



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

ESCUELA DE HOTELERÍA

**TESIS DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**

Relación del perfil profesional con la contratación de profesionales en Administración
de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador – Extensión
Guayaquil en el año 2015

AUTOR:

Carlos Andrés Ortiz Chimbo.

DIRECTOR DE TESIS:

Lic. Edgar Vicente Larco Camacho PhD.

OCTUBRE 2016

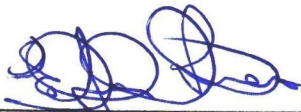
GUAYAQUIL - ECUADOR

CERTIFICACIÓN

Yo, CARLOS ANDRÉS ORTIZ CHIMBO declaro que soy el autor exclusivo de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal mía. Todos los efectos académicos y legales que se desprendan de la presente investigación serán de mi exclusiva responsabilidad.

Carlos Ortiz Ch.
Carlos Andrés Ortiz Chimbo
CI: 0930324728

Yo LIC. EDGAR VICENTE LARCO CAMACHO PHD, declaro que, en lo que yo personalmente conozco, el señor, CARLOS ANDRÉS ORTIZ CHIMBO, es el autor exclusivo de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal suya.



Lic. Edgar Vicente Larco Camacho PhD
Director

DECLARACIÓN EXPRESA

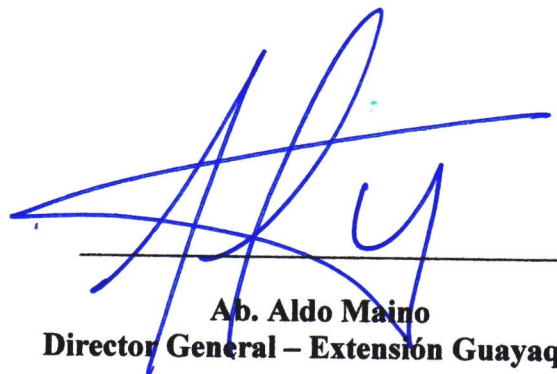
La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestos en este trabajo de grado, corresponden exclusivamente a su autor, y el patrimonio intelectual del trabajo de Grado corresponde a la “Universidad Internacional del Ecuador”

Carlos Ortiz Ch.

Carlos Andrés Ortiz Chimbo

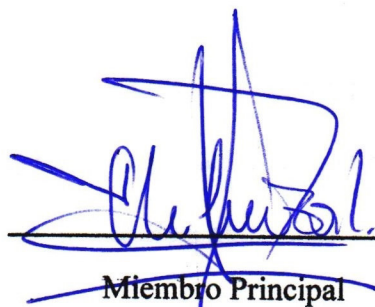
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

En la ciudad de Guayaquil, al día 18 del mes de Octubre del 2016, se suscribe la siguiente acta de Defensa de Grado, del estudiante, Carlos Andrés Ortiz Chimbo, de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras, siendo las principales autoridades: el Ing. Xavier Fernández Orrantia, Rector de la universidad Internacional del Ecuador, Ec. Ramiro Canelos Salazar, Vicerrector Administrativo Financiero del al universidad Internacional del Ecuador, Ing. Marisol Bermeo Valencia, Vicerrectora Académica y el Ab Aldo Maino Isaías, Director General – Extensión Guayaquil. Para lo cual doy fe.

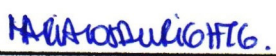


Ab. Aldo Maino
Director General – Extensión Guayaquil

MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO


Miembro Principal


Miembro Principal


Miembro Principal

Damos fe de la elaboración de este Trabajo de Grado, que fue presentando en la fecha:
Octubre, 18 del 2016.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la fortaleza para concluir mi proyecto, por guiarme en cada meta que me propongo y por ser la fuerza espiritual que me ayuda a continuar día a día.

A mis padres, hermanas y amigos, por haber formado parte del camino que recorrí en el desarrollo del presente trabajo, brindándome su apoyo e impidiendo que me rindiera.

A los docentes, que me impartieron sus conocimientos en la institución, ayudando a mi formación intelectual y moral, con el objetivo de convertirme en un gran profesional, en especial a la Lcda. Ana Luisa López, coordinadora de la carrera de Hotelería, quien estuvo presente desde el inicio hasta el final de mi carrera como estudiante. De igual manera para el Lic. Edgar Larco Camacho, quien supo guiar firme y pacientemente el presente trabajo de titulación.

