenciatura en turismo (FACSO)-, **servicio de alimentos y bebidas** (UCSG), **servicios hoteleros** – dos carreras UEES-, **servicios turísticos** (USFQ), y

servicios y protocolo – en la USFQ, FACSO y ESPOL-; demuestran la relevancia de que los estudiantes cuenten con habilidades prácticas de las distintas tareas a desempeñar en una empresa turística, sea un hotel, agencia de viajes, aerolínea, u otras.

Las competencias que un profesional en turismo debe contar, aparte de las de conocimiento, deben ser habilidades para desarrollar tareas prácticas como la orientación al cliente, el trabajo en equipo y la cooperación con sus compañeros, y si se encuentra en un puesto operativo, la experiencia técnica para desempeñarse de una manera efectiva en su lugar de trabajo.

La importancia de las **prácticas laborales**, radica en entregar al mercado laboral profesionales que ya cuenten con la experiencia previa de haber trabajado en su campo, es decir en la industria turística. Esto lo garantizan en la UEES, USFQ, UCSG, y UCT, estas cuatro instituciones exigen a sus estudiantes la capacitación práctica para cumplir con sus requisitos en el camino a convertirse en profesionales de la industria turística.

En casos como la UEES en la carrera de Ingeniería en Gestión Turística Hotelera, la materia **Operación Turística**, cuenta con un syllabus muy apegado a la realidad, es decir a la práctica, de cómo opera una agencia de viajes. Los estudiantes deben armar paquetes turísticos, coordinar desde las actividades en horarios y manejar la logística del transporte y alimentación de los turistas, inclusive costear el paquete y establecer el precio del mismo de acuerdo al segmento que este dirigido. Esto reitera, la importancia de que las universidades tengan mallas curriculares funcionales para los estudiantes, asegurando una mejor inserción laboral al momento de graduarse de estas instituciones. La UCT (administración de empresas comercializadoras de turismo), la UCSG, ESPOL y FACSO también disponen de esta materia en sus mallas curriculares.

En el presente estudio, se analizaron nueve carreras, de las cuales, cinco son carreras administrativas de hoteles o empresas comercializadoras en turismo, universidades como la UCT, UEES, FACSO y USFQ, ofrecen en su pénsum materias de administración dependiendo de la carrera con distintos campos, pero todos administrativos. La materia más recurrente, en cinco carreras, es administración de alimentos y bebidas, en las carreras de la USFQ, ESPOL y UEES, en el caso de la UCT solo se ofrece esta materia en la carrera de administración de empresas hoteleras.

La planeación, organización, ejecución y control, son los procesos a seguir de la administración, es el manejo de estos procesos los que las universidades quieren que sus estudiantes sean especializados, particularmente aplicables a empresas turísticas y hoteleras. Es el caso de la FACSO con administración hotelera, y administración de empresas turísticas. La ESPOL ofrece administración de empresas turísticas I y II. La UCSG dispone de administración hotelera, y la USFQ, administración de operaciones.

El manejo de recursos no se aplica únicamente a capital, o talento humano, pero también a los recursos naturales con los que el turismo trabaja como parte de su oferta en muchos casos. Por este motivo, carreras como Ingeniería en gestión Turística Hotelera de la UEES, y licenciatura en turismo de la ESPOL, cuentan con administración de recursos naturales en sus mallas curriculares. Esta materia, está enfocada a enseñar a los estudiantes sobre el uso adecuado de los recursos de manera sostenible.

Como la investigadora había mencionado, el estudio de los organismos, el manejo, y en algunos casos la correcta conservación de los mismos, son conocimientos que los estudiantes, cursando carreras mayormente relacionadas con el turismo, deben enfocarse principalmente. Carreras como Guía Nacional de Turismo de la UCT, y las Licenciaturas en Turismo de la FACSO y ESPOL, son las que cuentan

con un mayor número de materias relacionadas a los recursos naturales, en comparación con las otras carreras administrativas.

Materias como ecología (UCT, UCSG y ESPOL), biología (FACSO), manejo de áreas protegidas (UCT y FACSO), adicionales a administración de recursos naturales (UEES y ESPOL); son las que permiten a la investigadora asegurar que para las carreras turísticas, es de suma importancia el conocimiento del manejo adecuado de recursos en sus estudiantes. Ecuador cuenta con dos áreas nacionales reconocidas a nivel mundial por la Organización para la Educación, la Ciencia y la Cultura de las Naciones Unidas (UNESCO, por sus siglas en inglés), las Islas Galápagos recibieron la categoría de Patrimonio Natural de la Humanidad en 1978, y en 2007 es añadida a la lista de Patrimonios de la Humanidad en peligro de extinción. En 1983, el Parque Nacional Sangay recibe también la condecoración de Patrimonio Natural de la Humanidad (UNESCO, 2009).

Existen distintos tipos de bienes y recursos que deben ser conservados apropiadamente en el Ecuador. Tal es el caso del casco colonial de la Ciudad de Quito declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1978 por la UNESCO, y el Centro histórico de Santa Ana de los Ríos de Cuenca también obtuvo la misma distinción en 1999.

Es irrefutable la importancia del patrimonio natural y cultural de una sociedad, más aún, al recibir una condecoración que lo eleva a nivel global. Al ser declaradas estas áreas como Patrimonios de la Humanidad, el país que ha recibido la condecoración, asume una responsabilidad aún mayor, para preservar este bien o recurso.

El turismo es la industria que tiene un mayor contacto con estas áreas protegidas, o patrimonios. Son los profesionales en Turismo los encargados de brindar la correcta interpretación y guianza hacia el turista, sobre los atractivos naturales o creados por el hombre, que forman parte de la cultura de una sociedad. De ahí la importancia que han visto

universidades como la UCT, la que mayor número de materias en patrimonio dispone para su carrera de administración de empresas comercializadoras en turismo, con un total de 6 materias, que van desde patrimonio turístico natural, internacional, histórico, cultural artístico, folklore, arte ecuatoriano.

La ESPOL también cuenta en su programa con materias como historia del arte, historia del arte y literatura ecuatoriana y patrimonio cultural. La FACSO también tiene materias como folklore e historia del arte. La UCSG dispone de folklore I y II, y la UEES historia del arte y patrimonio cultural, pero únicamente en su carrera de Gestión Turística Hotelera. La USFQ es la única universidad que tiene en su pénsum como requisito para todas las carreras de las distintas facultades materias consideradas básicas, en las que se encuentra una de arte general.

Los distintos patrimonios y atractivos, se pueden encontrar a lo largo de un territorio, y se los puede estudiar a nivel local e inclusive internacional. El profesional en turismo debe conocer acerca de lugares o destinos turísticos en su país de origen, residencia e inclusive manejar conocimientos de atractivos internacionales. Para lograr esto, las universidades cuentan con materias de geografía nacional e internacional, y en casos enfocadas a planos ambientales y/o turísticos. La ESPOL tiene en su pénsum materias de geografía física ambiental y geografía internacional. La FACSO se enfoca más en geografía turística del Ecuador, e internacional. La UCSG y la UEES en administración hotelera tienen geografía internacional; pero la UEES en la carrera de gestión turística hotelera tiene dos materias de geografía, una internacional y otra turística del Ecuador.

12.4. Representación de materias por áreas

Todo lo anteriormente expuesto por la investigadora, se puede apreciar en la Figura 4. Este grafico de barras, está elaborado con la información de todas las materias de las universidades, las cuales fueron

agrupadas por áreas de acuerdo a su objeto. Las áreas en las que fueron agrupadas son: alimentos y bebidas, administración, arte, comunicación, derecho, economía, hotelería, idiomas, informática, matemáticas, otros, patrimonio, recursos naturales, sociales y turismo.

En la Figura 4 se puede observar, que las materias de las áreas de Administración, Idiomas, y Turismo, son las que se encuentran en un nivel relativamente alto en la mayoría de las carreras.

De un total de 9 carreras analizadas, son cinco las que cuentan con más de seis materias en su pénsum que son netamente turísticas. Dentro de esta lista de materias, se encuentran sistemas turísticos, introducción al turismo, técnicas de guiar, ecoturismo, turismo ambiental, de aventura, entre otras. La universidad con mayor número de materias en el área turística es la FACSO, le sigue la ESPOL y tercera la UEES con Gestión Turística Hotelera.

	UEES		ESPOL	FACSO	UCSG	USFQ	UCT		
	Gestion	Admi.	Turismo	Turismo y	Admin. Emp.	Admin. Emp.	Guia Nac. De	Admin. Emp.	Admin. Emp.
	Turistica	Hotelera		Hoteleria	Turisticas	Hospitalidad	Turismo	Com. Turismo	Hoteleras
Administracion	8	9	10	5	8	13	1	22	25
Alimentos y Bebidas	3	11	1	2	3	2	0	0	7
Arte	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Comunicacion	2	2	3	2	6	3	0	0	0
Derecho	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Economia	2	0	1	0	3	3	0	2	2
Hoteleria	2	6	2	0	3	3	0	2	6
Idiomas	12	12	6	6	10	6	6	8	8
Informatica	1	0	1	0	3	2	1	1	1
Matematicas	3	3	2	1	2	4	1	2	2
Otros	0	0	0	0	0	3	0	0	0
Patrimonio	2	0	4	2	2	1	6	5	1
Recursos Naturales	1	0	3	2	1	0	4	2	1
Sociales	5	5	7	3	8	6	7	4	5
Turismo	12	5	11	14	10	3	6	6	8

Figura 4: Número de materias por carrera. Elaborado en Excel. Fuente: Base de datos de la autora.

En Idiomas, la UEES es la universidad que sobresale en comparación a las demás, seguida por la UCSG. La UEES exige más niveles de inglés, pero la UCSG exige más niveles de francés a los estudiantes.

El área de Administración, cuenta con cuatro carreras que superan a las nueve materias en el área, son de la UCT, USFQ, y ESPOL. Superando las seis materias se encuentran la UEES y la UCSG.

Como se muestra en la Figura 4, cada carrera tiene áreas que son más representativas que otras. En el caso de la UCSG, Turismo e Idiomas son las más predominantes, seguidas de Administración, Sociales y Comunicación.

Para la FACSO, las materias de turismo representan el 37% de su malla curricular; seguido por la ESPOL y la UEES (Gestión Turística y Hotelera) con el 21%. Sin embargo, la FACSO se enfoca también en los Idiomas, 16%, y en el área de Administración que representa el 13% de la malla.

La UEES en sus dos carreras tiene una distribución muy similar en las materias generales, Idiomas representa el 21% en cada una; y en ambas carreras, gestión turística hotelera y administración hotelera, Administración el 14% y el 16% respectivamente. Las diferencias se pueden apreciar en las áreas de Alimentos y Bebidas, en Administración hotelera representa el 20% mientras que en Gestión Turística apenas llega al 5%; pero en las materias de Turismo, Gestión Turística tiene 21% de su malla curricular centrada en esas materias, y Administración hotelera únicamente el 9%. En gestión turística es la única de las dos carreras de la UEES que tiene materias relacionadas al Patrimonio, que representa menos del 5% de la malla. Hotelería, cuenta con un porcentaje por debajo del 5% en Gestión Turística y hotelera, mientras que en Administración Hotelera representa el 11% con un total de seis materias.

Exceptuando a la UCT con la carrera de Guía de Turismo Nacional, todas las mallas curriculares tienen una mayor concentración de materias en las áreas de Administración, pero todas las carreras prestan especial atención a las materias de Idiomas.

La importancia de una correcta comunicación con la audiencia se puede observar en la presencia que tienen las materias del área de Comunicación en seis de las carreras, especialmente para la USFQ y la UCSG, con el 6% y 10% respectivamente.

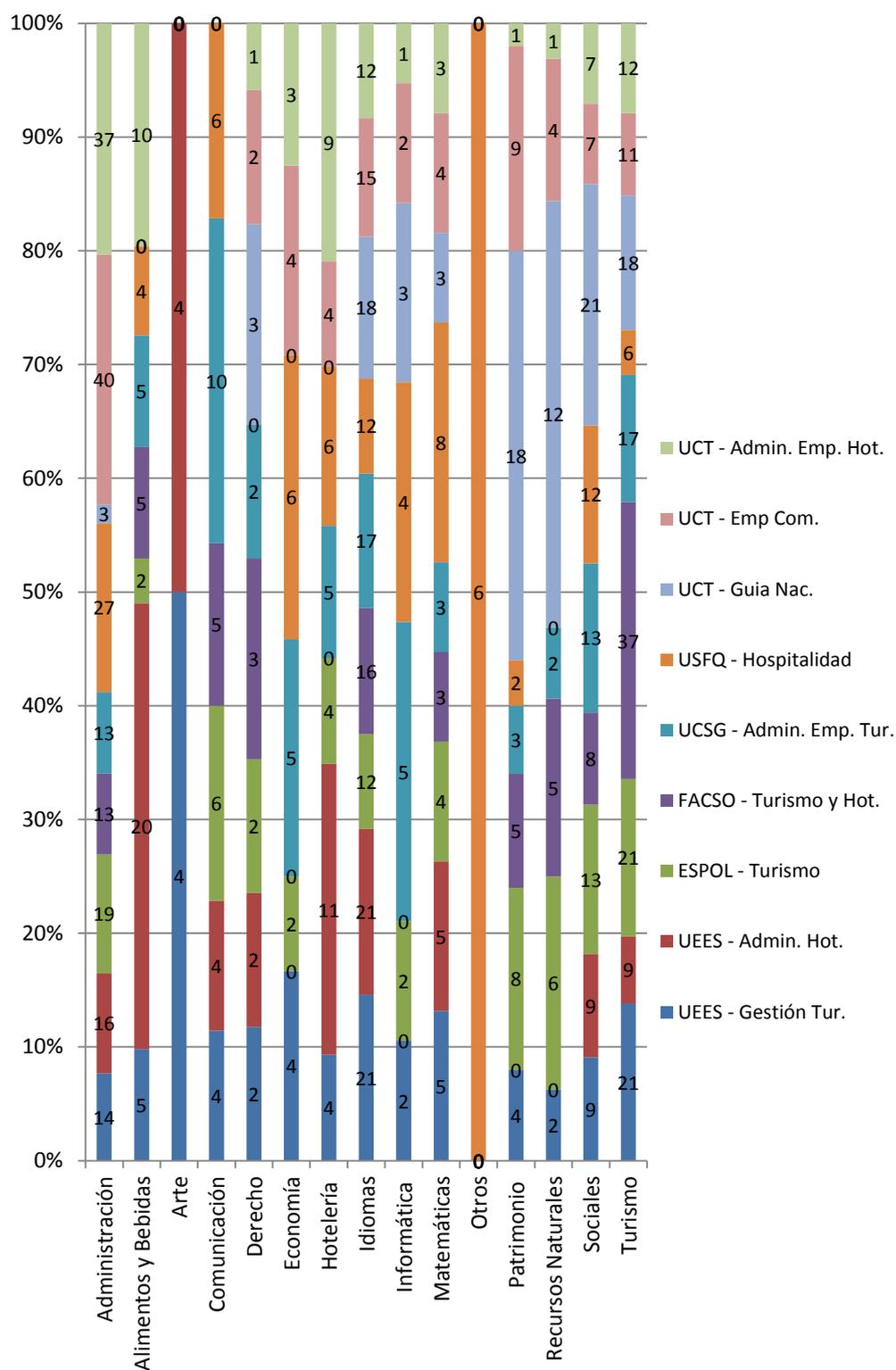


Figura 5: Materias por áreas presentado en porcentajes. Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel.

12.5. Representación de créditos por áreas

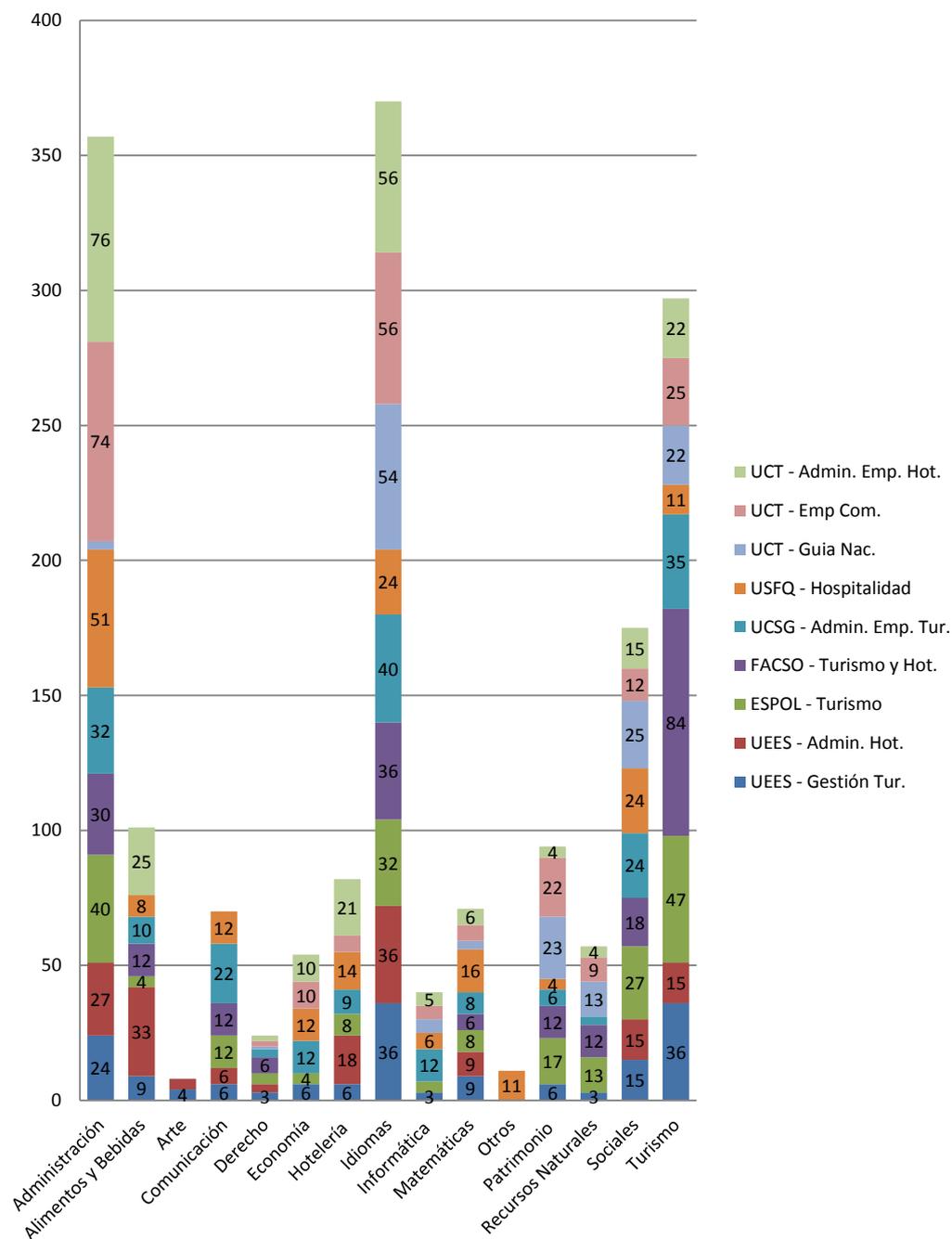


Figura 6: Créditos por áreas. Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel.

Entre la Figura 5 y Figura 6, se puede realizar la comparación del porcentaje que un área determinada representa dentro de la malla curricular, y los créditos, o tiempo en las aulas que ese porcentaje representa verdaderamente.

Las tres áreas con mayor concentración total de créditos son las de Idiomas, Administración y Turismo, como se puede observar en la Figura 6.

El área que cuenta con mayor número de créditos es la de Idiomas, con un total de 370 créditos entre todas las carreras. La UCT, en cada una de sus tres carreras, el área de Idiomas supera los 50 créditos, sin embargo.

Seguidos por la UCSG, con 40 créditos, esta universidad adicional a los niveles de Inglés, es la única que tiene seis niveles de francés como requisito en la malla curricular. En el caso de la UEES, con el mismo número de 35 créditos entre sus dos carreras, inglés lo ven por ocho niveles y francés por cuatro niveles.

Considerando que la UEES ofrece en inglés, al igual que la UCT, ocho niveles de inglés, pero a diferencia de la UCT, se le suman cuatro niveles de francés; es decir un total de 12 materias de idiomas entre inglés y francés, la UEES se encuentra por debajo de los 40 créditos en el área de Idiomas.

Como se presenta en la Figura 5 y Figura 6 el área de Idiomas, con las materias de inglés, y francés como es el caso de algunas universidades, es un área que se mantiene con un porcentaje en proporción de la malla curricular de cada carrera, aproximadamente entre el 15-20%, en todas las carreras.

Ejemplos como estos, indican que la participación de materias por área de manera porcentual en las mallas curriculares, no necesariamente va en congruencia con el número de créditos que estas equivalen en la suma total de créditos requisito de graduación de las distintas carreras.

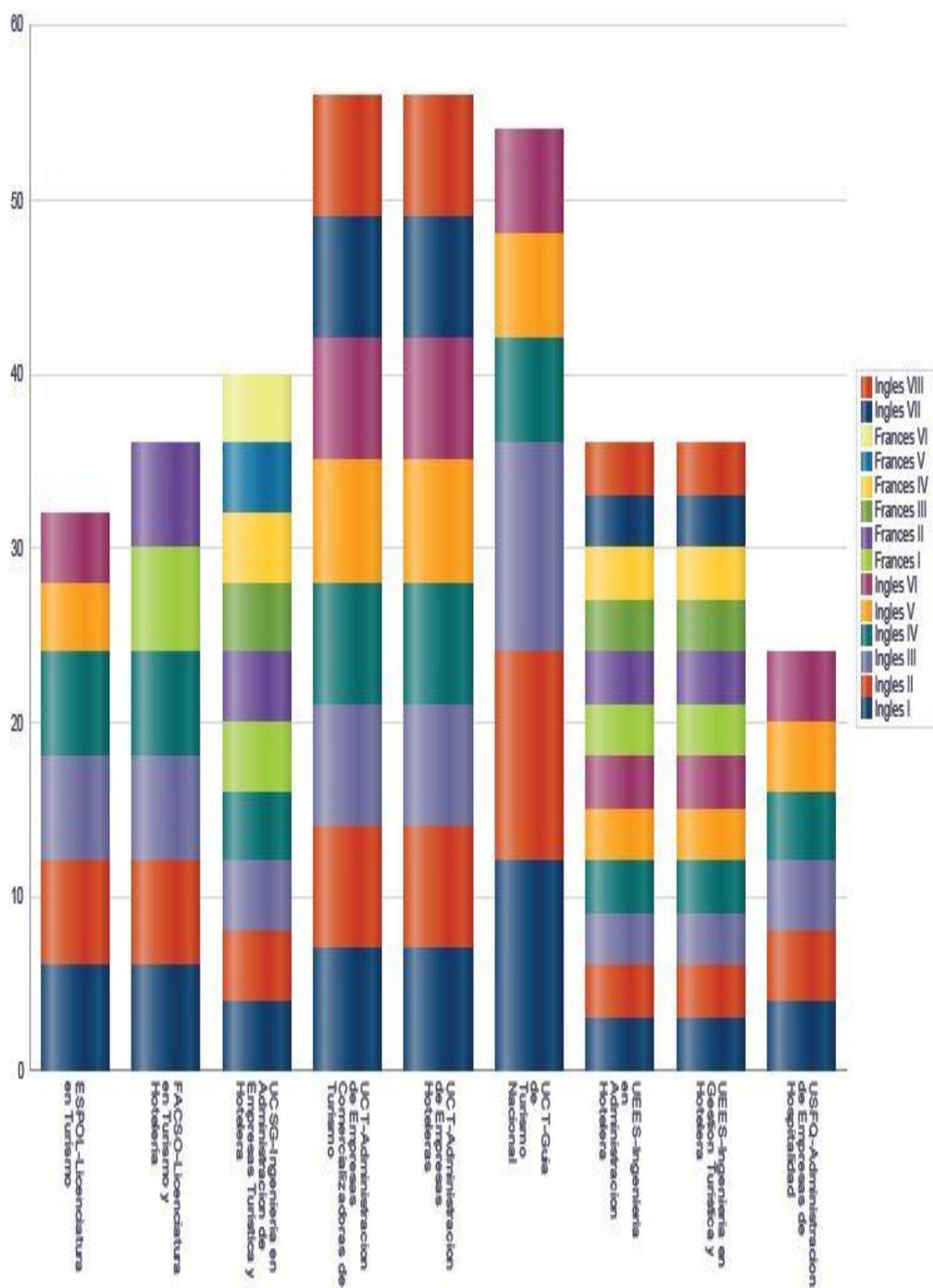


Figura 7: Créditos por carrera en área Idiomas. Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel.

En la Figura 7 se representa de manera condensada lo que las materias de idiomas, en total Francés e Inglés, suman de créditos para cada carrera.

En la Tabla 4 y Tabla 5 mostradas a continuación, la investigadora, detalla el número de cursos o niveles y los créditos que representan cada curso, para luego llegar a un total de créditos y finalmente, a las horas académicas totales que representan cada idioma en cada carrera. Cabe recalcar que un crédito representa 16 horas académicas.

En la Tabla 4 se muestran las horas académicas correspondientes al idioma Francés. Este idioma se imparte únicamente en las aulas de 3 de las 4 universidades objeto de estudio, y de las seis utilizadas para la comparación de mallas curriculares. Estas tres universidades son la FACSO, UCSG y la UEES, esta última enseña el idioma en sus dos carreras.

De estas tres universidades, un total de cinco carreras, la que llega hasta un nivel más avanzado en la enseñanza del idioma es Administración de Empresas turísticas de la UCSG. Se imparten seis niveles de francés, equivalentes a 384 horas académicas.

Sin embargo, la FACSO en sus dos niveles de francés cubre la mitad de horas académicas que la UCSG, es decir en dos niveles ven 192 horas académicas. Las mismas horas, ve la UEES en cuatro niveles.

FRANCES

		# CURSOS	CRÉDITOS POR CURSO	TOTAL CRÉDITOS	HORAS ACADÉMICAS POR CRÉDITO	TOTAL HORAS ACADÉMICAS
FACSO	TURISMO	2	6	12	16	192
UCSG	ADMIN. EMPRESAS TURÍSTICAS	6	4	24	16	384
UEES	GESTIÓN	4	3	12	16	192
	HOTELERÍA	4	3	12	16	192

Tabla 4: Horas académicas en idioma Francés. Fuente: base de datos de la investigadora. Elaborado en Excel.

En la Tabla 5 del idioma inglés, se presentan al igual que en la Tabla 4, cada carrera con los cursos o niveles y créditos que estos representan en horas académicas para cada una.

Nuevamente la UCT es la universidad con un mayor número de horas académicas en el idioma Inglés. En las carreras de Administración de empresas comercializadoras turísticas y de Administración de empresas hoteleras, tienen 896 horas académicas, mientras que la de Guía de turismo nacional llega a las 864 horas académicas; a pesar de ser menor el número de horas frente a las otras carreras de la misma universidad, sigue siendo un número considerablemente mayor en comparación al resto de universidades. Supera inclusive a la UEES, FACSO y USFQ, que tienen 384 horas académicas. Mientras que la ESPOL tiene 512 créditos en el idioma inglés.

Administración tiene 357 créditos, de los que se encuentran repartidos en dos carreras de la UCT, Administración de empresas comercializadoras de turismo y empresas hoteleras, con 74 y 76 créditos respectivamente. Seguidas por la USFQ con 51 créditos, ESPOL 40, y FACSO 30 créditos.

La FACSO es la universidad que tiene el mayor número de créditos del área de Turismo, en total 84 créditos de materias turísticas cubre esta licenciatura. La ESPOL cubre un poco más de la mitad de créditos que la FACSO con tan solo 47 créditos, seguido por la UEES y su carrera de Gestión Turística con 36 créditos. Un total de 297 créditos, sumando las otras carreras turísticas que también cubren esta área pero en un número de créditos no tan representativo como las tres instituciones listadas.

		INGLÉS						
		NIVELES	# CURSOS	CRÉDITOS POR CURSO	TOTAL CRÉDITOS	HORAS ACADÉMICAS POR CRÉDITO	SUB-TOTAL HORAS ACADÉMICAS	TOTAL HORAS ACADÉMICAS 2
ESPOL	TURISMO	I-II-III-IV	4	6	24	16	384	512
		V-VI	2	4	8	16	128	
FACSO	TURISMO		4	6	24	16		384
UCSG	ADMIN. EMPRESAS TURÍSTICAS		4	4	16	16		256
UCT	GUÍA	I-II-III	3	12	36	16	576	864
		IV-V-VI	3	6	18	16	288	
	COMERCIALIZADORAS TURÍSTICAS		8	7	56	16		896
	HOTELERÍA		8	7	56	16		896
USES	GESTIÓN		8	3	24	16		384
	HOTELERÍA		8	3	24	16		384
USFQ	ADMIN. EMPRESAS HOSPITALIDAD		6	4	24	16		384

Tabla 5: Horas académicas en idioma Inglés. Fuente: base de datos de la encuestadora. Elaborado en Excel.

12.6. Competencias por cargo de acuerdo al MINTUR

Cada cargo que se desempeña dentro de una empresa tiene una lista de responsabilidades y campos de acción. De acuerdo a cada cargo dentro de un área asignada, el profesional debe contar con ciertas aptitudes, conocimientos y habilidades, que van a facilitar la ejecución de sus funciones.

El Ministerio de Turismo (MINTUR) en 2011 crea el “Programa Nacional de Capacitación”, y con este, se redactaron una serie de manuales y guías que debían ser aplicados por facilitadores y participantes del programa, para adquirir los conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren para cubrir cargos dentro de determinadas áreas de la industria turística. Dichos manuales, contienen los requerimientos sobre competencias laborales con las cuales debe contar el Profesional en Turismo.

Las áreas analizadas en el Programa Nacional de Capacitación eran las de Alojamiento, Operación Turística, Alimentos y Bebidas y Transversales. Debido al enfoque del presente estudio, de carreras netamente turísticas, no de gastronomía u otras áreas complementarias al turismo; la investigadora únicamente realizó la relación del grado de asertividad de cada universidad objeto de estudio, con las competencias detalladas en las áreas de Alojamiento y Operación Turística.

		ALOJAMIENTO		OPERACION TURISTICA		
		ADMINISTRADOR	HOSPITALIDAD	GERENTE		
COMPETENCIAS	Planeación estratégica Marketing hotelero Administración financiera Mantenimiento y seguridad Calidad en el servicio	40	Recepción del cliente El cliente interno y el cliente externo	4	Planeación estratégica e innovación Administración de operadora turística Marketing dirigido a operadoras turísticas	24
	Asociatividad y estrategias de crecimiento Manejo de equipos de trabajo	8	Servicio personalizado Calidad en la atención	8	Representación de la organización Supervisión del manejo de sistemas y equipos Supervisión de la presentación del personal Vinculación de la operadora con el sector turismo	20
		48		12		44

Cada competencia representa el siguiente número mínimo de horas de acuerdo a su color sombreado

8 horas

4 horas

2 horas

Figura 8: Competencias para cargos del área turística. Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador. Elaborado por la autora en Excel.

Se puede indicar por todo lo anteriormente expuesto en la comparación de mallas curriculares, en contrastación con las competencias para distintos cargos en las áreas turísticas mencionadas en la Figura 8, que la carrera de Guía Nacional de Turismo no cumple con los requisitos en las competencias para ninguna de las posiciones, debido a que el número de horas o materias en el área de planeación y negocios no cumplen con lo solicitado de ninguna de los cargos, excepto en hospitalidad. Sin embargo, en el campo de servicio que exige hospitalidad, Guía Nacional de Turismo tampoco cumple con las horas. Por lo que guía Nacional de Turismo no cumple con las competencias, por ende, con el perfil solicitado para puestos claves en una empresa turística que son a los que aspiran los profesionales en turismo de un tercer nivel como licenciaturas e ingenierías.

De acuerdo a las horas que exige el MINTUR, y en comparación de la Figura 4 de Materias por área de las carreras, la UEES con su carrera de Administración hotelera, sería la que más campos cubre de los cargos atractivos para profesionales en turismo. En conjunto cumple con materias de alimentos y bebidas más que las demás carreras, aunque en negocios no sea la de mayor conteo, tiene materias en todas las áreas que moldean las competencias que el MINTUR detalla como imperantes para ocupar estos cargos.

Al tener las competencias de acuerdo al MINTUR, se puede entonces realizar una comparación de las competencias, en base a las materias que las forjarían. A continuación, la autora realizó en función de la Figura 8, un cuadro comparativo para cada una de las universidades objetos de estudio – UEES, FACSO, ESPOL y UCSG- la relación que tiene cada universidad para trabajar las competencias listadas por el MINTUR para cada cargo en las distintas áreas turísticas detalladas en la Figura 8.

		ALOJAMIENTO		OPERACIÓN TURÍSTICA
		ADMINISTRADOR	HOSPITALIDAD	GERENTE
COMPETENCIAS	<p>Planeación estratégica: Estadística, Investigación de mercados</p> <p>Marketing hotelero: Fundamentos de marketing, Investigación de mercados, Tourist product marketing</p> <p>Administración financiera: -</p> <p>Mantenimiento y seguridad: -</p> <p>Calidad en el servicio: Gestión de la calidad turística</p>	<p>Recepción del cliente: Hotelería I y II, Servicios y protocolo</p> <p>El cliente interno y el cliente externo: Relaciones públicas, Servicios y protocolo</p>	<p>Planeación estratégica e innovación: Análisis macroeconómico del turismo, Estadística, Investigación de mercados</p> <p>Administración de operadora turística: Administración de empresas turísticas, Operación turística</p> <p>Marketing dirigido a operadoras turísticas: Análisis macroeconómico del turismo, Investigación de mercados, Tourist product marketing</p>	
	<p>Asociatividad y estrategias de crecimiento: Cooperación para el desarrollo, Formulación de proyectos turísticos</p> <p>Manejo de equipos de trabajo: Emprendimiento e innovación tecnológica</p>	<p>Servicio personalizado: Gestión de la calidad turística</p> <p>Calidad en la atención: Gestión de la calidad turística, Servicios y protocolo</p>	<p>Representación de la organización: -</p> <p>Supervisión del manejo de sistemas y equipos: -</p> <p>Supervisión de la presentación del personal: Técnicas de expresión oral</p> <p>Vinculación de la operadora con el sector turismo: Patrimonio cultural, teoría y técnicas del turismo I y II, Tour and Guiding interpretation, Turismo ambiental, Turismo marino y costero.</p>	

Tabla 6: Competencias del MINTUR asociadas a malla curricular: ESPOL. Elaborado por la investigadora en Excel.

La ESPOL ofrece al público la carrera de Licenciatura en Turismo, esta carrera en esta universidad, de acuerdo a la malla curricular que posee, dispone una mayor inclinación hacia la guianza e interpretación.

Esta universidad cuenta con materias que refuerzan el desarrollo de las competencias establecidas por el MINTUR para los cargos analizados. Las únicas falencias que presenta, son en las competencias de Representación de la organización y Supervisión del manejo de sistemas y equipos, del área de Operación Turística; y Administración financiera y Mantenimiento y seguridad, del área de Alojamiento, pero un licenciado en Turismo de la ESPOL podría ocupar cualquiera de los cargos analizados.

	ALOJAMIENTO		OPERACIÓN TURÍSTICA
	ADMINISTRADOR	HOSPITALIDAD	GERENTE
COMPETENCIAS	Planeación estratégica: - Marketing hotelero: - Administración financiera: Matemáticas financiera Mantenimiento y seguridad: - Calidad en el servicio: Recursos y servicios turísticos	Recepción del cliente: Servicio al cliente, Servicios y protocolo El cliente interno y el cliente externo: Recursos humanos, Servicio al cliente, Servicios y protocolo	Planeación estratégica e innovación: - Administración de operadora turística: Administración de empresas turísticas, Operación turística, Marketing dirigido a operadoras turísticas: Marketing turístico,
	Asociatividad y estrategias de crecimiento: Formulación de proyectos turísticos, Ejecución de proyectos Manejo de equipos de trabajo: Recursos humanos	Servicio personalizado: Servicio al cliente Calidad en la atención: Recursos y servicios turísticos, Servicios y protocolo	Representación de la organización: - Supervisión del manejo de sistemas y equipos:- Supervisión de la presentación del personal:- Vinculación de la operadora con el sector turismo: Geografía turística del Ecuador, Manejo de áreas protegidas, Turismo ambiental, tráfico aéreo I y II, técnicas de guiar I y II

Tabla 7: Competencias del MINTUR asociadas a malla curricular: FACSO. Elaborado por la investigadora en Excel.

El Licenciado en Turismo proveniente de la FACSO, cuenta con 12 de las 18 competencias listadas en la Figura 8. El Profesional en Turismo de la FACSO, se encuentra a sobremano capacitado para cubrir cargos en el área de hospitalidad de alojamiento, y podría ocupar también una jefatura en el área de Operación Turística. En esta última área, no se desenvolvería tan bien como Gerente, debido a que tiene vacíos en el tema de planeación, representación de la organización, supervisión del personal, que son elementos claves para ocupar un cargo de nivel gerencial.

		ALOJAMIENTO		OPERACIÓN TURÍSTICA
		ADMINISTRADOR	HOSPITALIDAD	GERENTE
COMPETENCIAS	<p>Planeación estratégica: Marketing turismo europeo y Americano, Marketing de servicios,</p> <p>Marketing hotelero: Marketing de servicios,</p> <p>Administración financiera: Contabilidad financiera, Fundamentos de administración, Gerencia financiera</p> <p>Mantenimiento y seguridad: Seguridad</p> <p>Calidad en el servicio: -</p>	<p>Recepción del cliente: -</p> <p>El cliente interno y el cliente externo: Recursos humanos, Relaciones públicas</p>	<p>Planeación estratégica e innovación: Marketing turismo Europeo y Americano,</p> <p>Administración de operadora turística: Fundamentos de administración, Operación turística,</p> <p>Marketing dirigido a operadoras turísticas: Marketing de servicios, Marketing Turismo Europeo y Americano,</p>	
	<p>Asociatividad y estrategias de crecimiento: Proyecto de turismo,</p> <p>Manejo de equipos de trabajo: Recursos humanos,</p>	<p>Servicio personalizado: -</p> <p>Calidad en la atención: -</p>	<p>Representación de la organización: -</p> <p>Supervisión del manejo de sistemas y equipos: Sistemas de reservas</p> <p>Supervisión de la presentación del personal: Técnica de expresión oral</p> <p>Vinculación de la operadora con el sector turismo: Ecoturismo, Introducción al turismo, Inventario turístico, Tráfico I</p>	

Tabla 8: Competencias del MINTUR asociadas a mallas curriculares: UCSG. Elaborado por la investigadora en Excel.

La UCSG ofrece la titulación de Administración de Empresas hoteleras y turísticas, y su malla curricular cubre la parte administrativa de estos cargos como se puede apreciar en la Tabla 8. La UCSG brinda materias para reforzar competencias de niveles administrativos de Alojamiento, y gerenciales de la Operación Turística. Sin embargo, en el cargo de hospitalidad, la parte más operativa del trabajo turístico, no cuenta con las suficientes habilidades, o en su defecto, materias que trabajen en estas competencias.

	ALOJAMIENTO		OPERACIÓN TURÍSTICA
	ADMINISTRADOR	HOSPITALIDAD	GERENTE
COMPETENCIAS	<p>Planeación estratégica: Estadística, Mercadeo especializado en restaurantes y hoteles</p> <p>Marketing hotelero: Marketing turístico, Mercadeo especializado en restaurantes y hoteles. Producto y precio aplicado al turismo</p> <p>Administración financiera: Dirección y administración financiera hotelera. Finanzas. Finanzas, Matemáticas financiera. Contabilidad hotelera.</p> <p>Mantenimiento y seguridad: Diseño y equipamiento hotelero, Seguridad</p> <p>Calidad en el servicio: Procedimientos, Servicio al cliente, Servicios hoteleros, Sistemas de calidad</p>	<p>Recepción del cliente: Servicio al cliente, servicios hoteleros</p> <p>El cliente interno y el externo: Recursos humanos, Servicio al cliente, Relaciones públicas, servicios hoteleros</p>	<p>Planeación estratégica e innovación: Estadística</p> <p>Administración de operadora turística: Teoría y técnicas del Turismo I y II, Operación turística</p> <p>Marketing dirigido a operadoras turísticas: Marketing turístico, Producto y precio aplicado al turismo</p>
	<p>Asociatividad y estrategias de crecimiento: Evaluación operacional, Gerencia estratégica hotelera, Formulación de proyectos turísticos</p> <p>Manejo de equipos de trabajo: Recursos humanos</p>	<p>Servicio personalizado: Servicio al cliente, servicios hoteleros, sistemas de calidad</p> <p>Calidad en la atención: Operación hotelera, Servicio al cliente, Servicios hoteleros, Sistemas de calidad</p>	<p>Representación de la organización: -</p> <p>Supervisión del manejo de sistemas y equipos: Sistemas de reservas, Informática</p> <p>Supervisión de la presentación del personal: -</p> <p>Vinculación de la operadora con el sector turismo: Turismo ambiental, Geografía turística del Ecuador, Patrimonio cultural Tráfico aéreo I y II, Teoría y técnicas de turismo I y II</p>

Tabla 9: Competencias del MINTUR asociadas a mallas curriculares: UEES. Elaborado por la investigadora en Excel.

El nivel de efectividad de la UEES es de un 99% en cuanto a las competencias que se enseñan en las materias de la malla curricular de la UEES. En las dos carreras ofertadas por la UEES, son las que más se acercan a cumplir con el listado de competencias establecidos por el MINTUR como esenciales para ocupar los cargos analizados.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, como se puede apreciar en las Tablas 6 a la Tabla 9, la universidad que se acerca más a cumplir con los estándares de competencias determinadas por el MINTUR, es la UEES.

12.7. Encuestas

De un universo de 168 graduados de la Facultad de Hotelería y Turismo de la UEES, 136 son mujeres y 32 son hombres; estos datos fueron tomados de la base de datos de graduados que maneja la misma facultad. Las promociones comienzan desde el año 2003 con un graduado, se despunta en el año 2008 con 42 graduados, para reducir significativamente el número en 2011 con cinco graduados. Son las promociones de los meses de octubre y febrero las más numerosas, con 51 y 47 graduados respectivamente, sumando todos los años desde 2003 a 2011.

De estos Profesionales en Turismo, de acuerdo a la base de datos de la Facultad, 134 radican en la ciudad de Guayaquil, el resto se encuentra en distintas provincias del Ecuador, inclusive en otros países del mundo.

La encuesta se realizó vía electrónica por medio del empleo de la herramienta Google Docs. La misma fue enviada en tres distintas ocasiones por la investigadora, y finalmente una cuarta ocasión por la Facultad de Turismo y Hotelería. En esta última, se obtuvo el mayor número de respuestas a la encuesta haciendo posible el siguiente análisis.

Se obtuvo un total de 94 respuestas, distribuidas en 70 mujeres y 24 hombres, representando el 74% y 26% respectivamente, como se puede apreciar en la Figura 9 a continuación.

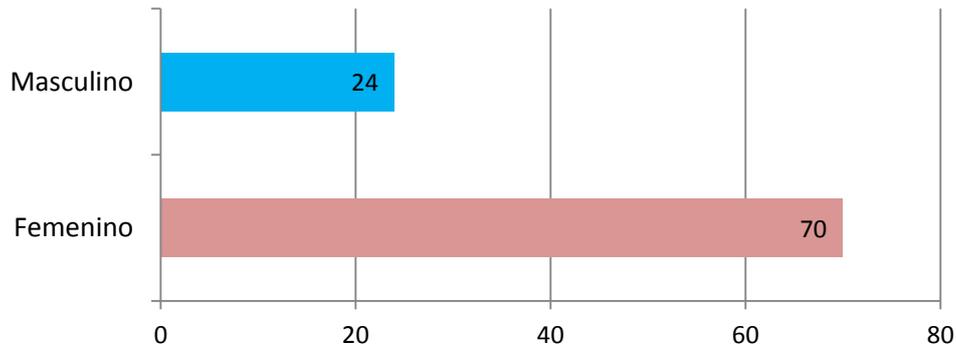


Figura 9: Género. Fuente: encuesta realizada por la encuestadora.
Elaborado en Excel.

Los grupos de edades en los que se encuentran los graduados UEES fluctúan entre los 20 a 40 años, el más representativo de los cinco grupos, fue el del rango de 26 a 30 años de edad, superando a la mitad de todos los graduados a lo largo de la historia de la Facultad, con el 57%, seguido por el grupo de los más jóvenes de 20 a 25 años de edad, con el 27%.

Estos resultados, permiten aseverar a la investigadora, que el mercado laboral turístico, dispone de nuevos y jóvenes talentos para que ingresen a sus empresas con la debida titulación de Profesional en el área.

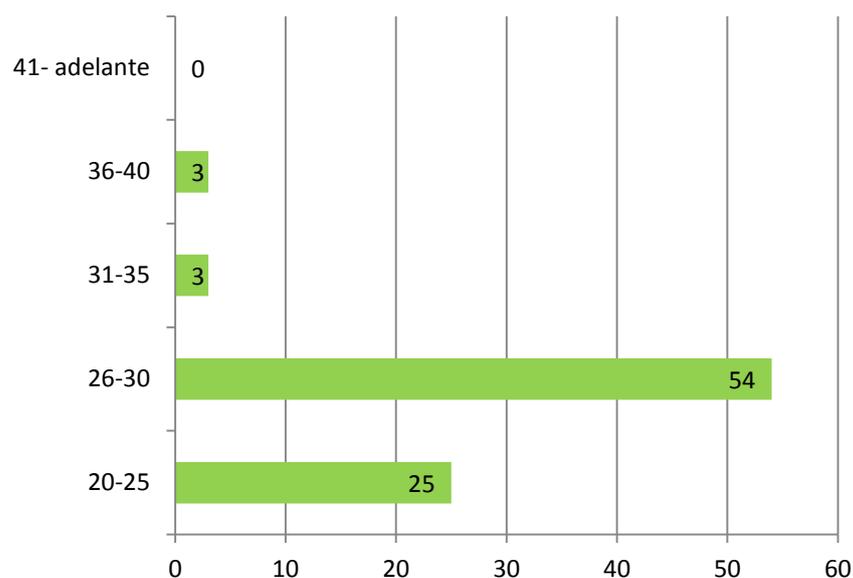


Figura 10: Edades. Fuente: resultados encuestas de la investigadora. Elaborado en Excel.

La investigadora enlistó distintos sectores de la industria turística para que los encuestados seleccionaran el sector en el cual ellos laboran. El sector hotelero predomina sobre los demás con la participación del 23%, seguido por las aerolíneas con 18%, agencias de viajes 17%; y sorpresivamente la categoría “otros” obtuvo el 16%. Dentro de esta última categoría nombrada, se encuentran profesionales que laboran en el área de transportación turística, educación turística (en un caso no era turística, sino maestra de inglés). También se dieron los casos, de personas que indicaron no se encontraban laborando en el área turística, y una que no se encontraba laborando al momento.

El sector de eventos con el 11%, y el área gastronómica con Restaurantes, cafeterías y/o bares tienen una participación del 9%.

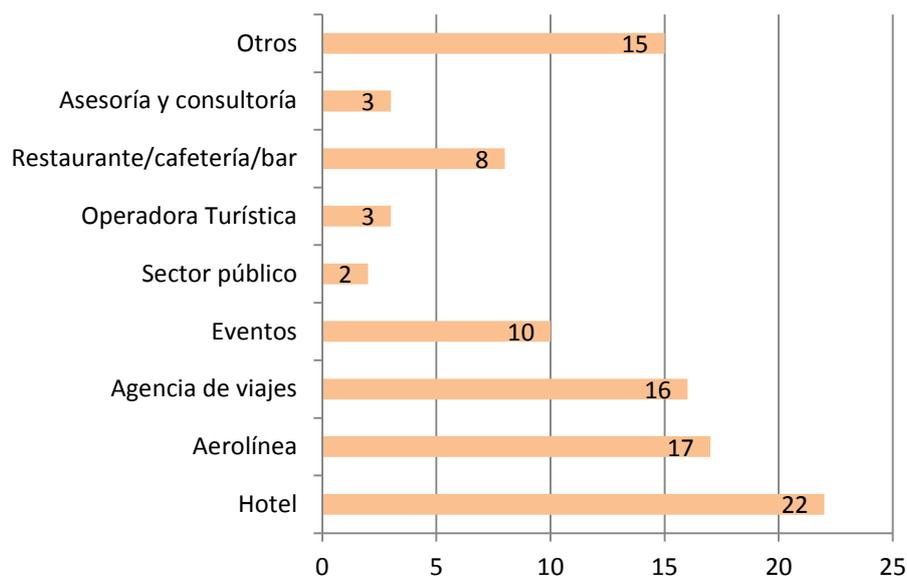


Figura 11: Sector turístico en el que trabajan. Fuente: datos tomados de las encuestas de la investigadora. Elabora en Excel

Al encontrarse la mayoría de los graduados UEES entre los 26 y 30 años, estos ya han trabajado un camino en una o varias empresas. Desde la universidad, los estudiantes deben realizar como carácter obligatorio, pasantías laborales en distintas empresas del sector turístico, esto les permite ganar experticia, la cual los vuelve más proclives a ser promovidos en un futuro a un nivel de jefatura o gerencial. Como se muestra en la Figura 12, el 16% de los Profesionales UEES ocupan puestos como Jefes, Directores, o Supervisores de Áreas de las empresas en las que laboran.

El 10% de los graduados UEES cuentan con sus negocios propios, o en sociedad con alguien más; u ocupan cargos de alto renombre como lo son Gerencias y Presidencias de compañías, también con el 10%.