DEDICATORIA

A Dios, mi fuerza espiritual, porque Él es quien jamás permite que me rinda ni abandone ninguna de mis metas.

A mi familia, porque cada uno de ellos han aportado a mi formación intelectual y moral, y me han demostrado que con perseverancia se alcanzan todos los objetivos.

A mis maestros, de quienes recibí los conocimientos necesarios para poder llegar a donde me encuentro ahora, y quienes me inspiraron con sus logros obtenidos en el transcurso de la vida.

A mis amigos, a los nuevos y a los que han estado ahí siempre, de los que he aprendido mucho y con los que he compartido agradables momentos, convirtiendo un mal día en uno lleno de diversión.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4. OBJETIVOS	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.5. JUSTIFICACIÓN	6
1.6. HIPÓTESIS DE TRABAJO	7
1.7. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. VARIABLE PERFIL PROFESIONAL	8
2.2. VARIABLE CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES	13
CAPÍTULO III	18
METODOLOGÍA	18
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	18
3.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	19
3.3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	20
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	20
CAPÍTULO IV	22
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	22
4.1. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS	22
4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS	51
4.3. RESULTADOS RELEVANTES OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO	81

4.4. RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	83
CAPÍTULO V	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
5.1. CONCLUSIONES.....	86
5.2. RECOMENDACIONES	88
LISTA DE REFERENCIAS	89
ANEXOS	96
ANEXO 1.- INSTRUMENTO: ENCUESTA	96
ANEXO 2.- INSTRUMENTO: ENTREVISTA.....	103
ANEXO 3.- MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	105
ANEXO 4.- VALORACIÓN DE LAS MATERIAS DE LA MALLA CURRICULAR.....	107
ANEXO 5.- VALORACIÓN DE LAS COMPETENCIAS GENERALES	109
ANEXO 6.- FRAGMENTOS CITADOS POR LOS PROFESIONALES HOTELEROS ENTREVISTADOS.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Género del encuestado.....	22
Tabla N°2: Rango de edad del encuestado.....	24
Tabla N°3: Estudió en el Tecnológico Espíritu Santo previo a la Universidad Internacional del Ecuador.....	26
Tabla N°4: Año de obtención del título universitario.....	28
Tabla N°5: Período de pasantías.....	30
Tabla N°6: Evaluación de la educación en la Universidad Internacional del Ecuador.....	32
Tabla N°7: Indique su situación laboral actual.....	34
Tabla N°8: Empleo relacionado al sector turístico.....	36
Tabla N°9: Indique su lugar de trabajo.....	38
Tabla N°10: Relación de estudios con el trabajo.....	40
Tabla N°11: Forma de ingreso al trabajo actual.....	42
Tabla N°12: Número de empleos desde su graduación.....	44
Tabla N°13: Tiempo para encontrar empleo.....	46
Tabla N°14: Hoteles de primera categoría seleccionados para las entrevistas	51
Tabla N°15: Colaboradores The Park Hotel	54
Tabla N°16: Colaboradores Hotel Las Peñas	54
Tabla N°17: Colaboradores Hotel Palace.....	54
Tabla N°18: Colaboradores Hotel Castell.....	55
Tabla N°19: Colaboradores Hotel Mansión del Río.....	55
Tabla N°20: Colaboradores Hotel Orilla del Río.....	55
Tabla N°21: Colaboradores Hotel Doral.....	56
Tabla N°22: Matriz de operacionalización de la variable Perfil Profesional	105
Tabla N°23: Matriz de operacionalización de la variable Contratación de profesionales.....	106
Tabla N°24: Valoración de las materias de la malla curricular.....	107
Tabla N°25: Valoración de las competencias generales.....	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Género del encuestado.....	22
Gráfico N°2: Rango de edad del encuestado.....	24
Gráfico N°3: Estudió en el Tecnológico Espíritu Santo previo a la Universidad Internacional del Ecuador	26
Gráfico N°4: Año de obtención del título universitario.....	28
Gráfico N°5: Período de pasantías.....	30
Gráfico N°6: Evaluación de la educación en la Universidad Internacional del Ecuador...32	
Gráfico N°7: Indique su situación laboral actual.....	34
Gráfico N°8: Empleo relacionado al sector turístico.....	36
Gráfico N°9: Indique su lugar de trabajo.....	38
Gráfico N°10: Relación de estudios con el trabajo.....	40
Gráfico N°11: Forma de ingreso al trabajo actual.....	42
Gráfico N°12: Número de empleos desde su graduación.....	44
Gráfico N°13: Tiempo para encontrar empleo.....	46
Gráfico N°14: Criterios Área Operativa “Front Office”	52
Gráfico N°15: Criterios Área Operativa “House Keeping”	52
Gráfico N°16: Criterios Área Administrativa.....	52
Gráfico N°17: Vías para la búsqueda de aspirantes.....	57
Gráfico N°18: Motivos por los que se contrata a estudiantes de Turismo y Hotelería...59	
Gráfico N°19: Contratación de graduados sin experiencia.....	61
Gráfico N°20: Importancia de la experiencia laboral en un postulante.....	62
Gráfico N°21: Universidad de preferencia para solicitar candidatos.....	64
Gráfico N°22: Competencias que debe tener un colaborador hotelero.....	66
Gráfico N°23: Competencias que debe tener un colaborador hotelero.....	68
Gráfico N°24: Materias importantes dentro de una carrera de Hotelería.....	70
Gráfico N°25: Las prácticas laborales contribuyen a la formación del estudiante.....	72

Gráfico N°26: Contratación de pasantes.....	72
Gráfico N°27: ¿Existen pasantes que se hayan quedado trabajando para el hotel?.....	75
Gráfico N°28: Carencia formativa en universidades de Hotelería.....	76
Gráfico N°29: Aumento en las plazas de trabajo.....	78
Gráfico N°30: Mercado de oportunidades.....	78

RESUMEN

Mediante la presente investigación se ha determinado la relación existente entre el perfil profesional con el que se gradúan los estudiantes de la carrera de “*Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil*”, con la contratación de profesionales en el sector turístico. Para ello se levantaron encuestas a los graduados de dicha carrera y, de esta manera, se pudo evaluar y contrastar el perfil profesional obtenido en el transcurso de su vida estudiantil con los perfiles que requiere y demanda el mercado laboral turístico.

Cada capítulo forma parte de un amplio proceso de investigación, como lo es un análisis de la problemática y la justificación del proyecto, un marco teórico con referencias de autores que han realizado investigaciones similares a la propuesta, que corroboran y fundamentan el trabajo, el diseño metodológico utilizado con sus respectivos instrumentos de acopio de data, el análisis de resultados gracias a las encuestas realizadas a los graduados y entrevistas a empresarios hoteleros que aportaron al conocimiento de los factores que influyen en la temática de la presente investigación, y finalmente las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó posterior a dicho análisis.

Los resultados obtenidos fueron esclarecedores de varias de las causas o factores que influyen de manera positiva o negativa en la relación entre el perfil profesional y la contratación de profesionales.

Palabras claves: Perfil profesional, contratación de profesionales, turismo, hotelería, competencias generales.

ABSTRACT

With this research it is determined the relationship between the professional profiles of graduate students of “*Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil*”, with the hired professionals in the tourism industry. The survey was taken by the graduates of this career and helped to evaluate and contrast the professional profile gained during their studies with profiles required in the tourism labor market.

Each chapter is part of a comprehensive research, as is an analysis of the problems and justification of the project, a theoretical framework with references of authors who have made similar inquiries to the proposal, which corroborate and justify the work, design methodology used with their respective instruments of collection data, analysis of results through surveys of graduates and interviews with hotel owners who contributed to the understanding of the factors influencing the subject of this investigation and finally the conclusions and recommendations reached after the analysis.

The results showed some of the causes or factors that influence positively or negatively in the relationship between the professional profile and job placement.

Keywords: Professional profile, hiring professionals, tourism, hospitality, general skills.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Dentro del presente capítulo se aborda la definición del problema a investigarse, las razones por las cuales el tema es importante y merece ser estudiado, es decir, su justificación, el objetivo general y los específicos que plantean las actividades a realizarse para encontrar las causas y la posible solución a dicho problema.

1.1. INTRODUCCIÓN

El sector turístico y hotelero es cada vez más competitivo en el mundo entero. A nivel interno, en el Ecuador el turismo se ha desarrollado cada vez más, proporcionando nuevas plazas de trabajo a un mercado de talento humano que desea ofrecer sus servicios profesionales.

El perfil profesional de un estudiante graduado conlleva varios puntos importantes y necesarios que van a diferenciar a un profesional de otro, como lo son sus conocimientos, habilidades, destrezas y valores, es decir, sus competencias generales adquiridas en el transcurso de su carrera universitaria, las cuales van a ser demostradas en el desenvolvimiento y desarrollo del puesto de trabajo para el cual haya logrado ser contratado.