Los principales sectores en los que los graduados UEES tienen cargos de jefes de área, gerentes, presidentes, y en algunos casos propietarios, son las agencias de viajes, restaurantes, hoteles, operadoras turísticas, y consultores privados.

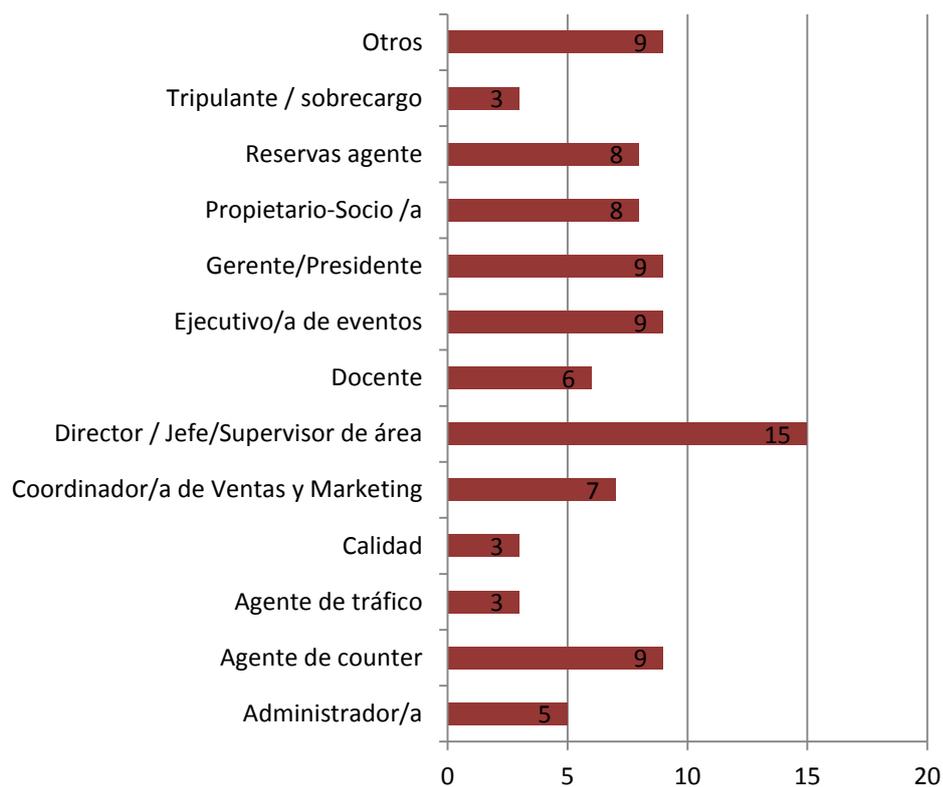


Figura 12: Cargos dentro de empresas. Fuente: datos de encuestas de la investigadora. Elaborado en Excel.

La UEES cuenta al momento con dos carreras turísticas, como lo son Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera, e Ingeniería en Administración Hotelera. En 94 encuestados, el 57% son mujeres con titulación en Ingeniería en Gestión, el 37% hombres en la misma carrera, y solo el 5% de los encuestados, tienen el título de Ingeniería en Administración Hotelera, y en su totalidad son mujeres.

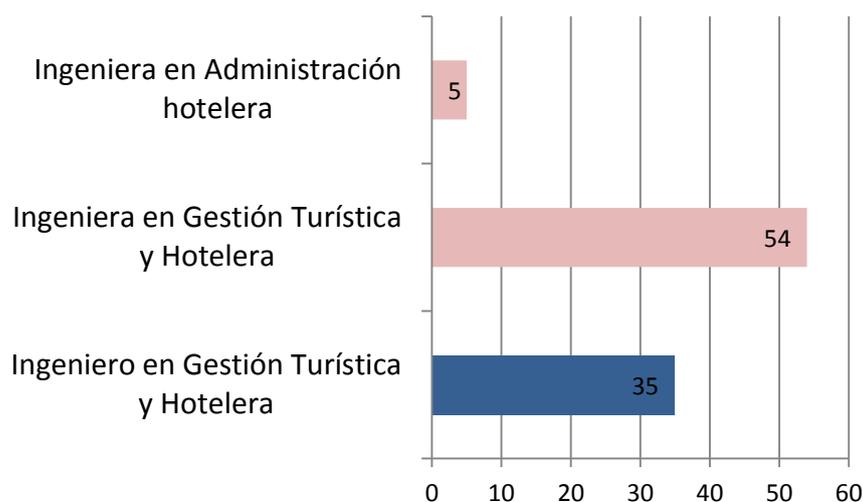


Figura 13: Títulos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Excel.

Ambas carreras, se encuentran diseñadas para ser culminadas en 5 años, de hecho este es el tiempo que la mayoría, el 45%, de los graduados requirió para finalizar sus estudios. Sin embargo, antes de 2007, la carrera de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera, la única disponible hasta aquel entonces, tenía una duración de 4 años, por este motivo, y también debido a los módulos “intensivos” que la UEES brinda a sus estudiantes, muchos de ellos pueden culminar su carrera en menor tiempo. Se puede apreciar en la Figura 14 que el 37% de los graduados, tomó 4 años en obtener su titulación de Ingeniero. Solo el 17% demoró más de 5 años en graduarse de sus carreras. Sin embargo, existen casos excepcionales como el 4% mostrado en la siguiente Figura, que se graduó en solo 3 años.

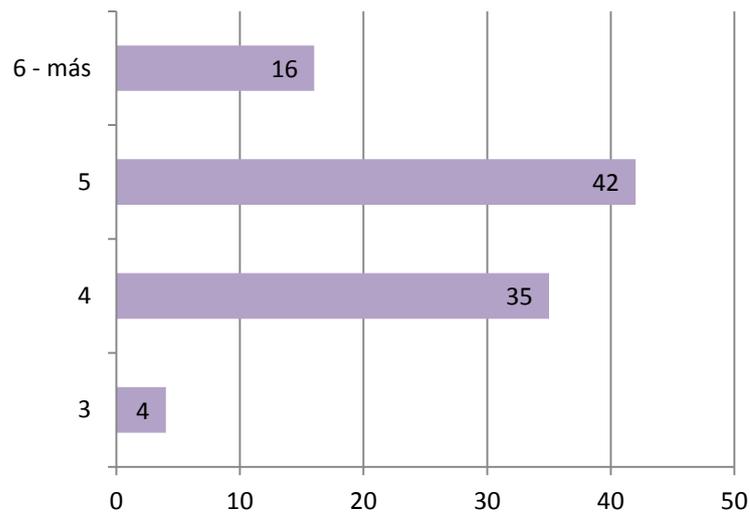


Figura 14: Duración de carrera. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Excel.

Como se mostró en la Figura 11, los sectores turísticos que contratan o cuentan con mayor talento humano especializado en Turismo, son la Hotelería (23%), Aerolíneas (18%), Agencias de viajes(17%), Eventos (11%) y no con un alto porcentaje de participación (2%), pero si considerado como de alto impacto, el Sector Público (Ministerios, subsecretarías y ONG). Este último, no sólo tiene un alto impacto en la sociedad, sino también, como se demuestra a continuación en la Figura 14, es considerado por el 53% de los encuestados como “Muy Atractivo”.

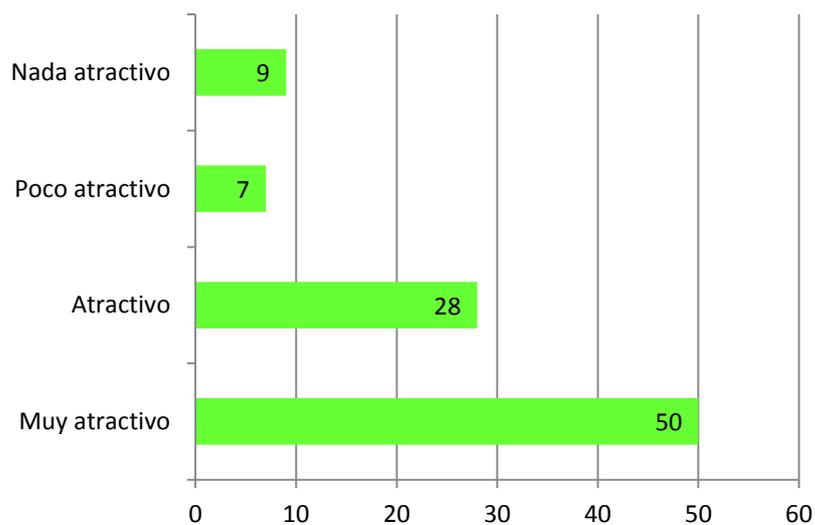


Figura 15: Valoración de atractivo: Sector Público. Fuente: datos de la encuesta de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Cabe destacar que el Sector Público, de acuerdo a la opinión de los encuestados, es el sector más atractivo en general (83%). Es el único de los sectores analizados, que obtuvo una puntuación menor al 15%, para ser exactos el 17%, como No atractivo.

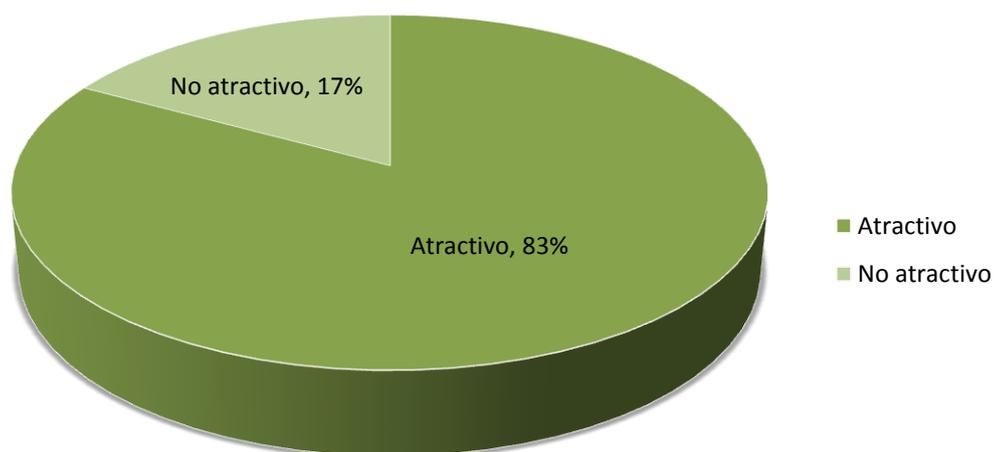


Figura 16: Sector Público atractivo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Microsoft Word.

El sector de eventos, presenta una particularidad, y ésta es, que se encuentra en segundo lugar (31%), luego del Sector Público, como Muy Atractivo, pero el 35% de la totalidad de encuestados, lo considera Poco Atractivo.

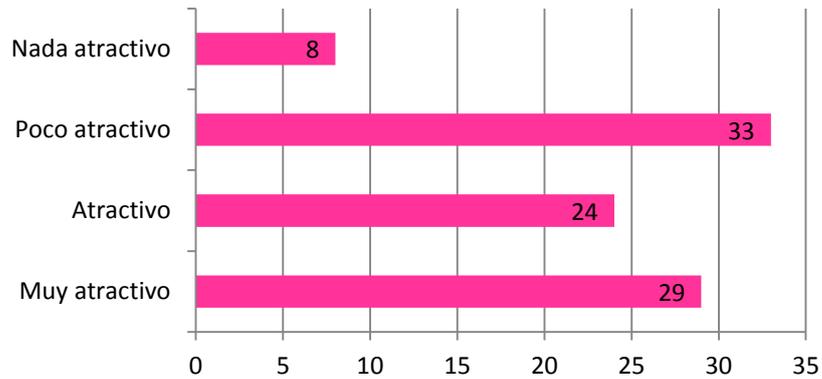


Figura 17: Valoración de atractivo: Eventos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Sin embargo, como se muestra en la Figura 18, el sector de Eventos resulta en general Atractivo para el 56% de los encuestados, que es superior al 44% que opina que No es atractivo.

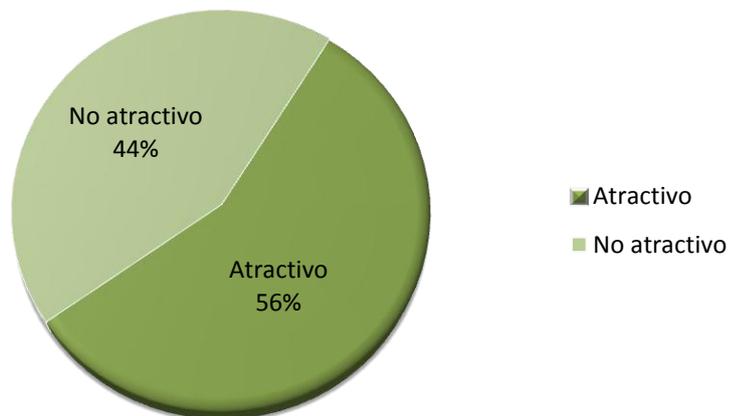


Figura 18: Sector Eventos atractivo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Microsoft Word.

El sector Hotelero tiene también un nivel interesante de aceptación por parte de los encuestados. El 29% lo considera Muy atractivo, el 41% Atractivo, mientras que otro 29% lo calificó como Poco atractivo y el 1% como No atractivo.

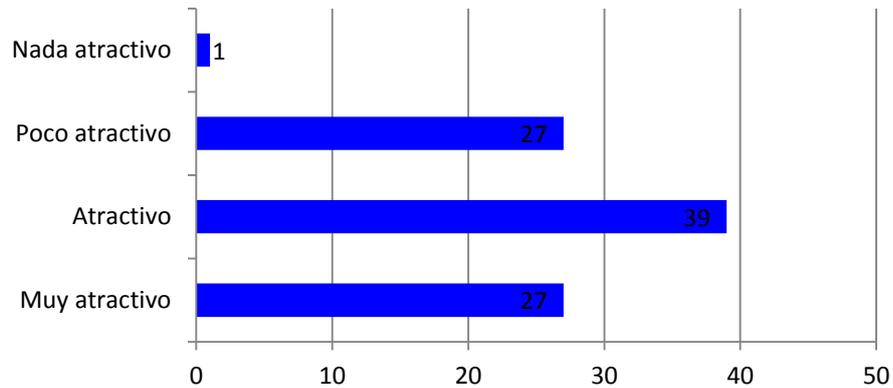


Figura 19: Valoración de atractivo: Hotelería. Fuente: datos de encuestas de la investigadora. Elaborado en Excel.

En otras palabras, el 70% de los encuestados considera la Hotelería como un sector Atractivo, y solo el 30% como No atractivo, como se muestra en la Figura 20.

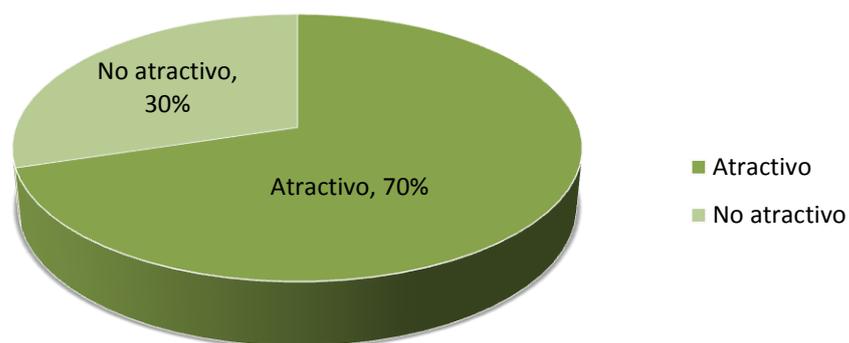


Figura 20: Sector Hotelero atractivo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Excel.

Con el 23% el sector de Aerolíneas ocupa el cuarto lugar como Muy atractivo, mientras que el 40% lo catalogó como Atractivo simplemente, el 32% como Poco atractivo, y el 4% como Nada atractivo.

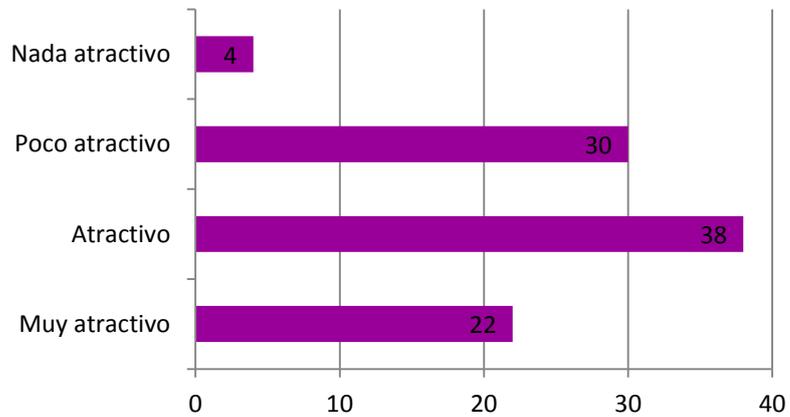


Figura 21: Valoración de atractivo: sector Aerolíneas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Excel.

Es decir, que las Aerolíneas son en un 64% un sector Atractivo para los Profesionales en Turismo graduados de la UEES, y para el 36% restante, lo consideran como No atractivo.

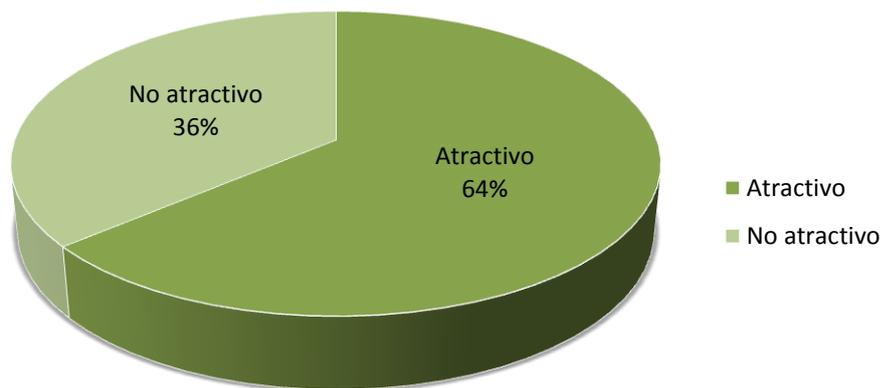


Figura 22: Sector Aerolíneas atractivo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Microsoft Word.

Del total de encuestados, el 46% considera que las Agencias de viajes son solamente Atractivas, mientras que un 16% las calificó como Muy atractivas. El 27% las catalogó como Poco atractivas, y el 12% como Nada atractivas.

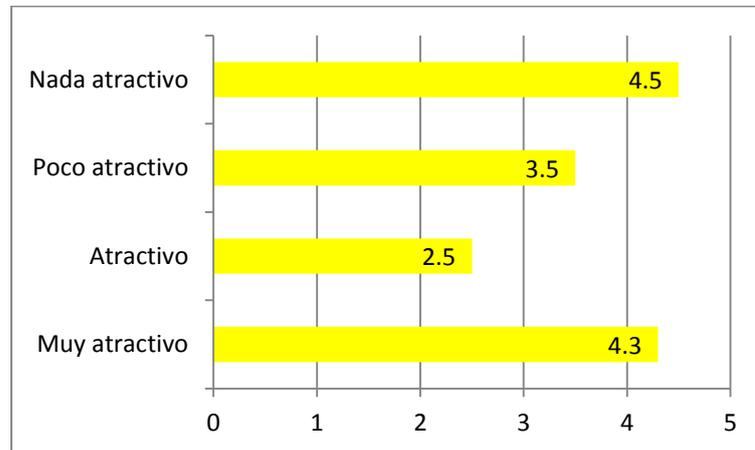


Figura 23: Valoración de atractivo: sector Agencias de viajes. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Excel.

Las agencias de viajes, ocupan el último lugar en la escala de sectores atractivos analizados en la encuesta. Con el 62% del total de encuestados considerándolo atractivo, y el 38% como No atractivo.

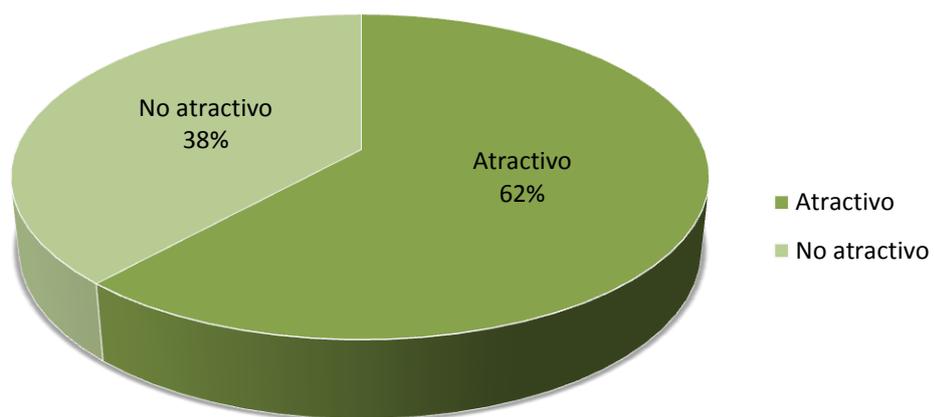


Figura 24: Sector Agencias de viajes atractivo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Excel.

Es decir que el sector más atractivo de todos con un 83% es el del Sector Público, seguido de la Hotelería con un 70%. Mientras que el menos atractivo es Eventos con el 56%.

Todas estas valoraciones se basan en un factor, el mismo fue una pregunta dentro de la encuesta. La investigadora considero los aspectos Económicos, Social, y de Horarios, dejando una categoría libre, para que el encuestado ingresara una respuesta en caso de que fuera otro diferente a los enunciados, el aspecto utilizado para valorizar los sectores dentro de la industria turística analizados en las figuras anteriores.

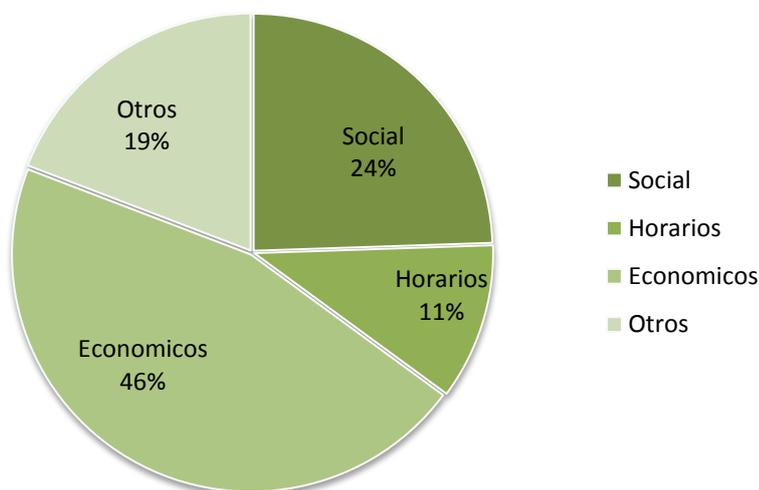


Figura 25: Factores para toma de decisión en la valoración de atractivo de Sectores turísticos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Excel.

El factor Económico es el más importante a considerar para los graduados UEES, este factor es el primero en analizar para el 48% de los encuestados. El impacto Social que tenga la labor a desempeñar es el segundo factor más importante con el 24%. La categoría otros con 19% queda en tercera posición, esta categoría encierra opiniones como los gustos y preferencias por el área de cada encuestado, algunos indican que es la dinámica de la industria la que los hace tomar la decisión de

valoración, es decir, ese 19% representa la elección por inclinación hacia el sector por parte del encuestado.

Se preguntó en la encuesta si los Profesionales en turismo, consideraban que la universidad, en este caso la UEES, tuvo un papel fundamental en el aporte de conocimientos con las materias que ven en las aulas. El 63% opina que las materias “En parte” ayudaron al desarrollo de conocimientos, seguido del 30% que afirmaba que las materias si fueron de fundamental aporte, dejando un 5% con la opinión de que la UEES no jugaba ningún papel en el desarrollo de conocimientos para sus empleos.

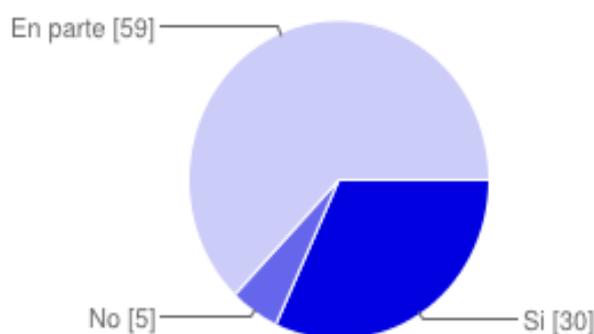


Figura 26: Materias UEES y desarrollo de conocimientos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

En base a la pregunta anterior, de la Figura 26 y a la comparación de mallas curriculares realizadas previamente en este trabajo. La investigadora, pidió a los graduados que indicaran si a su opinión, las materias, previamente agrupadas de acuerdo a su tema, le son o no útiles en su campo laboral. Se enlistaron 29 grupos de materias, de las cuales 18 fueron identificadas como útiles para los profesionales en turismo, y las otras 11 restantes como no útiles.

De los grupos de materias útiles están: Turismo, Servicios, Relaciones públicas, Planificación, Operación, Matemáticas, Economía, Legislación turística, Informática, Hotelería, Gerencia, Geografía,

Marketing, Ética, Proyectos, Contabilidad, Sistemas de reservas e Idiomas.

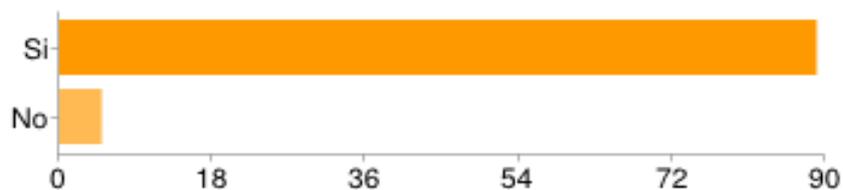


Figura 27: Utilidad en campo laboral: Idiomas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los Profesionales en turismo de la UEES, como se muestra en la Figura 27, el 95% calificó como elementales las materias de Idiomas.

Como se muestra en la Figura 7, Tabla 4 y Tabla 5, la representación porcentual de las materias de Idiomas todas las carreras de las distintas universidades fluctúa entre el 15% y el 20% de representación del total de la carrera. Sin embargo en lo que las horas académicas representan existe una gran disociación con el porcentaje. La UEES, FACSO, UCSG y UCT tienen cerca del 20% en representación en las materias Idiomas. Sin embargo, la UCT en cada una de sus tres carreras bordea las 900 horas académicas sólo en inglés, mientras que las otras tres universidades anteriormente mencionadas ligeramente llegan a las 600 horas académicas entre inglés y francés combinadas.

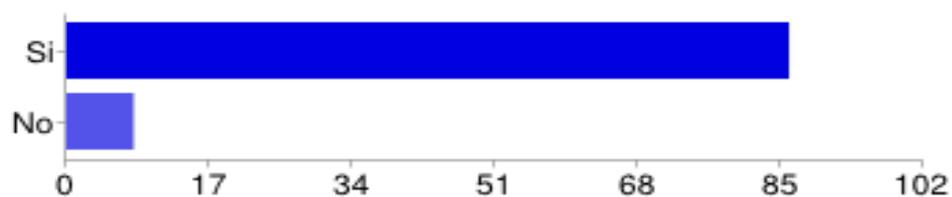


Figura 28: Utilidad en campo laboral: Servicios. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Como se muestra en la Figura 28, 86 de los encuestados, es decir el 91%, califica a las materias del área de Servicios como útiles en sus áreas de trabajo. Estas materias como servicio al cliente, servicios turísticos y hoteleros, y demás materias afines con brindar un servicio de calidad al cliente, representan menos del 5% de las mallas curriculares de las universidades analizadas.

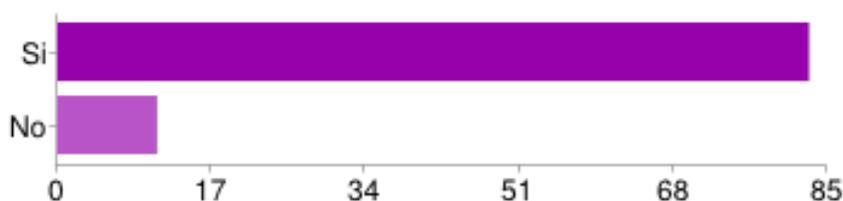


Figura 29: Utilidad en campo laboral: Relaciones Públicas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Los negocios y materias afines, como lo es el Marketing, representan en la mayoría de las universidades analizadas el 20% de la totalidad de la carrera. En las encuestas, Marketing obtuvo el 85% de utilidad de acuerdo a los Profesionales.

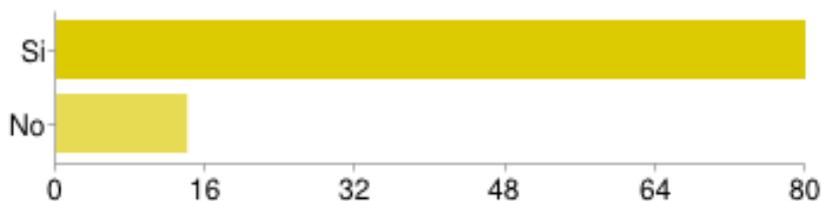


Figura 30: Utilidad en campo laboral: Marketing. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

De acuerdo a los datos tomados de las encuestas realizadas por la investigadora, el 81% de los encuestados opina que las materias de Informática le son útiles en sus campos laborales, mas en las mallas curriculares se puede observar que este campo ocupa apenas el 2% de la

totalidad de la mayoría de carreras. Solo la UCSG tiene el 5% de la malla destinado a materias de esta índole.

Este dato, es preocupante, debido a las nuevas tendencias tecnológicas que se están dando en la actualidad. El talento humano debe encontrarse capacitado para manejar distintas tecnologías, y el uso de sistemas utilitarios, navegación de Internet, manejo de redes sociales, son tópicos que las universidades deberían enfatizar en la enseñanza a sus estudiantes.

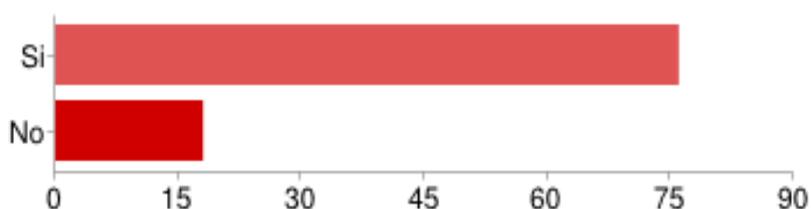


Figura 31: Utilidad en campo laboral: Informática. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

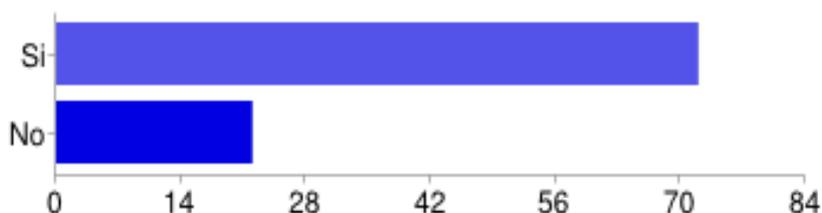


Figura 32: Utilidad en campo laboral: Matemáticas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

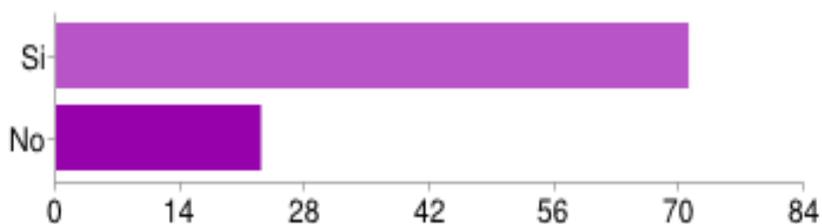


Figura 33: Utilidad en campo laboral: Gerencia. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

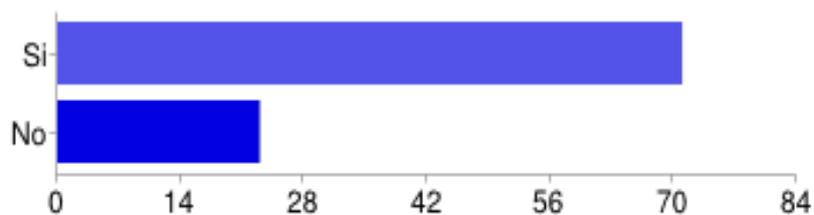


Figura 34: Utilidad en campo laboral: Proyectos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

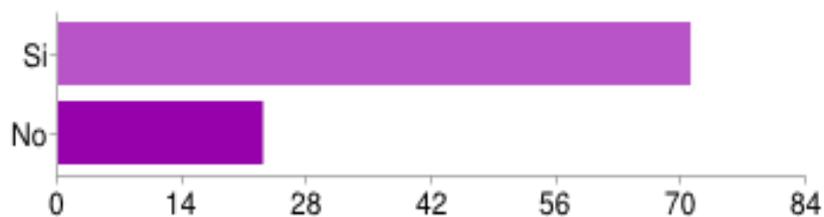


Figura 35: Utilidad en campo laboral: Contabilidad. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

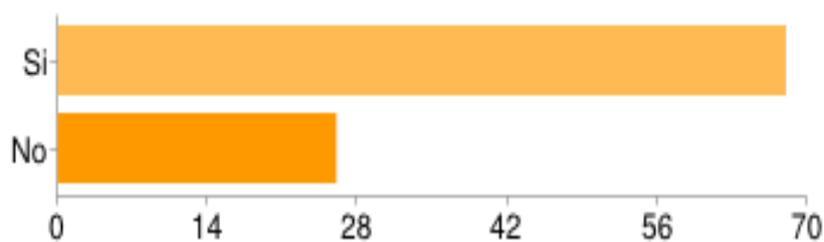


Figura 36: Utilidad en campo laboral: Ética. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

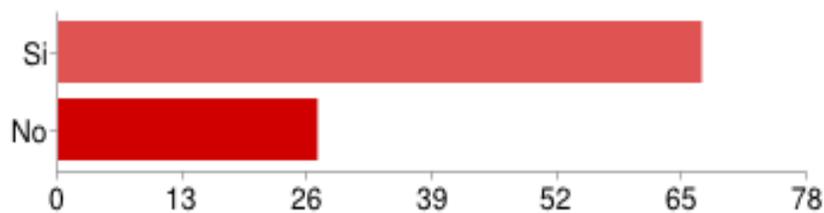


Figura 37: Utilidad en campo laboral: Operación. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

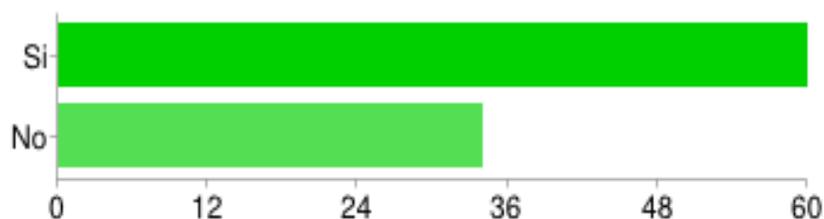


Figura 38: Utilidad en campo laboral: Planificación. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

La enseñanza sobre tipos y modalidades de turismo, sus definiciones básicas, la administración del turismo, para el 61% de los encuestados son de utilidad. La UEES en la carrera de Gestión Turística y hotelera, que es la titulación más representativa de la Facultad de Turismo (véase Figura 13) tiene el 21% de su malla curricular enfocado en materias de Turismo; en cambio, en la carrera de Administración hotelera no representa más del 8% de la malla.

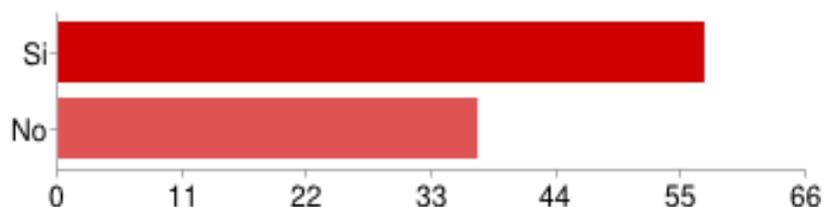


Figura 39: Utilidad en campo laboral: Turismo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

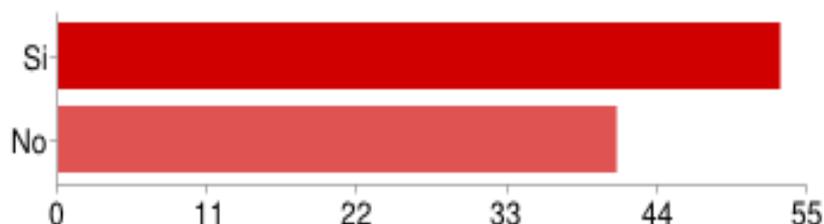


Figura 40: Utilidad en campo laboral: Sistemas de reservas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

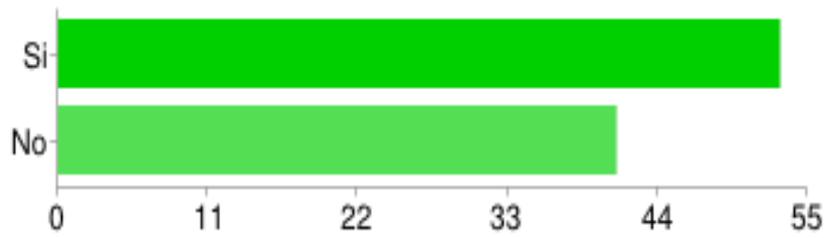


Figura 41: Utilidad en campo laboral: Geografía. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

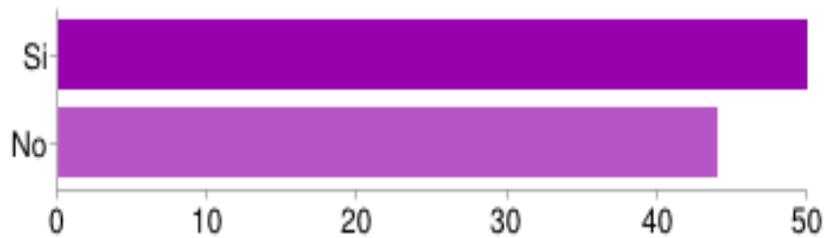


Figura 42: Utilidad en campo laboral: Economía. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

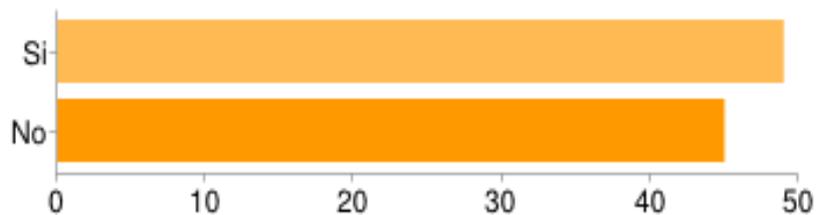


Figura 43: Utilidad en campo laboral: Hotelería. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

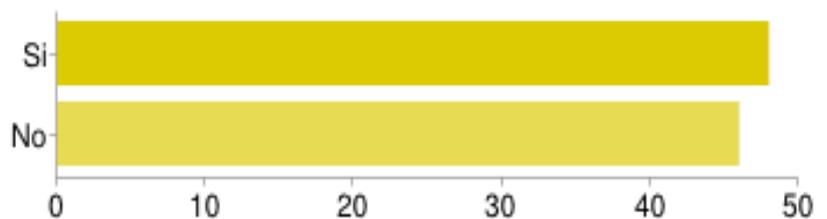


Figura 44: Utilidad en campo laboral: Legislación turística. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Como se puede observar en los gráficos 27 a 44, los grupos de materias que predominan como útiles son los de Idiomas, con el 95%, Servicio 91%, Relaciones Públicas 88%, Marketing 85%, Informática 81%, Matemáticas 77%, Gerencia, Proyectos y Contabilidad 76%, Ética 72%, Operación 71%, Planificación 64%, Turismo 61%, Sistemas de reservas y Geografía 56%, Economía 53%, Hotelería 52%, Legislación turística 51%

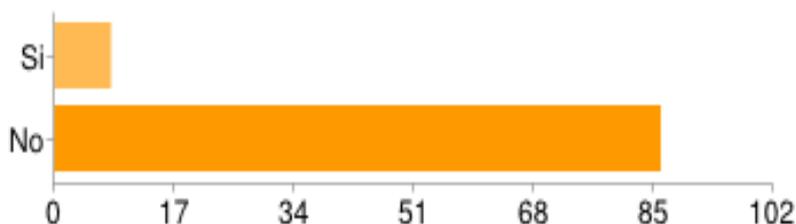


Figura 45: Utilidad en campo laboral: Teología. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

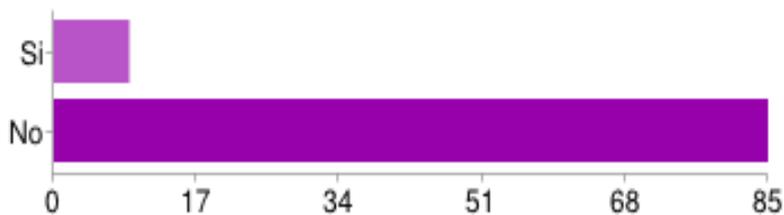


Figura 46: Utilidad en campo laboral: Deportes. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

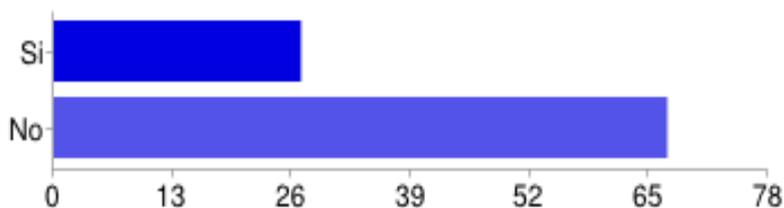


Figura 47: Utilidad en campo laboral: Historia. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

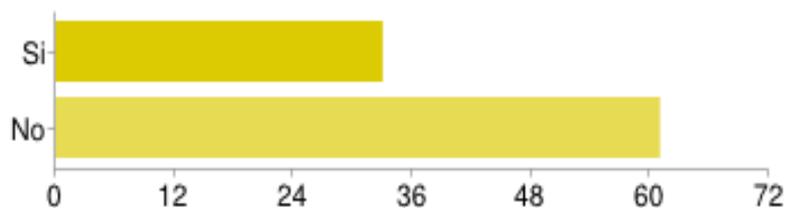


Figura 48: Utilidad en campo laboral: Lógica. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

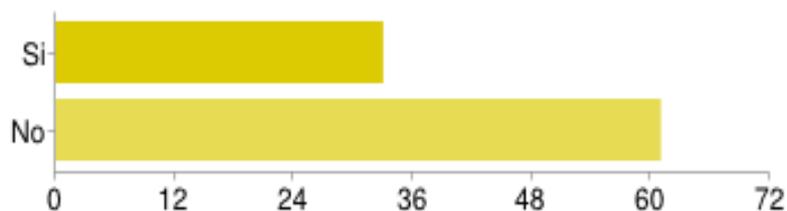


Figura 49: Utilidad en campo laboral: Recursos Naturales. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

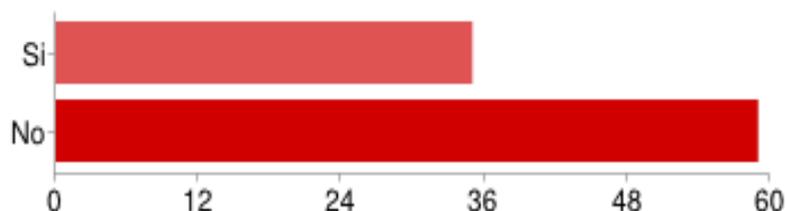


Figura 50: Utilidad en campo laboral: Arte. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

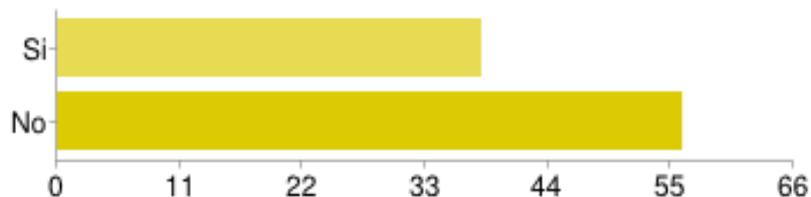


Figura 51: Utilidad en campo laboral: Guianza. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

En contraparte, están las materias que para los encuestados, no son tan útiles para su desempeño en su línea de trabajo. Se encuentran

Teología 91%, Deportes 90%, Historia 71%, Lógica y Recursos Naturales 65%, Arte 63%, Guianza 60% como se muestran entre la Figura 44 a Figura 51.

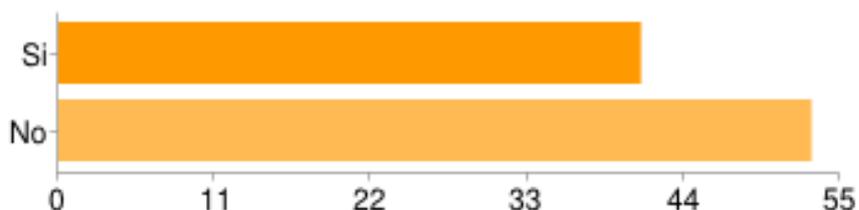


Figura 52: Utilidad en campo laboral: Metodología de la investigación.

Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

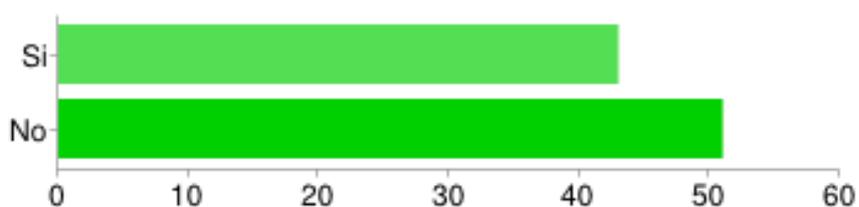


Figura 53: Utilidad en campo laboral: Tráfico aéreo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

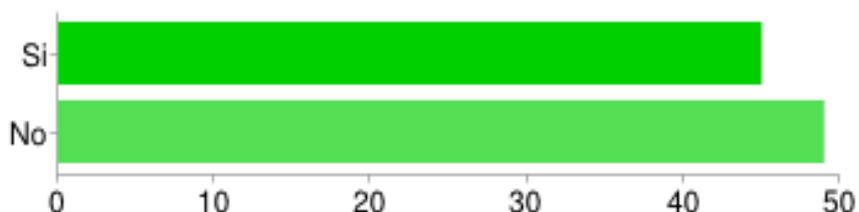


Figura 54: Utilidad en campo laboral: Alimentos y Bebidas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

El campo de Alimentos y Bebidas, de acuerdo a los encuestados, tiene una utilidad en 2% menor en comparación de la opinión de que no es útil, como se muestra en el Figura 54. Dentro de la UEES, la carrera de Administración hotelera, las materias de esta área representan el 20% de la malla (véase Figura 5), este es el único caso. En la mayoría de

universidades, Alimentos y Bebidas, escasamente representa el 5% de las mallas curriculares.

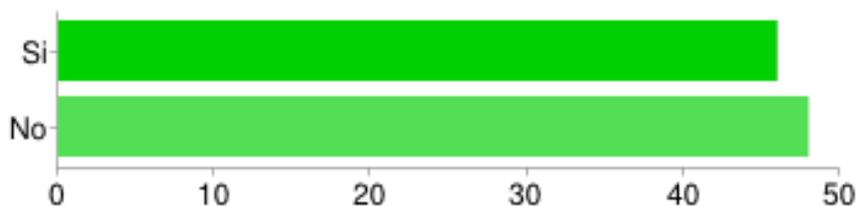


Figura 55: Utilidad en campo laboral: Lenguaje. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Materias como Metodología de la investigación 56% (Figura 52), Tráfico Aéreo 54% (Figura 53), Lenguaje 51% (Figura 55), por encontrarse tan medianamente divididas entre el sí y no, son útiles para la formación de competencias, no se podrían calificar como no útiles.

Un Profesional en Turismo debe contar con una serie de competencias para desenvolverse de manera excepcional en cualquier sector de la industria en el que se encuentre trabajando.

Como la investigadora ha expuesto previamente en el trabajo, de acuerdo a la información recogida, las competencias que la autora considero más importantes para análisis fueron las siguientes: Manejo de sistemas, Idiomas, Calidez, Pro actividad, Dirección de personas, Trabajo en equipo y cooperación, Orientación al cliente, Liderazgo, Manejo de reclamos, Solución de problemas.

En la encuesta, se solicitó a los graduados, que evaluaran en una escala de 1 a 5, de acuerdo a su criterio la importancia del manejo de cada una de estas competencias.

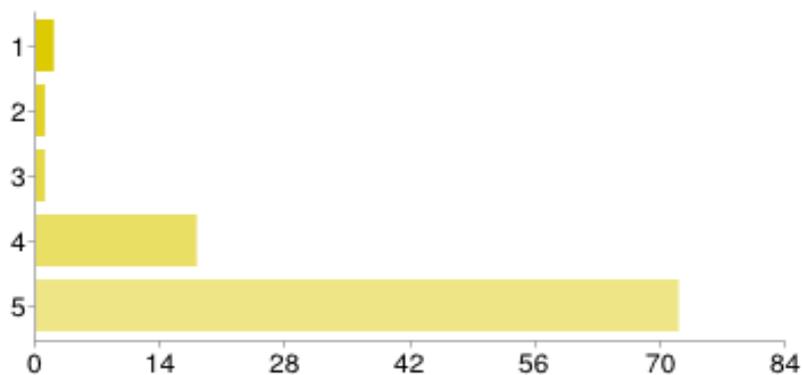


Figura 56: Evaluación de competencias: Solución de problemas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Como se muestra en la Figura 56, la habilidad de solucionar problemas es de mayor importancia para los Profesionales en Turismo graduados de la UEES. El 77% de los encuestados, calificaron a esta competencia con el más alto rango de la escala de valoración establecida, y solo el 19% lo calificó con una puntuación menos de la máxima, pero igualmente continúa siendo importante.