Para determinar la relación que existe entre el perfil profesional de un graduado en Administración de Empresas Hoteleras con la contratación de profesionales en el mercado turístico, es necesario analizar el perfil por competencias que adquiere el

estudiante en sus años de estudio universitario, su desempeño ante diversos contratiempos, sus capacidades, conocimientos, habilidades y demás que son los requisitos solicitados por las empresas al momento de contratar profesionales, y que cada vez se tornan más exigentes.

Las nuevas generaciones de graduados en Hotelería deberán estar preparadas con conocimientos que vayan de la mano con las últimas tendencias del mercado para apuntar hacia el futuro, por lo que la educación de tercer nivel en las universidades del Ecuador, se enfrentan al reto de una formación que se base en competencias generales necesarias para todo profesional y en un plan de estudio adaptado a las necesidades actuales y futuras de la sociedad.

Por lo mencionado anteriormente, en la presente investigación se analiza la relación que existe entre el perfil profesional de los graduados en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil y su contratación y desempeño en empresas turísticas y hoteleras, determinando cuál es la incidencia de una variable en la otra y presentando resultados para beneficio de la institución, del graduado y de los empleadores.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Turismo representa, hoy en día, un sector muy importante dentro de la economía de un país, ya que es visto como un fuerte generador de ingresos, siempre y cuando las autoridades encargadas de esta área sepan proporcionarle la atención y promoción adecuada, movilizándolo e impulsando el turismo interno y externo.

El Ecuador no se ha quedado atrás en la industria turística, ya que actualmente las instituciones encargadas le han brindado mayor importancia para que se convierta en un pilar fundamental de ingresos de divisas para el país. “Las autoridades del Gobierno Nacional dieron a conocer a los empresarios el apoyo que Ecuador brinda al sector turístico, con el fin de incentivarlos a invertir cada vez en más proyectos inmobiliarios dentro del país” (Ministerio de Turismo, 2014).

Dicho apoyo se ha visto reflejado en la apertura de varios establecimientos turísticos gracias al apoyo que proporcionan instituciones crediticias como la Corporación Financiera Nacional a pequeños y medianos emprendedores, que han apostado por esta área para desarrollarse. Según el Ministerio de Turismo (2015) indica que el año 2014 cerró con 119.296 empleados (56.444 mujeres y 62.852 hombres) trabajando en el sector turístico, que forman parte de los establecimientos registrados en el catastro del MINTUR. Con base en ese dato, se estimó que el 2015 cerraría con un total de 133.081 personas trabajando en el área aproximadamente, cifra calculada en base a la tasa de crecimiento anual de los empleos directos en turismo del 11,74% para los hombres y 11,35% para las mujeres. Dentro de este grupo se pueden encontrar varios tipos de colaboradores, ya que están los que tienen conocimientos empíricos en turismo, los que estudiaron administración de empresas en general, mas no turística, y que decidieron ingresar al medio ya sea por apostar a un nuevo negocio o porque el factor necesidad los obligó, los titulados en alguna rama del turismo que se desempeñan eficientemente en sus trabajos afines y también los que tuvieron ayuda por parte de algún conocido para ingresar a un puesto de trabajo en el área.

Esto conduce a un gran problema por el que varios graduados en carreras de Turismo y afines, como hotelería, transportes turísticos, operación turística, eventos, entre otras, atraviesan luego de haber obtenido su título de tercer nivel, ya que no todos

ellos encuentran un puesto laboral acorde a sus estudios realizados. Se ven en la necesidad de conformarse con un empleo en sectores que no tienen relación, talvez por la desesperación de no conseguir un trabajo, porque creen que tienen ingresos económicos buenos y estables, o porque desistieron de la idea de continuar en el ámbito turístico.