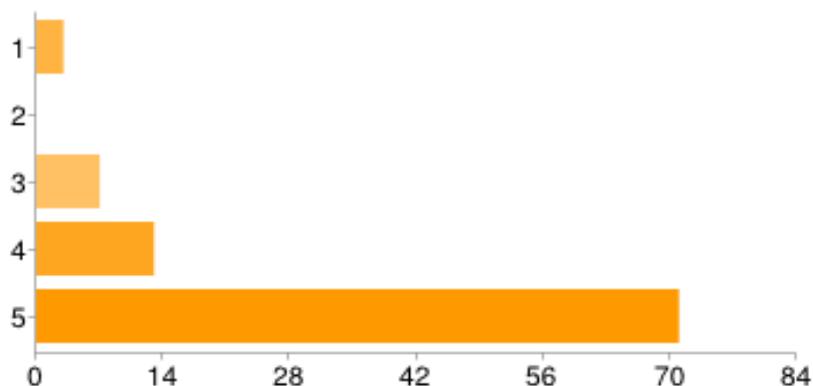


Figura 57: Evaluación de competencias: Idiomas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Los Idiomas son una herramienta fundamental para todas las personas en la actualidad, sobre todo para el Profesional en Turismo que se mantiene en contacto con personas provenientes de distintos países. Las encuestas muestran un resultado del 76% calificando a Idiomas con

la máxima valoración, mientras que el 14% opina que sigue siendo importante pero no al máximo. Inclusive, el 3% calificó a Idiomas como una competencia no elemental, con la menor valoración.

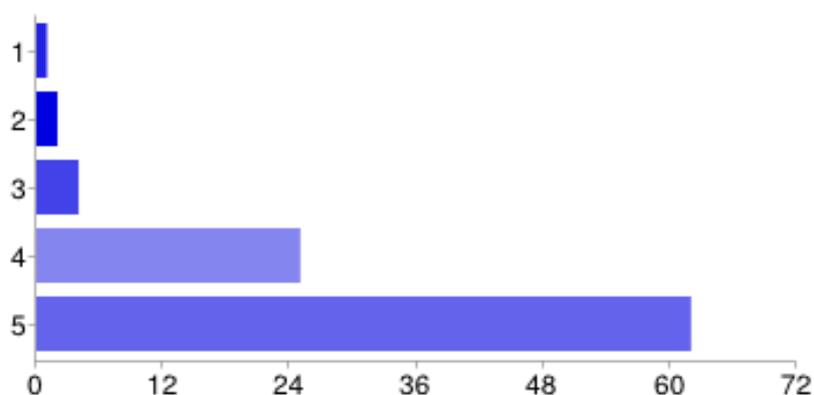


Figura 58: Evaluación de competencias: Orientación al cliente. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Con el 66%, Orientación al cliente, es la tercera competencia más valorada por los Profesionales en turismo UEES. Sin embargo más del cuarto (27%) de los encuestados no le dieron la valoración más alta, pero igual la consideran importante, como se muestra en la Figura 58.

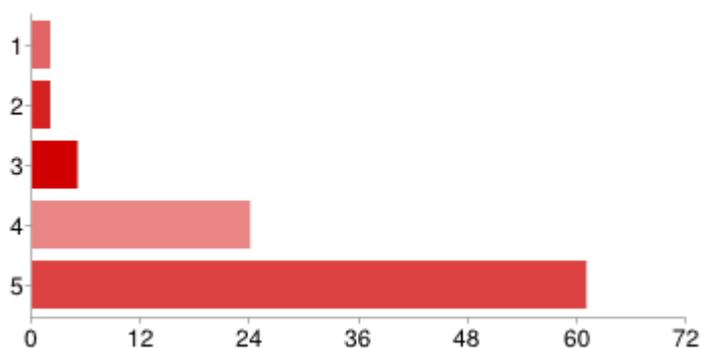


Figura 59: Evaluación de competencias: Manejo de reclamos. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

La competencia de Manejo de reclamos, es considerada por el 65% como muy importante. Esta competencia va estrechamente asociada con la competencia de Solución de problemas (véase Figura

56). En todo reclamo, primero se debe manejar el reclamo de una manera apropiada, para finalmente darle una solución.

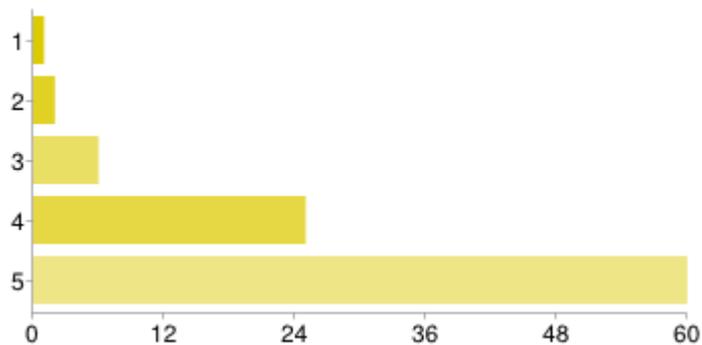


Figura 60: Evaluación de competencias: Pro actividad. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

El área de servicios, centra su actividad en crear experiencias, estas pueden ser mejores, dependiendo de la calidad en el servicio y la actitud del prestador de servicio. Un Profesional en turismo, debe anteceder las necesidades del cliente, y ofrecer su ayuda sin haber sido solicitada previamente. La pro actividad, es considerada por el 64% de los graduados como la más importante de las competencias.

A partir de la Figura 61 a la 64, los resultados de las competencias, comienzan a mostrar una valoración no sólo del porcentaje de encuestados que consideran importante la competencia analizada en cada cuadro, sino también, aumenta la valoración hacia el lado negativo. Las competencias siguientes, tienen porcentajes más altos en las calificaciones de 3 o 4.

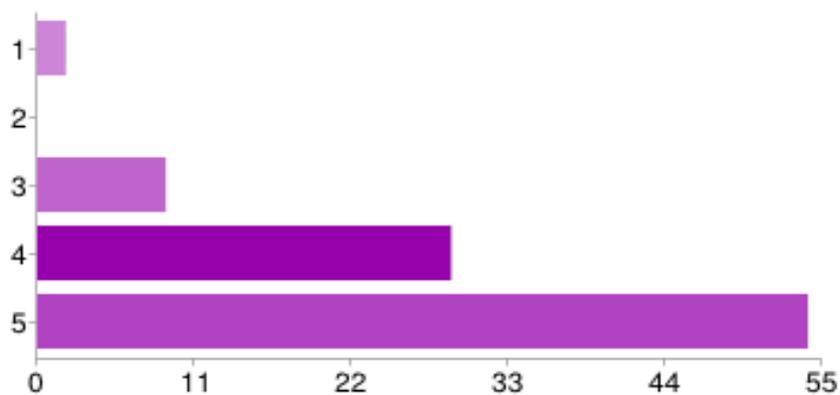


Figura 61: Evaluación de competencias: Trabajo en equipo y cooperación. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

El 57% de los encuestados calificó al Trabajo en equipo y cooperación con la puntuación más alta, seguido por el 31% con la segunda calificación más alta, como se puede apreciar en la Figura 61.

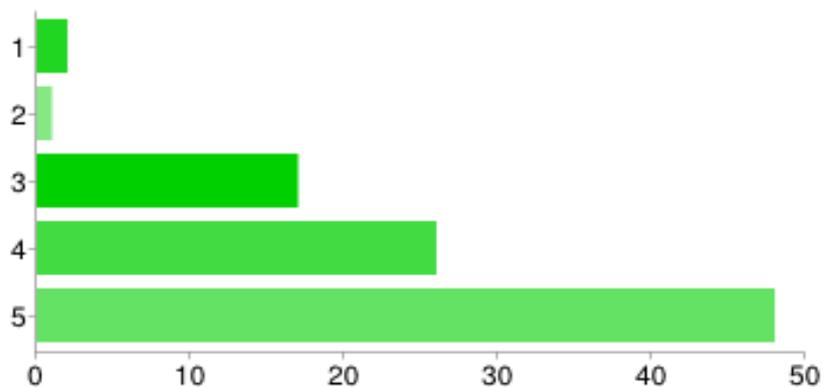


Figura 62: Evaluación de competencias: Dirección de personas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

La Dirección de personas, es una competencia a un nivel de supervisores, jefaturas, o gerencias. Esta competencia no va enfocada exclusivamente al cliente, como las competencias anteriormente analizadas; sino más bien, va enfocada al grupo de talento humano que trabaja para el Profesional en turismo. Esta competencia, dirección de

personas, es para el 51% de los encuestados, considerada como muy importante.

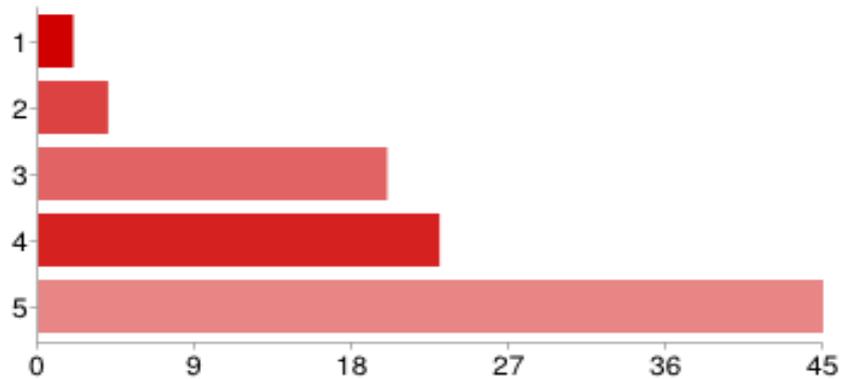


Figura 63: Evaluación de competencias: Calidez. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Como se puede apreciar en la Figura 63, la Calidez, es una competencia que menos de la mitad de los encuestados la considera como muy importante, el 48% le dio la puntuación más alta, el 24% la segunda más alta, y el 21% una puntuación regular.

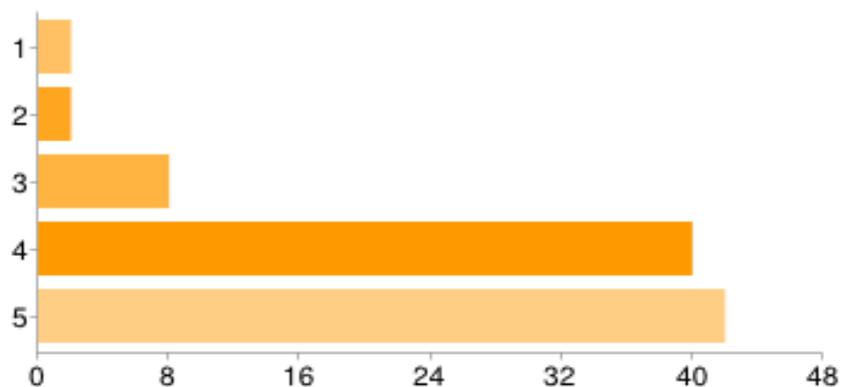


Figura 64: Evaluación de competencias: Liderazgo. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Liderazgo, fue la competencia con porcentajes más cercanos en la valoración. El 45% de los encuestados le dio la valoración más alta, mientras que el 43% le dio la segunda calificación más alta.

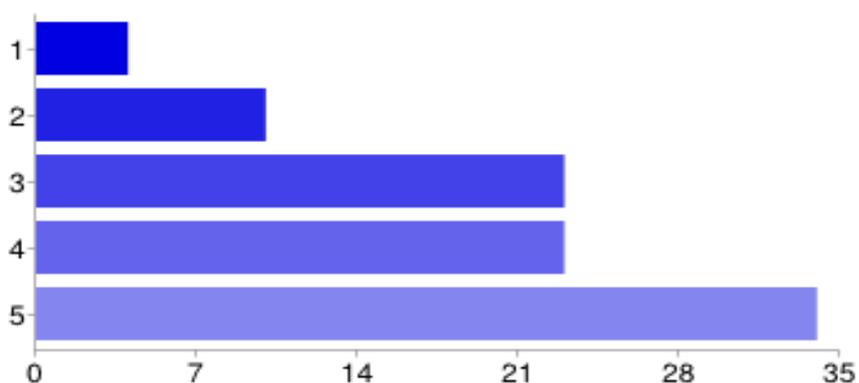


Figura 65: Evaluación de competencias: Manejo de sistemas. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

Finalmente el Manejo de sistemas fue la competencia que obtuvo el mayor porcentaje en las calificaciones más bajas. El 4% de los encuestados la calificó con 1, el 11% con 2, el 24% con 3 y 4. Solamente el 36% de los encuestados, le dieron a Manejo de sistemas la valoración más alta de la escala.

El propósito del presente estudio, es conocer si para los graduados de la UEES, la universidad está dotándolos con los conocimientos necesarios para convertirse en Profesionales exitosos y capaces de ocupar cargos de alta jerarquización en las empresas de primer nivel de la ciudad.

Por este motivo, la investigadora consultó en la encuesta a los graduados, si ellos consideraban que la universidad tuvo un papel fundamental en el desarrollo y mejoramiento de competencias. A esta pregunta, el 69% de los encuestados contestaron que sí, mientras que el 31% indicó que la universidad no lo estaba haciendo, como se puede observar en la Figura 65.

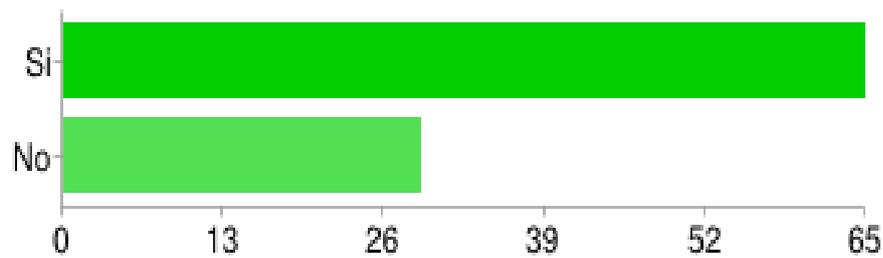


Figura 66: Papel de la UEEs en desarrollo de competencias. Fuente: datos de las encuestas de la investigadora. Elaborado en Google Docs.

La última pregunta de la encuesta era de opinión abierta, en la que los graduados debían nombrar, a su criterio las materias que la universidad debería aumentar, reforzar, o remover de las mallas curriculares.

De las 94 personas que respondieron a la encuesta, 55 respondieron esta última pregunta. Hubo distintas opiniones sobre temas similares, como la necesidad de que la Facultad de Turismo y Hotelería aumente las materias numéricas que se dan en las carreras turísticas.

“Específicamente en Turismo el alumno que ingresa a las diferentes universidades comete el error de pensar que es una carrera NO NUMÉRICA y muchas Universidades caen en el error de armar sus mallas curriculares con bajo peso en materias como Estadística, Matemáticas Financiera, Contabilidad, áreas que son requeridas en el campo empresarial y que juegan un papel fundamental al momento de emprender, en lo personal creo que es un campo importante para fortalecer, ya que si ampliamos horizontes y pensamos a nivel macro, los números son los indicadores que toda empresa maneja.” (Anónimo, mujer 26-30 años, tomado de las encuestas a Profesionales en Turismo UEEs)

Otras áreas que algunos concordaron requieren refuerzo, son las áreas de Servicios e Idiomas. Los graduados mostraron preocupación en que las materias de estas áreas no eran suficientes, por lo que deberían aumentarse.

12.8. Entrevistas

La investigadora realizó seis encuestas a Profesionales en Turismo graduados de la UEES, dos por cada área turística de mayor representación como ofertantes de plazas de trabajo para los profesionales en turismo (véase Figura 11). Estas áreas fueron: hotelería, agencias de viajes y aerolíneas.

En la primera pregunta, acerca de si todas las personas que sean contratadas para un cargo del sector turístico deberían ser únicamente profesionales en turismo, todas las entrevistadas respondieron que Sí. Basaron esta respuesta en que un profesional en el área, va a contar con mayores conocimientos sobre el tema. Sin embargo 1 de las 6 personas entrevistadas enfatizó que el contratar profesionales en turismo, sería lo ideal, mas no es lo que sucede en todos los casos, en muchas ocasiones lo que prima es la experiencia en el área y no solamente el título.

La segunda pregunta relacionada a la primera, sólo que en un plano más personal era si ellas consideraban que el factor principal por el cual fueron contratadas en su actual trabajo se basaba en que tenían un título de una carrera turística.

Para esta pregunta todas, excepto una, coincidieron en que sus empleadores si priorizan a las personas con un titulo en el área turística. La persona que difirió en esto, trabajo para una agencia de viajes muy importante del país. Afirmó que esta agencia, no consideraba la titulación de su personal, sino que fueran buenos agentes de ventas. Sin embargo, ella en la actualidad tiene su propia agencia de viajes, y ella si elige a una persona que se encuentre cursando una carrera turística o que ya la haya culminado, sobre una persona que no tiene ningún tipo de estudio en turismo.

En la tercera pregunta, acerca de si existe una diferencia en el servicio brindado por un profesional en turismo, de una persona que no ha

estudiado ninguna carrera turística, todas acertaron en que si existe una diferencia, especialmente en la calidad del servicio. Las 6 entrevistadas, concuerdas en que las personas que no han estudiado ninguna carrera afín turística, no cuentan con las herramientas necesarias para brindar un servicio de calidad, no tienen la vocación de servicio, que el profesional en turismo tiene.

Respecto a las expectativas que tuvieron al graduarse tanto sobre el cargo y nivel salarial, todas indicaron, que las expectativas fueron conseguir un mejor empleo ya que contaban con un título en turismo. Mencionaron también, que al aspirar a un cargo más alto, esperaban una remuneración más alta, que la que percibían antes de titularse. Sin embargo, el aumento salarial no se sucedió.

Acerca de si las expectativas y la realidad compaginaron, las respuestas estuvieron compartidas. La mitad de las entrevistadas opinaban que si se cumplieron en el aspecto de la experiencia, conocimientos que obtuvieron, pero no mencionaron el aspecto salarial que la otra mitad de las encuestadas si enfatizaron. El nivel salarial que esperaba la mitad de las entrevistadas, era más alto al que percibieron cuando ingresaron al mercado laboral turístico.

Una de las entrevistadas, indicó que el sector turístico no es bien remunerado debido a que no se valora el esfuerzo que la persona que ocupa el cargo realiza, no se consideran las horas extras, los fines de semanas y feriados que se laboran.

Sobre si la UEES debería enfatizar más algún área de enseñanza de las materias que tiene en las mallas curriculares de las carreras turísticas, las entrevistadas tuvieron respuestas muy variadas una de la otra. Temas como servicio, materias numéricas y de análisis, la práctica versus la teoría, fueron los que las entrevistadas indicaron la universidad debe enfatizar de sobremanera con los estudiantes actuales.

La respuesta de una de las entrevistadas del área de agencias de viajes acerca de personas poco capacitadas debido a que no sabían cómo presentarse para una entrevista de trabajo, desde la preparación de su currículum hasta la presencia de la persona, a la atención que brindaba al cliente con una mala actitud, eran temas que preocupan a esta Profesional propietaria de una agencia de viajes de la ciudad de Guayaquil.

Todas las graduadas indicaron que si recomendarían la UEES a otras personas que deseen obtener un título en una carrera turística. Esta recomendación la basaron en la experiencia que ellas tuvieron en la universidad, de acuerdo a las mallas curriculares que cada una de ellas vio en el momento que fueron estudiantes de la Facultad de Turismo y Hotelería de la UEES.

CAPÍTULO IV

Conclusiones y Recomendaciones

13. Conclusiones

El presente trabajo de investigación, fue realizado con el objetivo de proponer a las carreras turísticas, reformas en su malla curricular para contar con una oferta altamente competitiva en el mercado laboral turístico.

Por medio de encuestas y entrevistas, se obtuvo la opinión de los graduados UEES, acerca de las competencias que ellos como trabajadores o empleadores del sector, reconocen son imperantes para ocupar un cargo en empresas de la industria turística.

- Al finalizar la investigación, se puede determinar que los graduados UEES se encuentran en un 95% laborando en el campo turístico, en distintas áreas de la industria, como hotelería, alimentos y bebidas, eventos, aerolíneas, agencias de viajes, etc. El sector hotelero es el que más contrata a Profesionales en turismo, en el caso de los graduados UEES el 23% se encuentra laborando en esta área de la industria turística.

- Un promedio del 16% de los encuestados, ocupan cargos a niveles de Jefaturas, 10% niveles Gerenciales o Propietarios de empresas turísticas. Este resultado, afirma que los profesionales UEES, si ocupan puestos relevantes dentro de las empresas en las que laboran. Estos mismos graduados, evaluaron las materias impartidas en la universidad, y si la misma, fue de aporte fundamental al desarrollo de competencias en ellos como profesionales.

- Para el 83% de los encuestados, el Sector Público de la industria turística, resulta el área más atractiva para laborar. Esta decisión fue tomada por los encuestados teniendo como principal factor para la evaluación, el factor económico; el mismo que el 46% de los encuestados, lo catalogó como el principal factor para la toma de decisión en el atractivo de sectores, seguido del factor social con un 24%.
- Los Profesionales en turismo evaluaron al 62% de las materias impartidas por la UEES como sumamente útiles en sus campos laborales.
- De acuerdo a los encuestados y entrevistadas, las materias de Idiomas, Servicio, Marketing y Numéricas son las de mayor importancia, ya que son las que más se requieren para emplearlas en cargos gerenciales de distintas empresas. Basándose en las mallas curriculares, la UEES solamente cuenta en Gestión Turística Hotelera con cinco materias en las áreas de Economía y Matemáticas, mientras que en Administración Hotelera únicamente tres materias en Matemáticas, y ninguna en Economía.
- Tanto las mallas curriculares de todas las universidades, como los resultados de las encuestas, demuestran que el área más importante para el profesional en Turismo son los Idiomas. La UEES es la universidad con el mayor número de materias en el área de Idiomas. Sin embargo las horas académicas no son tan altas en comparación a las de otras universidades.
- De acuerdo a las exigencias del MINTUR, las materias que refuerzan temas de Planeación, Administración y control de personal, son las áreas que las universidades deben enfocar mayormente sus esfuerzos. El centro de estudios que se apega más a estas exigencias, es la FACSO, seguida de la UEES. También se da el caso de áreas de desempeño que tienen un exceso de materias impartidas para cubrir dichas áreas, tales como las de Servicio y Calidad. Nuevamente la

FACSO es la universidad que supera lo establecido por el MINTUR como necesario.

- El área de Servicio y Calidad, es una de las de mayor valoración. Esto se puede corroborar con los resultados de las encuestas a Profesionales en Turismo, las mallas curriculares, y el exceso de oferta de materias impartidas sobre el área, respecto a las exigencias del MINTUR. Esto demuestra la importancia en formar y brindar las herramientas y conocimientos necesarios por parte de las universidades hacia sus estudiantes, sobre brindar un servicio de calidad con altos estándares.
- El 69% de los graduados, indicaron que la UEES si juega un papel fundamental en el desarrollo y mejoramiento de competencias.

Por todo lo anteriormente expuesto, se concluye que la UEES y su facultad de Turismo y Hotelería, cumplen plenamente con su objetivo de que sus graduados laboren en la industria turística, desempeñándose exitosamente en cargos gerenciales, empleando los conocimientos y habilidades que la UEES les ayudo a pulir para convertirse en los Profesionales en Turismo que son hoy en día.

14. Recomendaciones

- Se recomienda a la Universidad, aumentar las materias del área de Marketing y las materias numéricas, para que de esta manera los estudiantes cuenten con mayores conocimientos del área financiera y sobre comportamientos de mercados, convirtiéndolos en futuros Gerentes con una amplia visión de mando, capaces de reconocer las nuevas tendencias de consumo y desarrollar estrategias que consigan una mayor rentabilidad para sus empresas.
- En la misma línea, se recomienda que los créditos de las materias de Idiomas aumenten, sea con los dos ya establecidos (inglés y francés), o aumentando otros como requisitos para la titulación. De igual manera, se debe analizar la posibilidad de dictar materias de contenido de la

carrera en el idioma inglés, de esta manera los estudiantes practicarían la fluidez y el manejo de los términos técnicos adecuados en dicho idioma.

- Bajo el mismo marco, se recomienda que las materias sean de orientación más práctica y menos teórica. Que se enfatice más, las materias relacionadas al Servicio al cliente, ya que es en la calidad del servicio que se centra la actividad turística.
- El departamento de prácticas laborales debe conseguir una mejor alianza estratégica con instituciones del sector público, tales como sub secretarías y ministerios, para que los estudiantes puedan realizar pasantías en dichas instituciones, así insertarse en el sector Público, que es el más atractivo para los profesionales de acuerdo a los datos de las encuestas realizada por la investigadora.
- Las Prácticas de laboratorio y prácticas laborales, deben ser insertadas en las mallas curriculares, de manera más directa. Se propone, establecer un número de horas de prácticas laborales que los estudiantes deben cumplir en cada sector. La puesta en práctica de esta recomendación, favorecería al estudiante a conocer los distintos sectores, y así ellos poder tomar una mejor decisión sobre el área en Turismo en la que desea desempeñarse.
- Se recomienda fortalecer el papel del Departamento de Apoyo al Estudiante y Alumni. Procurar una mayor difusión sobre los beneficios que brinda a la comunidad UEES, como lo es aconsejar a los estudiantes y a los graduados de la UEES, mediante charlas abiertas al estudiantado sobre cómo realizar apropiadamente un currículum, como presentarse a una entrevista de trabajo. Este departamento debe probar para conocer el área, dentro de la industria que corresponda su carrera, en la que el estudiante o alumni mejor se desenvolvería. Adicionalmente, podrá brindar ayuda legal, psicológica y laboral a sus graduados y estudiantes.

Bibliografía

- Alles, M. (2008). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. A. (2008). *Elija al mejor: cómo entrevistar por competencias* (2da edición.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. A. (2009). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias* (2da. Edición ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). Proyecto de Ley Orgánica de Turismo. In A. Ortiz, & J. Pinoargote.
- Asociación Española de Dirección de Personal. (1997). *Psicología del Trabajo y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Aedipe.
- Banchik, M. (2003). *Transporte Aéreo en Turismo* (primera ed.). (Ediciones Turísticas de Mario Banchik, Ed.) Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: Ediciones Turísticas de Mario Banchik.
- Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador. (2009, Noviembre 4). Revisado Julio 18, 2012, de www.senescyt.gob.ec:
http://www.senescyt.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=5abcdec7-071b-4c34-a26f-7222773334ba&groupId=10156
- Corporación de Estudios y Publicaciones. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Quito, Ecuador.
- De Ansorena Cao, Á. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito*. Barcelona: Paidós.
- Diario Expreso. (2012, Junio 09). Gremio advierte burbuja hotelera.
- Diario Expreso. (2012, Enero 03). Las cinco tendencias que despegarán el turismo 2012. Revisado Julio 06, 2012, de <http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota.aspx?idart=2860977&idcat=19308&tipo=2>

- Escuela Superior Politecnica del Litoral. (1958, octubre 29). *www.espol.edu.ec*.
Revisado Diciembre 08, 2011, de
<http://www.reglamentos.espol.edu.ec/WebDoc/Reglamen.nsf/0/528ebc33c609b3950525677f0054f25f?OpenDocument>
- European Travel Commission. (2012, junio 18). *New Media Trend Watch*.
Revisado Julio 06, 2012, de <http://www.newmediatrendwatch.com/world-overview/91-online-travel-market?start=2>
- García, Nuria. (2012, Junio 26). *www.dw.de*. (E. Lopez, Editor) Revisado Julio 05, 2012, de www.dw.de/dw/article/0,,16051711,00.html
- Gobierno Provincial del Guayas; Cámara Provincial de Turismo del Guayas;
(2009). *Plan Maestro de Desarrollo Turístico*. Orlando: The Dick Pope Sr. Institute for Tourism Studies.
- INEC. (2011). *Censo Nacional Económico 2010*. Revisado Agosto 16, 2012, de www.inec.gob.ec:
http://www.inec.gob.ec/cenec/index.php?option=com_remository&Itemid=128&func=startdown&id=11&lang=es&TB_iframe=true&height=250&width=800
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2011). *www.inec.gov.ec*. Revisado Diciembre 14, 2011, de
http://www.inec.gov.ec/estadisticas/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdown&id=51&lang=es&TB_iframe=true&height=250&width=800
- Ministerio de Educación del Ecuador. (n.d.). *Ley de Educación Superior*.
Guayaquil.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2008). *PLANDETUR 2020*. Revisado Julio 18, 2012, de www.turismo.gob.ec:
http://www.turismo.gob.ec/documentos/plandetur_2020.pdf
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2011). *Catastro de Empresas Turísticas en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Sub Secretaria de Turismo.

- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2012, Marzo 29). Revisado Junio 19, 2012, de www.turismo.gob.ec:
http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=4470:ecuador-cada-ano-incrementa-el-flujo-de-turistas&catid=19:noticias-al-d&Itemid=151
- Organización Mundial de Turismo. (2012, Junio 13). www2.unwto.org. *El turismo es esencial para afrontar los retos economicos mundiales, segun se desprende de la reunion del Consejo Ejecutivo de la OMT*. Madrid, Espana. Revisado Julio 5, 2012, de media.unwto.org/es/press-release/2012-06-13/el-turismo-es-esencial-para-afrontar-los-retos-economicos-mundiales-segun-s
- Perrone, A., Cajiao, D., & Burgos, M. (2009). *Turismo de naturaleza en la zona marino costera del Ecuador Continental*. (M. d. Conservacion Internacional Ecuador, Ed.) Guayaquil.
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2011). www.puce.edu.ec. Revisado Diciembre 09, 2011, de
<http://www.puce.edu.ec/portal/content/Breve%20Rese%C3%B1a%20Historica/172?link=oln30.redirect>
- REVISTA VISTAZO. (2009, Diciembre 3). www.vistazo.com. Revisado Junio 26, 2012, from <http://www.vistazo.com/webpages/pais/?id=7926>
- SENESCYT;. (2012, Junio). *Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación*. Revisado Julio 18, 2012, de www.senescyt.gob.ec: <http://www.senescyt.gob.ec/web/guest/15062012-3>
- Spencer Lyle, S. S. (1993). *Competence at work, models for superior performance*. Nueva York: John Wiley & Sons, Inc.
- Tourism & Leisure Advisory Services, Ministerio de Turismo del Ecuador, & Fondo de Promocion Turistica. (2009). *Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador PIMTE 2014*.

UNESCO. (2009, Agosto 04). *www.unesco.org*. Revisado Julio 07, 2012, de http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=45692&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Universidad Católica Santiago de Guayaquil. (n.d.). *www.ucsg.edu.ec*. Revisado Diciembre 09, 2011, de http://www2.ucsg.edu.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=795

Universidad Central del Ecuador. (2005, Mayo). *www.uce.edu.ec*. Revisado Diciembre 13, 2011, de <http://www.uce.edu.ec/upload/historiauc.pdf>

Universidad de Especialidades Turísticas. (2010). *www.uct.edu.ec*. Revisado Diciembre 09, 2011, de http://www.uct.edu.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=56&Itemid=62

Universidad Internacional del Ecuador. (2011). *www.uide.edu.ec*. Revisado Diciembre 09, 2011, de <http://www.uide.edu.ec/2009/UIDE/index.php>

Universidad Internacional SEK. (n.d.). *www.uisek.edu.ec*. Revisado Diciembre 13, 2011, de <http://www.uisek.edu.ec/historia.html>

Universidad Península de Santa Elena. (2005, Noviembre 11). *www.upse.edu.ec*. Revisado Diciembre 08, 2011, de <http://upse.edu.ec/files/ESTATUTO%20VIGENTE.pdf>

Universidad San Francisco de Quito . (2011). *www.usfq.edu.ec*. Revisado Diciembre 13, 2011, de <http://www.usfq.edu.ec/Paginas/SobreUSFQ.aspx>

University of California, Berkeley. (2012, Febrero). Revisado Junio 26, 2012, de www.eric.ed.gov: http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED529726.pdf

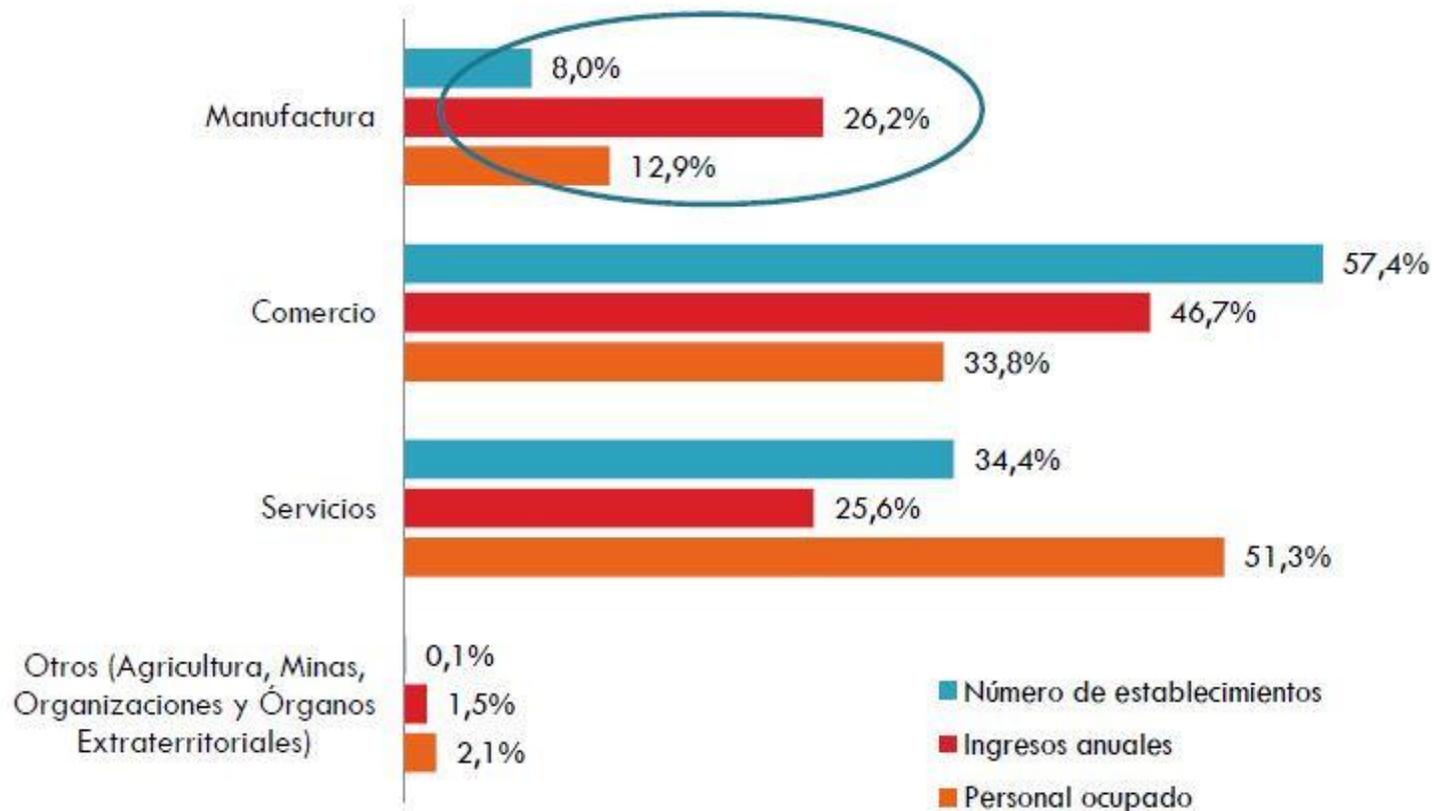
ANEXOS

ANEXO A

Gráficos de resultados del Censo Económico Nacional realizado por el
Instituto Nacional de Estadística y Censos

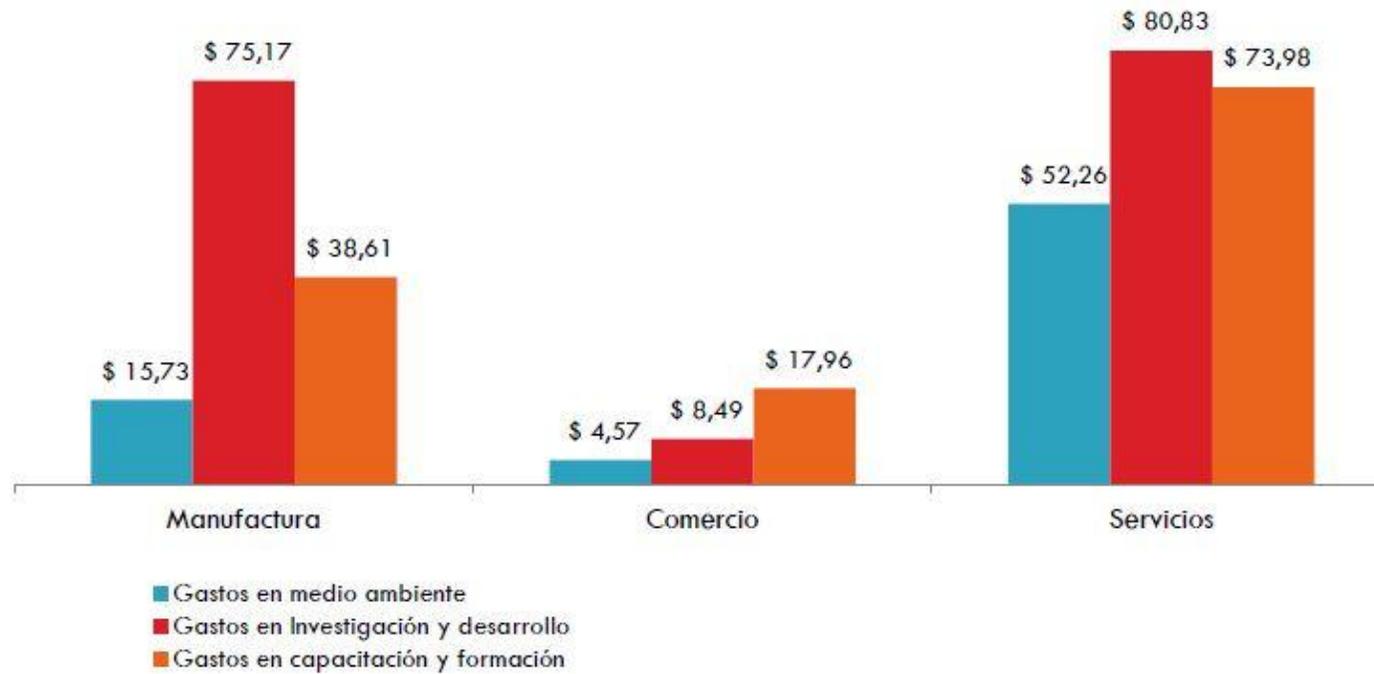
Número de Establecimientos, Ingresos Anuales y Personal ocupado según sector económico

Número de establecimientos, ingresos anuales y personal ocupado según sector económico



Gastos de Inversión en Capacitación, Investigación y Desarrollo y Manejo de desechos 2009

Gastos de Inversión en capacitación, investigación y desarrollo y manejo de desechos 2009 (Millones de dólares)



ANEXO B

Mallas curriculares de Universidades analizadas

UCT- Administración de Empresas Hoteleras



ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

480hs / 24C Ciclo 1	480hs / 24C Ciclo 2	480hs / 24C Ciclo 3	480hs / 24C Ciclo 4	480hs / 24C Ciclo 5	480hs / 24C Ciclo 6	480hs / 24C Ciclo 7	480hs / 24C Ciclo 8
110817C INGLES ING101	110817C INGLES ING102	110817C INGLES ING103	110817C INGLES ING104	110817C INGLES ING105	110817C INGLES ING106	110817C INGLES ING107	110817C INGLES ING108
48h / 3C Pensamiento Lógico Formal LM001	48h / 3C Contabilidad Aplicada 1 CT003	64h / 4C Contabilidad Aplicada 2 CT004	32h / 2C Presupuestos PR200	60h / 3C Finanzas FI212			
48h / 3C Planificación AD401	48h / 3C Matemática Financiera MF210	64h / 4C Económica EC402	64h / 4C Organización 2 AD404	64h / 4C Organización 1 AD403	48h / 3C División 2 AD406	48h / 3C Control 1 AD407	48h / 3C Control 2 AD408
32h / 2C Normativa Turística LU401	48h / 3C Planificación 2 AD402	64h / 4C Organización 1 AD403	32h / 2C Fundamentos de Marketing MD021	48h / 3C Investigación de mercados MD022	48h / 3C Módulo de Promoción MD023	32h / 2C Marketing Basado MD024	32h / 2C Comercio Electrónico MD025
		48h / 3C Estadística aplicada ES010		64h / 4C Realidad Nacional RN730	64h / 4C Diseño Societario LS434		64h / 4C Diseño y Evaluación de Proyectos 1 DP401
48h / 3C Sistema Turístico TH002	64h / 4C PSI010002 Turístico Cultural LGH710						64h / 4C Diseño y Evaluación de Proyectos 2 DP402
36h / 2C Técnicas de Estado TE004	36h / 2C Técnicas de Estado TE004						
36h / 2C Prácticas Turísticas MTC01	36h / 2C Prácticas Turísticas MTC01						
36h / 2C Olimpíada OO003			48h / 3C Ecología EN900		32h / 2C Administración Sanitaria AD405		32h / 2C Congresos y Eventos CE1000
32h / 2C Mesa PTM0000	48h / 3C Mesa PTM0000	64h / 4C Agente de Reservas y Recepción PTM0001	64h / 4C Guest Relations PTM0100		64h / 4C Front Office Manager PTM0204	64h / 4C Gerente Nocturno PTM0205	32h / 2C Director de Habitaciones PTM0206
		48h / 3C Ara de Llaveros PTAL2402		64h / 4C Jefe de Cocina y Establecidos PTC0200			
	64h / 4C Ayudante de Cocina PTAC001	36h / 2C Barman PTM0105	48h / 3C Cocinero PTPT2300		48h / 3C Jefe de Partido PTC0303	32h / 2C Administrador de Bar y Restaurante PTBR0304	48h / 3C Gerente de Operaciones PTOC000
		64h / 4C Puestero PTPT2305		32h / 2C Coordinador de Eventos y Banquetes PTCE0401	64h / 4C Gerente Banquetes PTGB0402	32h / 2C Gerente de Alimentos y Bebidas PTAB0403	32h / 2C Director de Alimentos y Bebidas PTDA0404
						64h / 4C Jefe de Personal PTSP4003	32h / 2C Director de Rec. Humanos PTRH0503
						64h / 4C Gerente de Ventas PTGV0503	32h / 2C Gerente Financiero PTGF0500
COMPONENTES PRACTICAS PROYECTO MICROEMPESARIAL Y GIRAS DE ESTUDIO							
600hs / 3C Ciclo 1	320 Hrs / 8C Ciclo 2	360 Hrs / 9C Ciclo 3	336 Hrs / 8C Ciclo 4	480 Hrs / 12C Ciclo 5	720 Hrs / 18C Ciclo 6	336 Hrs / 8C Ciclo 7	60 Hrs / 3C Ciclo 8
	60h / 2C Eventos PSTE20	60h / 2C Ara de Llaveros PSTL	60h / 2C Compras PSTY	60h / 2C Cocina PSTP	60h / 2C Ventas PSTV	60h / 2C Reservas PSTT	
		60h / 2C Servicio PSTE	60h / 2C Cocina PSTX	60h / 2C Contabilidad PSTC		60h / 2C Recepción PSTZ	
			60h / 2C Banquetes Administrativo PSTO	60h / 2C Administración de Personal PSTU		60h / 2C Auditoría Nocturna PSTU	
					60h / 2C Restaurante PSTO		
60h / 3C Gira Norte GR1	60h / 3C Gira Centro- Occidente GRH2	60h / 3C Gira Playas GRH3	60h / 3C Gira Austro GRH4	60h / 3C Gira Galapagos GRH5			

UCT - Guía de Turismo Nacional



GUÍA DE TURISMO NACIONAL - UCT

OCT07-MAR08

		620Hrs / 31C Ciclo 1	596Hrs / 30C Ciclo 2	555Hrs / 28C Ciclo 3	830Hrs / 32C Ciclo 4	540Hrs / 27C Ciclo 5	450Hrs / 23C Ciclo 6
CONCEPTUAL CURSOS Y MEDIDAS	INGRESO	240h / 12C ING235 ING241	240h / 12C ING235 ING240	120h / 6C ING235 ING245	120h / 6C ING235 ING248	120h / 6C ING235 ING247	120h / 6C ING235 ING248
		80h / 3C Lógica matemática LM001	80h / 4C Historia Universal HU2200	100h / 5C Historia Aborígen HA2201	80h / 4C Historia Colonial HC2202	80h / 4C Historia Republicana HR2203	80h / 3C Realidad Nacional RN730
			80h / 4C Estilos del Arte Universal AU2300	40h / 2C Arte Aborígen AA2301	80h / 4C Arte Ecuatoriano Siglos XVI y XVII AC2302	80h / 3C Arte Ecuatoriano Siglos XVIII y XIX AR2303	40h / 2C Arte Ecuatoriano Siglo XX AM 2304
		20h / 1C Técnicas de Estado TE004		20h / 1C Técnicas de Ventas TV500	80h / 4C Patrimonio Turístico Internacional 1 PI710	80h / 4C Patrimonio Turístico Internacional 2 PI711	80h / 3C Desarrollo Sostenible del Patrimonio DS721
		20h / 1C Primeros Auxilios PR002	18h / 1C Liderazgo LD410	45h / 2C Sicología de Grupos SG403	80h / 3C Técnicas de Guía 1 TG2700	80h / 4C Técnicas de Guía 2 TG2701	80h / 4C Técnicas de Guía 3 TG2702
		80h / 3C Introducción al turismo y la hotelería TH002	80h / 4C Folklor del Ecuador FE2500	80h / 4C Etnografía del Ecuador EE2501			
		80h / 4C Fundamentos Geografía del Ecuador FG2400	80h / 4C Patrimonio Turístico Natural PT2401	80h / 4C Fundamentos de Ecología EC2600	80h / 4C Ecología EC2601	24h / 1C SNAP SN720	80h / 3C Ecoturismo ET2610
		100h / 5C Laboratorio de computación CO003	18h / 1C Documentación Mercantil DM301	20h / 1C Cartografía CA2410	80h/4C Turismo de Aventura TA2712	50h / 2C Diseño de Rutas DR610	
		30h / 2C Guianza en Museos GM2310		30h / 2C Transportación Turística TP601	30h / 2C Agencias Operadoras AC2740	25h / 1C Legislación Turística LU431	
	INGRESO			20h / 1C Informador Turístico PT13000	20h / 1C Transferista PTT30001	30h / 2C Guía Local PTL3002	30h / 2C Guía de Turismo Nacional PTG3003

UCSG - Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hotelera

Carrera de Ingeniería en Admin. de Empresas Turísticas y Hotelera - Pénsum



		Primer Año			Semestre I				
Introducción al turismo (3 créditos)	Folklore I (3 créditos)	Agencias de viajes (3 créditos)	Computación I (4 créditos)	Fund. de Admin. (4 créditos)	Español (3 créditos)	Inglés I (4 créditos)	Francés I (Opcional 4 créditos)		
		Semestre II							
Geografía Internacional (3 créditos)	Folklore II (3 créditos)	Industria Aérea Internacional (3 créditos)	Computación II (4 créditos)	Matemáticas I (4 créditos)	Introducción al Pensamiento Crítico (3 créditos)	Inglés II (4 créditos)	Francés II (Opcional 4 créditos)		
		Segundo Año			Semestre III				
Sistema de Reservas (3 créditos)	Relaciones Públicas y Protocolo (4 créditos)	Marketing de Servicios (4 créditos)	Optativa I Tec. de Expresión Oral y Escrita / Formación Gral. (3 créditos)	Matemáticas II (4 créditos)	Teología I (3 créditos)	Inglés III (4 créditos)	Francés III (Opcional 4 créditos)		
		Semestre IV							
Faq. Turist. Grup. y Guianza (3 créditos)	Inventario Turístico (4 créditos)	Marketing Turismo Europeo y Americano (4 créditos)	Microecon. (4 créditos)	Nutrición y Salud (3 créditos)	Teología II (3 créditos)	Inglés IV (4 créditos)	Francés IV (Opcional 4 créditos)		
		Tercer Año			Semestre V				
Adm. Hoteles Front Desk (4 créditos)	Servicio de Alimentos y Bebidas (4 créditos)	Legislación Turística y Hotelera (3 créditos)	Macroecon. (4 créditos)	Contabilidad Financiera (4 créditos)	Estudios contemporá (3 créditos)	Composition I (4 créditos)	Francés V (Opcional 4 créditos)		

USFQ - Administración de Empresas de Hospitalidad

PENSUM BA ADM. DE EMPRESAS DE HOSPITALIDAD 2010

PRIMER AÑO

PRIMER SEMESTRE

CG	Socrático I	4	
ADM211/EMP201	Principios de Adm. o Emprendedores	4	
MAT115	Matemáticas Aplicadas*	4	
ESL	Inglés	4	
CG	Colegio General (Arte)	4	
CG	Colegio General (Composición I*)	4	
CG	Colegio General (Cult. Gastronómica)	1	
		26	

SEGUNDO SEMESTRE

CG	Socrático II	4	
EON100	Introducción a la Economía	4	
MAT116	Cálculo Aplicado	4	
HSP200	Teoría de la Hospitalidad	4	
ESL	Inglés	4	
CG	Colegio General (Ciencia Social)	4	
EL	Electiva Libre	4	
		28	

SEGUNDO AÑO

PRIMER SEMESTRE

CG	Socrático III	4	
HSP201	Teoría del Turismo	4	
EON200	Principios de Microeconomía	4	
ESL	Inglés	4	
CON205	Principios de Contabilidad	4	
MAT200	Estadística	4	
HSP292	Prácticas Culinarias para Hospitalidad**	6	
		30	

SEGUNDO SEMESTRE

HSP220	Principios y Técnicas de Cocina	4	
CON210	Contabilidad Financiera	4	
IAC222	Servicios y Protocolo	3	
ESL	Inglés	4	
CG	Composición II	4	
CG	Colegio General (Ciencia)	5	
CG	Colegio General (Ciencia Social)	4	
		28	

VERANO

HSP290	Prácticas (320 horas)	5
		0

TERCER AÑO

PRIMER SEMESTRE

FIN310	Principios de Finanzas	4	
HSP321	Adm. de Alimentos y Bebidas I	4	
HSP311	Operaciones de Front Office	5	
MAK301	Marketing: Princ. y Fundamentos	4	
ESL	Inglés	4	
DEP	Deportes	3	
COL003	Conferencias en Hospitalidad y Turismo	1	
CG	Colegio General (Humanidades)	4	
		29	

SEGUNDO SEMESTRE

ADM350/212	Adm. de RRHH o/ Comp. Organizacional	4	
ADM320	Administración de Operaciones	4	
HSP322	Adm. de Recepciones y Banquetes	4	
HSP312	Operaciones de Back Office	5	
MAT350	Modelos Cuantitativos	4	
ESL	Inglés	4	
DEP	Deportes	3	
PAG101	PASECC Pasantía Comunidad	3	
		31	

VERANO

PAG400	PASEM (320 horas)	3
		3

CUARTO AÑO

PRIMER SEMESTRE

HSP440	Gerencia Finan. en Hospitalidad	3	
HSP302	Informática para Hospitalidad	2	
HSP331	Servicios Turísticos	4	
ENG100	Composition & Rethoric	4	
ADM315	Entorno Legal de los Negocios	4	
FIN370	Gerencia Financiera	4	
EL	Electiva Libre	4	
		26	

SEGUNDO SEMESTRE

MAK460	Marketing de Servicios	4	
ADM370	Planeación Estratégica	4	
HSP410	Planificación de Emp. de Hosp.	4	
EL	Electiva Libre	4	
EL	Electiva Libre	4	
CG	Colegio General (Computación)*	4	
		24	

TOTAL DE CREDITOS 228

Colegio General	99
Electivas libres	16
Especialización	113
Tesis	20
Total	248

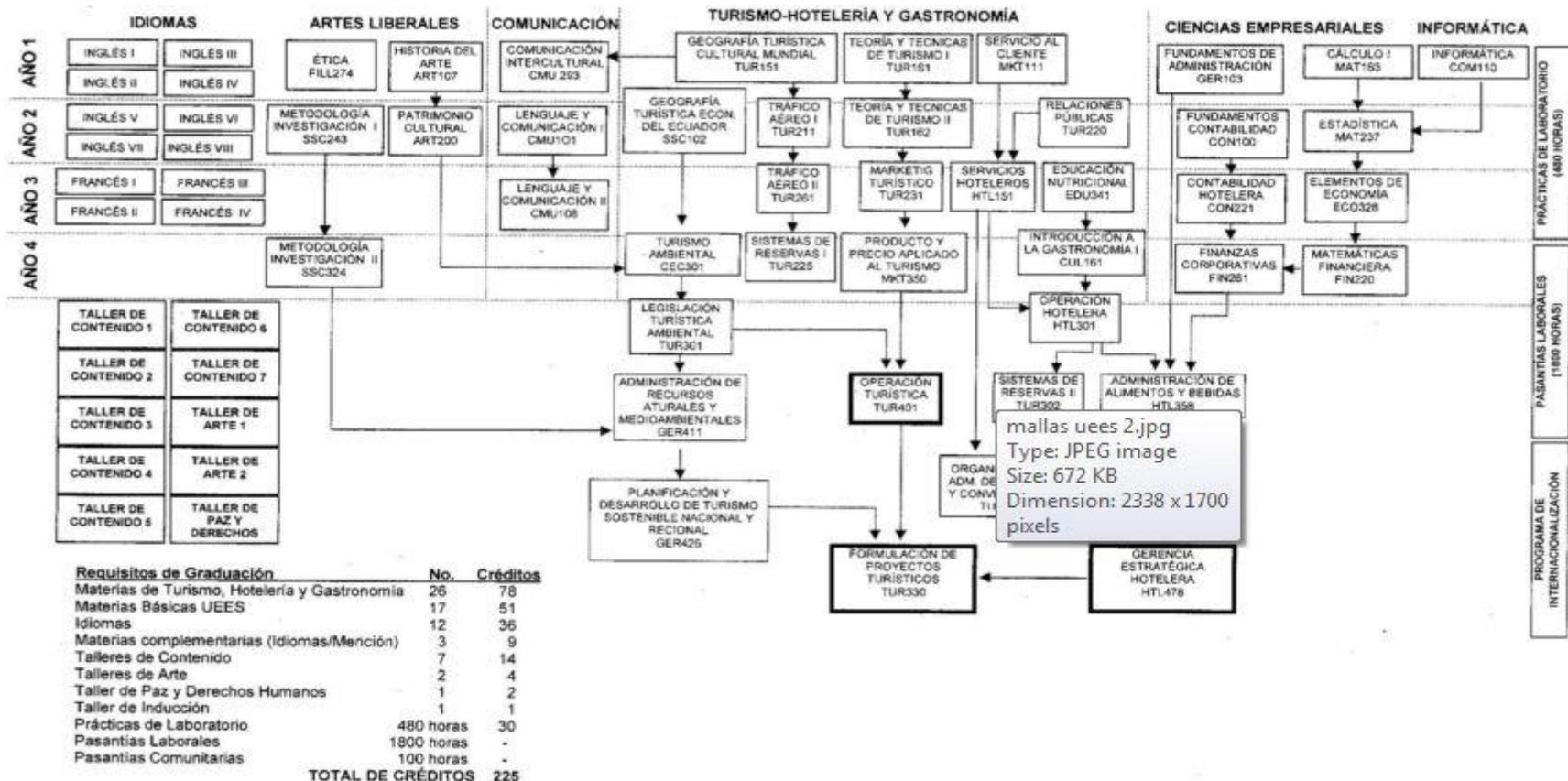
Nota: Todos los cursos de especialización deben ser aprobados con C o más. No se harán excepciones.

* Se puede aprobar mediante examen

** HSP292 comprende 20 horas de prácticas semanales en varios puntos de producción de AyB

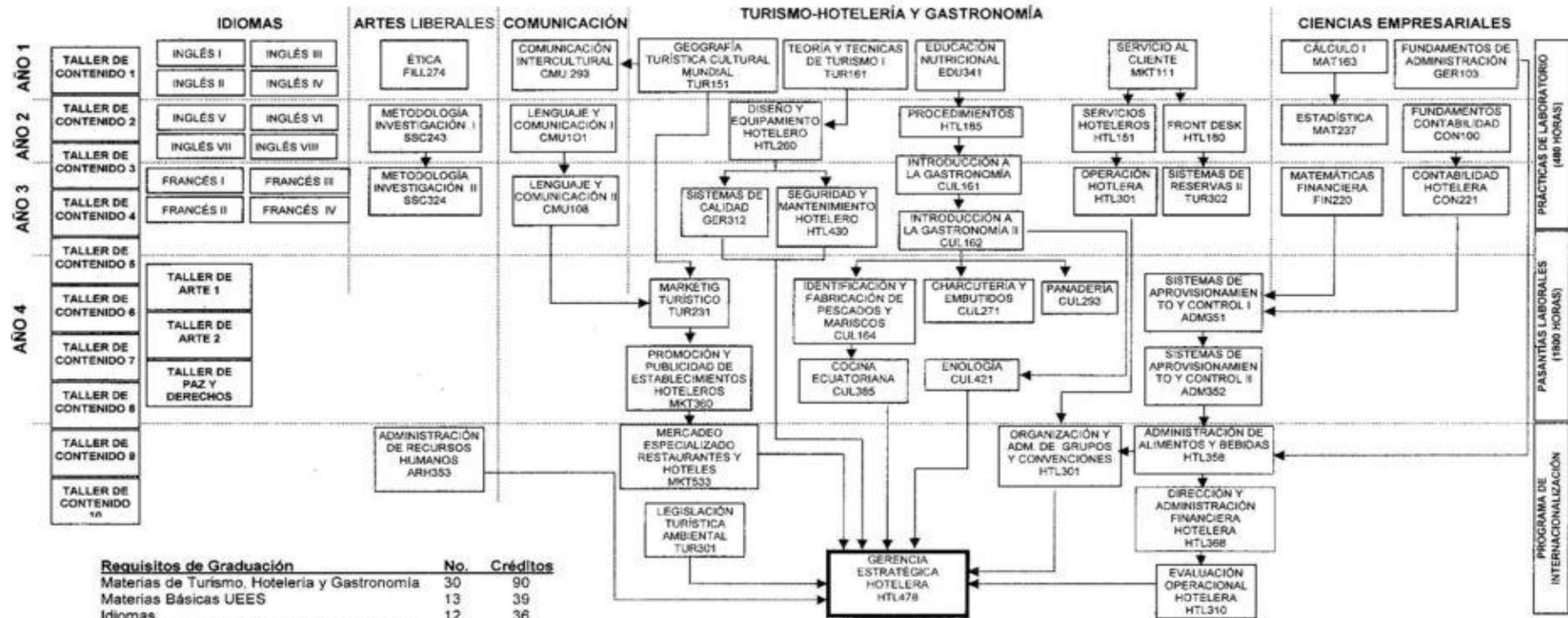
UEES – Gestión Turística y Hotelera

INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA PENSUM 593-2007



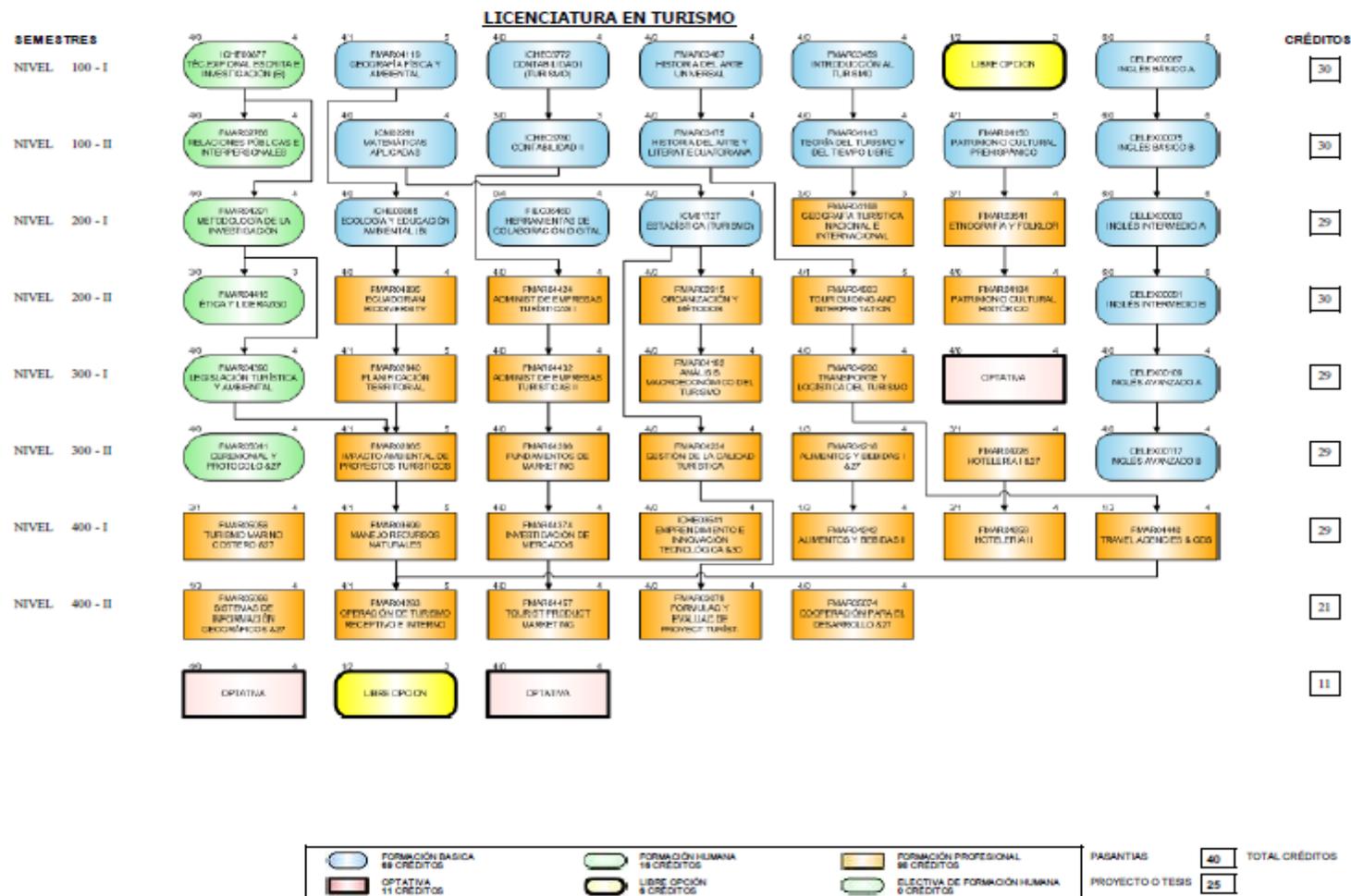
UEES – Administración Hotelera

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA PENSUM 594-2007



Requisitos de Graduación	No.	Créditos
Materias de Turismo, Hotelería y Gastronomía	30	90
Materias Básicas UEES	13	39
Idiomas	12	36
Materias complementarias (Idiomas/Mención)	1	3
Talleres de Contenido	10	20
Talleres de Arte	2	4
Taller de Paz y Derechos Humanos	1	2
Taller de Inducción	1	1
Prácticas de Laboratorio	480 horas	30
Pasantías Laborales	1800 horas	-
Pasantías Comunitarias	100 horas	-
TOTAL DE CRÉDITOS	225	

ESPOL - Turismo



ANEXO C

Competencias establecidas por el Ministerio de Turismo por cargo

Competencias en el área Hotelera para el cargo de Administrador

ALOJAMIENTO			
ADMINISTRADOR			
CONOCIMIENTOS	Procesos y procedimientos administrativos y contables.	Vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad.	
	Tipos, estructura y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento, técnicas de mercadeo.	Aspectos laborales legales, comerciales, tributarios, fiscales, de salud, de seguridad, sociales y ambientales, relacionados a la administración hotelera.	
	Técnicas de manejo personal y equipos de trabajo.	Técnicas de liderazgo y jefatura.	
	Procesos de mejora continua.	Métodos de evaluación de desempeño de personal.	
	Técnicas de negociación y administración de contratos.	Técnicas de definición de precios, productos y servicios.	
HABILIDADES	Planificación de corto y largo plazo.	ACTITUDES	Innovador
	Toma de decisiones.		Perseverante
	Raciocinio numérico aplicado a negocios.		Atento
	Raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita.		Detallista
	Interpretación del lenguaje corporal.		Previsor
		Orientado al cambio	

Competencias para el área Hotelera en el cargo de Hospitalidad

ALOJAMIENTO			
Hospitalidad			
CONOCIMIENTOS	Conocer los productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa.	HABILIDADES	Capacidad para planificar y organizar su trabajo.
	Vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad.		Capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas
	Principales tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria del turismo.		Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados.
	Requisitos de higiene, presentación personal y modales.		Raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo.
	Procedimientos de emergencia.		Capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal.
	Aspectos básicos de la cultura local y nacional.	ACTITUDES	Innovador
Técnicas de servicio al cliente.	Atento		
Técnicas de trabajo en equipo.	Detallista		
		Equilibrado emocionalmente	

Competencias para el área de Operación Turística para el cargo de Gerente

OPERACIÓN TURÍSTICA				
GERENTE				
CONOCIMIENTOS	Administración especializada en productos turísticos.		Aspectos legales básicos pertinentes a la administración de operadoras.	
	Procesos y procedimientos básicos administrativos, contables, comerciales, financieros y pólizas de seguros utilizadas en el turismo.		Ley de Turismo y Reglamento General de Actividades Turísticas.	
	Técnicas básicas de negociación y administración de contratos.		Planificación de paquetes turísticos.	
	Técnicas básicas de liderazgo, ventas, negociación y gestión de personal.		Informática y sistemas específicos de agencias operadoras.	
	Técnicas básicas de definición de calidad, costos, precios de productos, servicios y políticas comerciales.		Comercialización turística por Internet.	
	Características y conocimientos de productos, servicios comerciales y de los destinos vendidos.		Vocabulario técnico del turismo.	
HABILIDADES	Planificación de corto, mediano y largo plazo.	Análisis del comportamiento humano e interrelación del lenguaje corporal, en particular gestual.	ACTITUDES	Innovador
	Toma de decisiones en situaciones críticas.	Capacidad para solucionar conflictos.		Previsor
	Raciocinio numérico aplicado a negocios.	Capacidad para evaluar ideas.		Persuasivo
	Comunicación oral y escrita clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados.	Relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales.		Equilibrado emocionalmente
	Raciocinio lógico y verbal.	Análisis y juzgamiento con base en datos.		Razonador con datos
			Optimista	

Competencias Transversales del Ministerio de Turismo por ejes temáticos

	ALOJAMIENTO		OPERACIÓN TURÍSTICA
	Administrador	Hospitalidad	GERENTE
CONOCIMIENTO	Vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad.	Vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad.	Vocabulario técnico del turismo.
HABILIDADES	Planificación de corto y largo plazo.	Capacidad para planificar y organizar su trabajo.	Planificación de corto, mediano y largo plazo.
	Toma de decisiones.	Capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas	Toma de decisiones en situaciones críticas.
	Raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita.	Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados.	Comunicación oral y escrita clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados.
		Raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo.	Raciocinio lógico y verbal.
Interpretación del lenguaje corporal.	Capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal.	Análisis del comportamiento humano e interrelación del lenguaje corporal, en particular gestual.	
ACTITUD	Innovador	Innovador	Innovador

Ejes de Competencias del Ministerio de Turismo por Área Letras

		ALOJAMIENTO		OPERACION TURISTICA		
		ADMINISTRADOR	HOSPITALIDAD	GERENTE		
COMPETENCIAS	Planeación estratégica Marketing hotelero Administración financiera Mantenimiento y seguridad Calidad en el servicio	A	Recepción del cliente El cliente interno y el cliente externo	C	Planeación estratégica e innovación Administración de operadora turística Marketing dirigido a operadoras turísticas	E
	Asociatividad y estrategias de crecimiento Manejo de equipos de trabajo	B	Servicio personalizado Calidad en la atención	D	Representación de la organización Supervisión del manejo de sistemas y equipos Supervisión de la presentación del personal Vinculación de la operadora con el sector turismo	F

Número de materias por universidad que fortalecen los ejes temáticos de las competencias del MINTUR

		Alojamiento				Operación Turística					
		Administrador		Hospitalidad		Gerente					
COMPETENCIAS	Planeación Estratégica	ESPOL	6	Recepción del cliente	ESPOL	3	Planeación estratégica e innovación	ESPOL	3		
		FACSO	0		FACSO	2		FACSO	0		
		UCSG	2		UCSG	0		UCSG	1		
		UEES	2		UEES	2		UEES	1		
	Marketing hotelero	ESPOL	3		El cliente interno y el cliente externo	UCSG	0	Administración de operadora turística	ESPOL	2	
		FACSO	0						FACSO	2	
		UCSG	1						UCSG	2	
		UEES	3						UEES	3	
	Administración financiera	ESPOL	0	ESPOL		2	FACSO	3	ESPOL	3	
		FACSO	1						UCSG	2	
		UCSG	3						UCSG	2	
		UEES	4						UEES	2	
	Mantenimiento y Seguridad	ESPOL	0	Marketing dirigido a operadoras turísticas	UCSG	2	ESPOL	3			
		FACSO	0						FACSO	1	
		UCSG	1						UCSG	2	
		UEES	2						UEES	2	
	Calidad en el servicio	ESPOL	1	UEES	4	ESPOL	0	FACSO	0		
		FACSO	1							UCSG	0
		UCSG	0							UCSG	1
		UEES	4							UEES	2
Asociatividad y de estrategias de crecimiento	ESPOL	2	Servicio personalizado	ESPOL	1	Representación de la organización	ESPOL	0			
	FACSO	1					FACSO	0			
	UCSG	1					UCSG	0			
	UEES	3					UEES	3			
Manejo de equipos de trabajo	ESPOL	1	Calidad en la atención	ESPOL	2	Supervisión del manejo de sistemas y equipos	ESPOL	0			
	FACSO	1					FACSO	0			
	UCSG	1					UCSG	1			
	UEES	1					UEES	2			
	ESPOL	1	ESPOL	2	Supervisión de la presentación del personal	ESPOL	1				
	FACSO	1				FACSO	0				
	UCSG	1				UCSG	1				
	UEES	1				UEES	0				
	ESPOL	1	UCSG	0	Vinculación de la operadora con el sector turismo	ESPOL	6				
	FACSO	1				FACSO	7				
	UCSG	1				UCSG	4				
	UEES	1				UEES	7				

Porcentaje de materias que requiere el MINTUR para que las universidades cumplan con los ejes temáticos

	UEES		UCSG		ESPOL		FACSO	
	#	%	#	%	#	%	#	%
A	15	32	7	32	10	28	2	9
B	4	9	2	9	3	8	2	9
C	6	13	2	9	5	14	5	23
D	7	15	0	0	3	8	3	14
E	6	13	5	23	8	22	3	14
F	9	19	6	27	7	19	7	32
TOTAL	47	100	22	100	36	100	22	100

	MINTUR	
	#	%
A	40	38
B	8	8
C	4	4
D	8	8
E	24	23
F	20	19
TOTAL	104	100

	UEES	UCSG	ESPOL	FACSO
A	7	7	11	29
B	-1	-1	-1	-1
C	-9	-5	-10	-19
D	-7	8	-1	-6
E	10	0	1	9
F	0	-8	0	-13

ANEXO D

Resumen de entrevistas realizadas a Profesionales UEES

Entrevista #1

FICHA PARA ENTREVISTA	
Numero de ficha:	1
Nombre del entrevistado:	Diana Landivar
Empresa en la que labora:	Via Natura
Cargo:	Jefe de Ventas del Yate Monserrate
Nombre del entrevistador:	Livia Toral
Localidad:	Guayaquil
Fecha de la entrevista:	Julio 31 de 2012
Hora de la entrevista:	13h30
Objetivo de la entrevista:	Recoger la opinion directamente de los graduados de la UEES, acerca de la realidad laboral en la industria turistica, y la aportacion de la UEES en su conocimiento para ser un profesional en turismo.
FORMULARIO DE PREGUNTAS	
1. En su opinión, ¿la contratación para un cargo en el sector turístico debe ser únicamente a profesionales en el área?	
La situación ideal si, seria, pero realmente la carrera de turismo es nueva, es un poco novel, es un poco nueva en este mercado entonces actualmente hay mucha gente en la industria turística que no tiene titulación del área de turismo, sin embargo tiene experiencia laboral de muchos años y actualmente a este tipo de personas se les da la prioridad en relación a los profesionales dado a que tienen mas experiencia. Como esto va a estar cambiando porque realmente los profesionales han aumentando ahora con la nueva generación, entonces esto seguramente va a cambiar. Como esta actualmente, realmente la experiencia sigue primando sobre la preparación en la universidad	
2. ¿Considera usted que el tener un titulo en turismo influyo en la toma de decisión de su actual empleador para su contratación?	
En este caso sí porque la empresa es una operadora de turismo y al no tener titulo o al no haber estado vinculado al sector, realmente es muy difícil poder ejercer el cargo. El cargo necesitas alguien que tenga idea de todo. Por ejemplo yo, he trabajado siempre en hoteles más que en turismo, pero como también el yate es un hotel flotante eso me ha ayudado a mí a ejercer el cargo. Claro la gente que esta buscando la empresa siempre es con titulo.	

3. En su trabajo actual, según su apreciación, ¿existe una diferencia en la prestación de servicios entre un Profesional en turismo, de una persona no especializada en el área? De así serlo, mencione las diferencias.

(Máximo 4)

Si hay diferencia, porque tenemos a un chico en la agencia de Quito, que no es especializado en turismo, realmente el esta en Psicología, y eso si le pesa a él, si veo que le dificulta realizar su trabajo porque no tiene ese soporte teórico que te da mucho la universidad. Ha trabajado mas tiempo que nosotros en la misma empresa pero vemos que no termina de engancharse a la actividad, porque como estudia otra carrera realmente no esta muy orientado tal vez a lo que el realmente debería hacer; hacer su trabajo, pero no hace nada por ir un poco más allá, ahí si marca una diferencia si lo hemos notado. En la remuneración, no tanto en la verdad. No se si en la empresa, pero en general la remuneración mas la basan en la experiencia, mas que en el mismo titulo. También es más los logros que hayas tenido, sobretodo si vas a ocupar algún tipo de gerencia que si importa la experiencia y todo pero no están viendo todavía el titulo tanto.

4. ¿Cuáles eran sus expectativas una vez graduado acerca de su cargo dentro de una empresa, nivel salarial, clima laboral, cultura organizacional?

Mis expectativas claramente eran mas altas, osea para la educación lo que me ha costado no estoy ganando lo que debería ganar. El sector no paga bien, realmente no es una industria que paga de acuerdo al nivel de trabajo. En la parte hotelera es una industria un poco menos dinámica que los servicios como es ahora, que estoy viendo las dos situaciones, y realmente ambas coinciden en que no se paga de acuerdo al nivel de esfuerzo o exigencia que tiene el puesto. Porque si tu estas trabajando en la parte comercial como trabajo yo, a mi me llaman sábado, domingo, feriado, cualquier día, y trabajo con un barco, entonces el barco el producto se encuentra a miles de kilómetros realmente es una situación un poco complicada, y sin embargo a pesar que yo estoy en Ecuador (continental) y ellos están en Galápagos, ellos me van a llamar cualquier día no importa la hora, entonces eso de ahí no contempla la empresa, y no contempla el sueldo que se gana. Entonces me parece que no esta bien remunerado a lo que uno se esfuerza a lo que uno trabaja todo el tiempo. Entonces en ese sentido, no cumplió mis expectativas. A otro nivel si, porque si tuve la oportunidad mientras yo estuve en la universidad, de vincularme inmediatamente al tema turístico, pero ya fue un tema de suerte pero no a todo el mundo le ha pasado igual. Muchos compañeros míos están en otra cosa que no tiene nada que ver porque no hay suficiente oferta para el tema turístico, no hay suficientes plazas de trabajo. No ha crecido lo suficiente, ahora con la Crisis Europea esta detenido el turismo. Entonces eso nos afecto a Galápagos enormemente el tema de la Crisis Europea porque hemos tenido una baja en tarifas, mas que todo una baja en lo que son los espacios en los barcos en Galápagos. También nos ha tocado bajar la tarifa porque no hay suficiente demanda.

5. Basándose en su experiencia, que tan apegada a la realidad considera fueron sus expectativas, mencionadas en la pregunta anterior.

No quizás tan altas pero si eran mas altas a la realidad, aparte nunca se vislumbraba que iba a haber una crisis, también el tema es que cuando uno ya esta en el medio y cuando uno se gradúa, yo como trabaje mientras estudiaba, realmente no espere a graduarme para recién en ese momento ponerme a pensar que iba a pasar, porque yo ya estaba trabajando, pero si me paso que de pronto pensé que si iba a ser un poco mas fácil conseguir un puesto mejor, pero me di cuenta que no es así. Y aparte tampoco se pensaba que iba a venir todo este tema financiero, no solamente turístico, sino también financiero, y todas estas cosas que han pasado en grandes países, tampoco esto se veía venir. Y también otro tema es la inseguridad que estamos pasando ahora en la ciudad, tampoco ayuda para el tema, entonces se dificulta más. Por mas de que la ciudad crece en infraestructura, y crece con nuevos proyectos, nuevos centros comerciales y todo, eso para mi no es medible todavía, les falta mas un tema de organización local y también conocer realmente las fortalezas de la ciudad y la gente eso todavía no lo sabe ver, y eso es lo que tampoco ha hecho que Guayaquil se desarrolle mucho, entonces estamos detenidos en ese sentido, pero en cambio hemos crecido en otras cosas.

6. De acuerdo a las necesidades del mercado turístico, ¿que campos considera Ud. que la Universidad en la que se graduó hubiese enfatizado mayormente en su formación profesional?

Yo pienso que la universidad todavía sigue siendo muy teórica, no creo que los estudiantes están muy al tanto de como es la realidad actual, yo pienso que la practica es primordial, porque eso es lo que realmente me ha ayudado en lo que estoy haciendo, y esas herramientas no las vi en la universidad sino las conseguí yo sola. Eso es triste decir, pero es así, la universidad me dio algunas cosas, digo en la parte teórica en las materias que nos dan si son un apoyo, pero realmente la experiencia los que podemos nosotros ya estar frente a frente al negocio ya es otra cosa. Entonces en ese sentido la universidad tiene que ver que las prácticas tienen que ser a conciencia lo que realmente la empresa le tiene que dar al alumno, porque realmente yo he tenido pasantes en los hoteles en todos lados, realmente lo que las pasantes hacen es pasar hojas, eso es lo que hacen la mayoría. Y hay un tema de que la empresa tampoco esta dispuesta al pasante involucrarlo porque también es información confidencial, es un poco sensible, entonces no es tampoco solo porque no quieren sino también porque es un poco difícil.

Tampoco es como en otros países que tienen departamentos asignados a "trainees" y que ya sabes que la practica es mucho mas seria de lo que se esta haciendo acá. Entonces básicamente eso es lo que le esta haciendo falta a la universidad. Le falta combinar mas la practica con la teoría.

7. Tomando en cuenta, lo anteriormente expuesto, ¿recomendaría Usted su centro de estudios a otras personas con aspiraciones de convertirse en un profesional en Turismo?

Yo evaluo lo que yo me gradué en el 2006, realmente la universidad me dio buenas cosas, dentro de lo que hay en el mercado, creo que es lo mejor que tenemos, no creo que haya otra universidad. He visto, porque doy clases en otra universidad, y conozco de cerca lo que esta elaborado el pensum y todo, la UEES esta mejor. Yo pienso que no es la universidad, sino la actitud del alumno, lo que lo va a llevar al éxito obviamente. Porque yo conozco la UEES el perfil como es, que tipo de alumnos tiene, entonces hay unos alumnos que esperan que el papi les pague todo, si el va con esa expectativa a calentar el puesto, realmente no va a conseguir nada. En la UEES tenemos muy buenos profesores, no me puedo quejar en ese sentido de los profesores, yo pienso que ellos me dieron hasta lo que pudieron, el resto ya es problema mio, en que ya es lo que yo quiera tener. Si yo no quiero ser autodidacta, si yo no me quiero esforzar, si yo no me quiero superar, yo no voy a echarle la culpa a la universidad, realmente ya es cuestión de cada uno. Yo creo que la universidad tiene hasta un punto un compromiso, y de ahí en adelante ya es cada uno. Y si la UEES creo que en lo que tenemos es lo mejor, ahora actualmente no se, pero yo sé que ha mejorado en aspectos que no teníamos antes cuando estaba yo, pero bueno la cosa es que vayan viendo estas observaciones que uno las hace como profesional actual y que las puedan ir mejorando con los alumnos, los nuevos graduados.

Entrevista #2

FICHA PARA ENTREVISTA	
Numero de ficha:	2
Nombre del entrevistado:	Denisse Guzman
Empresa en la que labora:	Hotel Sheraton
Cargo:	Coordinadora Comercial
Nombre del entrevistador:	Livia Toral
Localidad:	Guayaquil
Fecha de la entrevista:	Agosto 1 de 2012
Hora de la entrevista:	15h30
Objetivo de la entrevista:	Recoger la opinion directamente de los graduados de la UEES, acerca de la realidad laboral en la industria turistica, y la aportacion de la UEES en su conocimiento para ser un profesional en turismo.
FORMULARIO DE PREGUNTAS	
1. En su opinión, ¿la contratación para un cargo en el sector turístico debe ser únicamente a profesionales en el área?	
Actualmente diría que si, porque ahora hay mas carreras de turismo dentro de las universidades, creo que antes no había esta educación, estas carreras, pero actualmente si las hay, y creo que es importante contratar gente que haya estudiado turismo u hotelería.	
2. ¿Considera usted que el tener un título en turismo influyo en la toma de decisión de su actual empleador para su contratación?	
Si creo que si, si definitivamente. Nuestra organización, las personas que trabajan en este hotel particularmente tienen un título en hospitalidad, tienen un título en turismo. Nuestro gerente general siempre esta pendiente de la gente que se gradúa para poder tratar de contratarlos y que apliquen en un puesto acá; a él le gusta la gente que esta preparada.	

3. En su trabajo actual, según su apreciación, ¿existe una diferencia en la prestación de servicios entre un Profesional en turismo, de una persona no especializada en el área? De así serlo, mencione las diferencias.

(Máximo 4)

Yo diría que sí, si se nota. No es tan grande la diferencia, pero yo que lo he estudiado, y que lo he podido palpar, que estuve en un área de supervisión, si lo puedes palpar, porque no tienen las herramientas, no tienen esa metodología, las bases que uno aprende en la universidad. También es cuestión de actitud, hay gente que no lo ha estudiado, pero tiene esta actitud de servicio, esta actitud hacia el huésped, hacia al cliente, que no necesariamente la adquiere en una universidad. Pero si considero que hay una diferencia, de la gente que si ha estudiado, la gente que no ha estudiado una carrera de hospitalidad o de turismo.

4. ¿Cuáles eran sus expectativas una vez graduado acerca de su cargo dentro de una empresa, nivel salarial, clima laboral, cultura organizacional?

Bueno cuando yo estaba estudiando, ya estaba próxima a graduarme, siempre me gusto el hotel Sheraton, porque hice pasantías aquí. Es algo muy positivo que tiene la UEES, que puedes conocer las empresas ya desde que estas estudiando. Yo hice las pasantías aquí en el área de calidad, yo me gradué y yo quería aplicar a ese mismo cargo, pero yo sabia que no había una vacante. Era lo que yo quería en una primera instancia, yo me gradué y yo dije, yo quiero este cargo. Con respecto a la parte salarial, no cumplió con mis expectativas, en general creo que en el área de turismo de hotelería, los salarios no son tan altos, son a veces más bajos que la media. Pero no cumplió con mis expectativas en la parte salarial.

5. Basándose en su experiencia, que tan apegada a la realidad considera fueron sus expectativas, mencionadas en la pregunta anterior.

No se cumplió, actualmente si se cumple, porque me cambie de área. Pero en general en el área turística, en este hotel, los salarios, no cumplió con mis expectativas.

6. De acuerdo a las necesidades del mercado turístico, ¿que campos considera Ud. que la Universidad en la que se graduó hubiese enfatizado mayormente en su formación profesional?

Creo que en el área numérica en lo que es estadística, economía. Mas la parte matemática, análisis, información, promoción, marketing. Ser más fuerte en esas materias. Capaz de no tener solo matemáticas 1 o financiera, sino ir mas allá. Puede ser cálculo, estadísticas mas avanzadas.

7. Tomando en cuenta, lo anteriormente expuesto, ¿recomendaría Usted su centro de estudios a otras personas con aspiraciones de convertirse en un profesional en Turismo?

De cuando yo estuve, yo estudie, si lo recomendaría. Actualmente no se como este, no se como esté el programa, no sé que materias tienen, no se cuales son los profesores. A mí si me sirvió, en mi época, en mis años.

Entrevista #3

FICHA PARA ENTREVISTA	
Numero de ficha:	3
Nombre del entrevistado:	Maria Elena Balseca
Empresa en la que labora:	Hotel City Plaza
Cargo:	Jefe de Ventas del Yate Monserrate
Nombre del entrevistador:	Livia Toral
Localidad:	Guayaquil
Fecha de la entrevista:	Agosto 2 de 2012
Hora de la entrevista:	14h00
Objetivo de la entrevista:	Recoger la opinion directamente de los graduados de la UEES, acerca de la realidad laboral en la industria turistica, y la aportacion de la UEES en su conocimiento para ser un profesional en turismo.
FORMULARIO DE PREGUNTAS	
<p>1. En su opinión, ¿la contratación para un cargo en el sector turístico debe ser únicamente a profesionales en el área?</p> <p>En mi opinión si es necesario contratar profesionales de Turismo con cierto perfil, con las herramientas necesarias y que se hayan preparado de una manera adecuada en cuanto al área, ya que esto genera una amplia visión del sector que nos capacita para gestionar de una manera integral todas las actividades.</p>	
<p>2. ¿Considera usted que el tener un título en turismo influyo en la toma de decisión de su actual empleador para su contratación?</p> <p>En mi caso por supuesto que sí, buscan profesionales con un título en Turismo, bilingües, que tengan buena presencia y que sean proactivos.</p>	
<p>3. En su trabajo actual, según su apreciación, ¿existe una diferencia en la prestación de servicios entre un Profesional en turismo, de una persona no especializada en el área? De así serlo, mencione las diferencias. (Máximo 4)</p> <p>Si. Formacion y herramientas, idiomas; vocacion de servicio, y responsabilidad social, medio ambiental y cultural.</p>	
<p>4. ¿Cuáles eran sus expectativas una vez graduado acerca de su cargo dentro de una empresa, nivel salarial, clima laboral, cultura organizacional?</p> <p>Más que todo ganar experiencia en el área hotelera que es mi favorita.</p>	
<p>5. Basándose en su experiencia, que tan apegada a la realidad considera fueron sus expectativas, mencionadas en la pregunta anterior.</p> <p>Si, en el sentido que he aprendido bastante.</p>	
<p>6. De acuerdo a las necesidades del mercado turístico, ¿que campos considera Ud. que la Universidad en la que se graduó hubiese enfatizado mayormente en su formación profesional?</p> <p>Pienso que la UEES en la carrera de Turismo y Hotelería tiene un buen pensum académico que involucra todas las materias necesarias.</p>	
<p>7. Tomando en cuenta, lo anteriormente expuesto, ¿recomendaría Usted su centro de estudios a otras personas con aspiraciones de convertirse en un profesional en Turismo?</p> <p>Si lo recomiendo</p>	

Entrevista #4

FICHA PARA ENTREVISTA	
Numero de ficha:	4
Nombre del entrevistado:	Stephanie Alvarado
Empresa en la que labora:	Trip & Trip
Cargo:	Propietaria
Nombre del entrevistador:	Livia Toral
Localidad:	Guayaquil
Fecha de la entrevista:	Agosto 5 de 2012
Hora de la entrevista:	17h30
Objetivo de la entrevista:	Recoger la opinion directamente de los graduados de la UEES, acerca de la realidad laboral en la industria turistica, y la aportacion de la UEES en su conocimiento para ser un profesional en turismo.
FORMULARIO DE PREGUNTAS	
1. En su opinión, ¿la contratación para un cargo en el sector turístico debe ser únicamente a profesionales en el área?	
De preferencia sí, ya que se entiende que tienen bases en varios aspectos de la rama.	
2. ¿Considera usted que el tener un título en turismo influyo en la toma de decisión de su actual empleador para su contratación?	
En mi anterior trabajo (emelatour) no, lo importante era que sepamos vender independiente de que tengamos estudios universitarios o no. En mi empresa yo si considero principalmente a personas egresadas o que estudien turismo ya que considero de que están mas capacitadas que los que estudian otras carreras.	
3. En su trabajo actual, según su apreciación, ¿existe una diferencia en la prestación de servicios entre un Profesional en turismo, de una persona no especializada en el área? De así serlo, mencione las diferencias.	
(Máximo 4)	
Si. Principalmente en servicio al cliente, vocación de servicio.	

<p>4. ¿Cuáles eran sus expectativas una vez graduado acerca de su cargo dentro de una empresa, nivel salarial, clima laboral, cultura organizacional?</p>
<p>Obviamente uno cree que al tener un título va a tener un mejor cargo, sueldo y responsabilidades pero yo creo que eso va de la mano con la experiencia/trayectoria laboral que tengamos. Se puede tener un título pero sin experiencia laboral no se puede gerenciar.</p>
<p>5. Basándose en su experiencia, que tan apegada a la realidad considera fueron sus expectativas, mencionadas en la pregunta anterior.</p>
<p>Muy apegada ya que yo tuve 2 años de experiencia laboral antes de egresar y graduarme lo que me permitió tener lo que yo considero necesario para tener mi propia empresa.</p>
<p>6. De acuerdo a las necesidades del mercado turístico, ¿que campos considera Ud. que la Universidad en la que se graduó hubiese enfatizado mayormente en su formación profesional?</p>
<p>Servicio al cliente, normas de conducta y lenguaje. Muchas personas han venido a entrevistarse conmigo para un puesto de trabajo en mi agencia, y vienen en zandalias, que no es una manera de presentarse para una entrevista de trabajo. También me ha tocado ver casos de personas que no saben ni siquiera redactar un correo electrónico, tildar las palabras. En cuanto al servicio, una ocasión, tuve una persona que le hacía muecas a los clientes. Muchos de estos temas se deberían cubrir en el colegio, se que tal vez no le compete a la universidad como tal, sin embargo, no pueden lanzar al mercado laboral profesionales que ni siquiera saben como hacer su curriculum.</p>
<p>7. Tomando en cuenta, lo anteriormente expuesto, ¿recomendaría Usted su centro de estudios a otras personas con aspiraciones de convertirse en un profesional en Turismo?</p>
<p>Si.</p>

Entrevista #5

FICHA PARA ENTREVISTA	
Numero de ficha:	5
Nombre del entrevistado:	Daniela Muñoz
Empresa en la que labora:	Copa Airlines
Cargo:	Agente de reservas
Nombre del entrevistador:	Livia Toral
Localidad:	Guayaquil
Fecha de la entrevista:	Agosto 7 de 2012
Hora de la entrevista:	17h00
Objetivo de la entrevista:	Recoger la opinion directamente de los graduados de la UEES, acerca de la realidad laboral en la industria turistica, y la aportacion de la UEES en su conocimiento para ser un profesional en turismo.
FORMULARIO DE PREGUNTAS	
1. En su opinión, ¿la contratación para un cargo en el sector turístico debe ser únicamente a profesionales en el área?	En mi experiencia si deben ser especiaizados en el areadurante mi tiempo en Copa hemos tenido contrataciones a corto plazo por la falta de bases y conocimiento.
2. ¿Considera usted que el tener un título en turismo influyo en la toma de decisión de su actual empleador para su contratación?	Si fue un factor importante para mi gerente el hecho de que estudie en la Uees y que me haya especializado en turismo.
3. En su trabajo actual, según su apreciación, ¿existe una diferencia en la prestación de servicios entre un Profesional en turismo, de una persona no especializada en el área? De así serlo, mencione las diferencias. (Máximo 4)	Actualmente todo el personal del counter tiene especializacion en turismo excepto una persona que es quien tiene 10 años laborando en copa. No tiene un título universitario pero es quien mas ventas genera. Su experiencia compensa el hecho de no tener un título.
4. ¿Cuáles eran sus expectativas una vez graduado acerca de su cargo dentro de una empresa, nivel salarial, clima laboral, cultura organizacional?	Al graduarme esperaba trabajar en una empresa estable ya sea hotel u aerolinea siempre fui consciente de que debía empezar en las posiciones mas bajas y con salario promedio. En mi caso empeze realizando pasantias por 3 meses antes de mi contratacion.
5. Basándose en su experiencia, que tan apegada a la realidad considera fueron sus expectativas, mencionadas en la pregunta anterior.	Hasta ahora mis expectativas han sido cumplidas. Como dije empeze con pasantias, trabajo part time y ya me han ofrecido un full time. Se que en esta empresa no hay opcion para crecer mas y debere permanecer ahi hasta que obtenga la experiencia necesaria y pueda tener mi negocio propio.
6. De acuerdo a las necesidades del mercado turístico, ¿que campos considera Ud. que la Universidad en la que se graduó hubiese enfatizado mayormente en su formación profesional?	Personalmente no siento que tenga vacios en mi labor diaria por falta de formacion en la uees. He recibido la capacitacion necesaria en mi trabajo para poder desarrolla mis funciones
7. Tomando en cuenta, lo anteriormente expuesto, ¿recomendaría Usted su centro de estudios a otras personas con aspiraciones de convertirse en un profesional en Turismo?	Si recomendaria a la Uees a pesar de que existen materias de relleno mi experiencia fue positiva y tuve excelentes profesores

ANEXO E

Encuesta realizada a Profesionales UEES

Formato Cuestionario para Encuesta a Profesionales en Turismo

Encuesta a Profesionales en Turismo

La presente encuesta es realizada por una estudiante de la facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo para conocer sobre las opiniones de los Profesionales en Turismo acerca de los conocimientos impartidos en sus respectivas instituciones académicas. Este trabajo se realiza para la obtención del título de Ingeniería en Gestión Turística Hotelera de la encuestadora.

* Required

Genero *

- Femenino
- Masculino

Edad *

- 20-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- 41- mas

Sector turístico en el que trabaja *

- Hotel
 - Aerolínea
 - Agencia de viajes
 - Eventos
 - Sector público
 - Operadora Turística
 - Restaurante/cafetería/bar
-

Asesoría y consultoría

Other:

Cargo dentro de la empresa *

- Administrador/a
- Agente de counter
- Agente de tráfico
- Calidad
- Coordinador/a de Ventas y Marketing
- Director / Jefe / Supervisor de área
- Docente
- Ejecutivo/a de eventos
- Gerente/Presidente
- Propietario - Socio /a
- Reservas agente
- Tripulante / sobrecargo
- Other:

Título *

Ingeniero, Licenciado; en gestión de empresas turísticas, en administración hotelera.

- Ingeniero en gestión turística y hotelera
 - Ingeniera en gestión turística y hotelera
 - Ingeniera en Administración Hotelera
-

Universidad en la que se graduo *

Tiempo que le tomo terminar su carrera en su Universidad *

3

4

5

Other:

De las siguientes opciones, califique de acuerdo a su preferencia, cual le resulta el sector en Turismo mas atractivo para laborar *

	Muy atractivos	Atractivo	Poco atractivo	Nada atractivo
Hoteleria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aerolineas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agencias de viajes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eventos y banquetes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ministerios, subsecretarias y ONG's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seleccione el principal factor por el que tomo su decision en la respuesta anterior *

Economico

Social (impacto que la actividad tenga en la sociedad)

Horarios

Other:

Considera Usted que las materias impartidas en su universidad fueron de fundamental aporte a los conocimientos que debe emplear en su empleo actual *

Si

No

En parte

Indicar cuales de las siguientes opciones de topicos de materias le son utiles y cuales no lo son en su campo laboral *

Algunas materias se encuentran dentro de un topico. ie: Idiomas (ingles, frances, espanol)

	Si	No
Idiomas (ingles, frances)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistemas de reservas (Zeus, Sabre, Amadeus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recursos naturales (admin., areas protegidas,, ecologia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A&B (intro. a la gastronomia, administracion, charcuteria, pescados, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contabilidad (basica, hotelera, financiera)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proyectos (diseno, formulacion, evaluacion, ejecucion)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arte (historia del arte, folklore, patrimonio cultural/turistico)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marketing (fundamentos, de servicios, mix de promocion, invest. de mercados)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geografia (nacional, internacional, turistica, economica)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gerencia, jefatura (operacion, ventas, estrategica hotelera, financiera, banquetes, nocturno)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Historia (aborigen, colonial, republicana, universal, del turismo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoteleria (front desk, hoteleria, administracion de empresas hoteleras, ama de llaves)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legislacion turistica (normativa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lenguaje (retorica, composicion)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Economia (intro a la economia, macroeconomia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matematicas (basica, financiera, calculo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metodologia de la investigacion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Operacion (hotelera, turistica)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Logica (pensamiento critico, formal, socratico)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planificacion (desarrollo sostenible, empresas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relaciones publicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios (al cliente, hotelero, turistico, protocolo, a&b)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teologia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turismo (teoria y tecnicas, administracion, ambiental, de aventura, marino y costero, ecoturismo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guianza (tecnicas de guiar, interpretacion)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trafico aereo (industria aerea)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deportes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De las siguientes competencias listadas, califique de 1 a 5, segun su criterio. *

Siendo 5 la de mayor valoracion y 1 la de menor valoracion

	1	2	3	4	5
Manejo de sistemas	<input type="radio"/>				
Idiomas	<input type="radio"/>				

Calidez	<input type="radio"/>				
Proactividad	<input type="radio"/>				
Dirección de personas	<input type="radio"/>				
Trabajo en equipo y cooperación	<input type="radio"/>				
Orientación al cliente	<input type="radio"/>				
Liderazgo	<input type="radio"/>				
Manejo de reclamos	<input type="radio"/>				
Solución de problemas	<input type="radio"/>				

Considera que su universidad tuvo un papel fundamental en el desarrollo y mejoramiento de estas competencias en Usted. *

Si

No

De ser el caso, nombre las materias que a su criterio las Universidades deben aumentar en sus mallas curriculares, y cuales deberían retirar.