También influye en gran parte la formación profesional obtenida a lo largo de la carrera universitaria, ya que ésta dependerá de los conocimientos y habilidades adquiridas en las materias vistas según la malla curricular. Dichas mallas varían según la universidad, algunas con las materias precisas y necesarias, otras con materias consideradas de complemento o de cultura general, que no aportan mucho al estudio y otras con una combinación de ambas.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En esta etapa del proyecto es donde se va a definir la idea de investigación, la cual plantea la relación que existe entre las variables a estudiarse y delimita el campo investigativo. A continuación, se detalla la formulación del presente problema:

Problema: ¿Qué relación existe entre el perfil profesional con la contratación de profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador – Extensión Guayaquil en el año 2015?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Evaluar la relación del perfil profesional con la contratación de profesionales, realizando una investigación de campo en la Carrera de Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador – Extensión Guayaquil y en empresas de alojamiento, cuyos resultados coadyuven a la Institución a realizar los cambios pertinentes en el Perfil por Competencias de la carrera.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Analizar la pertinencia del perfil del egresado, realizando encuestas a graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad Internacional del Ecuador – Extensión Guayaquil.
2. Evaluar el nivel de inserción laboral de los graduados mediante las encuestas y el nivel de contratación de profesionales a través de las entrevistas realizadas a propietarios y gerentes de empresas hoteleras.
3. Generar información pertinente a la universidad que pueda aportar a los lineamientos de los rediseños del perfil por competencias de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras, en base a los resultados obtenidos.

1.5. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, existe una gran cantidad de jóvenes universitarios que terminan sus estudios en carreras afines al Turismo y Hotelería, e inmediatamente intentan insertarse en el mercado laboral para desarrollarse profesionalmente.

En este caso, la carrera de Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador, ha formado a varios profesionales en Hotelería desde que se abrió la extensión en la ciudad de Guayaquil. Existen dos escenarios con respecto a dichos profesionales: por un lado, están los graduados que ya se encontraban trabajando y por otro, los que van a iniciar su carrera profesional. Pese a ello, se ha determinado que no se está cumpliendo totalmente con las expectativas del egresado, los cuales consideran que hace falta un refuerzo en su formación para la obtención de un mejor perfil profesional.

Acuña & Mozombite (2013) plantearon la cuestión “¿Qué tan preparados están hoy en día los jóvenes al terminar sus estudios superiores, teniendo en cuenta la competitividad laboral?”. La competencia de talentos para encontrar un puesto de trabajo en el área a fin se intensifica, y cada uno de ellos se va a diferenciar por su grado de preparación recibido en su vida estudiantil. Es por esta razón que la presente investigación busca conocer cuál es el perfil profesional que posee el graduado de Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador, y el perfil que demanda el mercado laboral turístico y hotelero del país para incorporar talentos a sus empresas. Este estudio también es importante ya que, el turismo en el Ecuador se ha desarrollado positivamente y ha reforzado la economía, lo que demanda el aumento de profesionales que tengan los conocimientos y habilidades para el manejo de empresas turísticas, manteniendo así el crecimiento económico del área.

La investigación dará como resultado un análisis en cuanto al perfil profesional con el que egresan los estudiantes, que ayudará a la institución a realizar los cambios pertinentes en el perfil por competencias de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador, enfocado en lo que requieren actualmente las empresas turísticas, disminuyendo la posibilidad de que los graduados no puedan insertarse en el mercado laboral, así lo señaló García (2006) al afirmar que “a partir de la adquisición de estos conocimientos y competencias tendrán la capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos en diferentes actividades profesionales”.

1.6. HIPÓTESIS DE TRABAJO

H1 (Alternativa): El perfil profesional se relaciona significativamente con la contratación de profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador – Extensión Guayaquil en el año 2015.

H0 (Nula): El perfil profesional no se relaciona significativamente con la contratación de profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador – Extensión Guayaquil en el año 2015.

1.7. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué relación existe entre el perfil profesional con la contratación de profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador – Extensión Guayaquil en el año 2015?

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se incluyen citas de autores de proyectos pasados que tienen similitud con el tema expuesto, los cuales respaldan y fundamentan a la presente investigación. Las fuentes han sido divididas según las variables de la misma.

2.1. VARIABLE PERFIL PROFESIONAL

En cuanto al perfil profesional del egresado, Pavié (2012) afirmó que es “el conjunto de competencias, rasgos y capacidades que, certificadas apropiadamente, permiten que alguien sea reconocido por la sociedad como profesional”. En cuanto a ello, el perfil profesional que posee un egresado, sea cual fuere su rama de estudio, es aquel que lo va a caracterizar y diferenciar de los demás, ya que posee conocimientos y habilidades propias obtenidas a lo largo de su carrera, que le permitirá encontrar un puesto laboral acorde a dicho perfil para el cual se encuentra competente y capacitado.

De manera similar, Ayala, Castillo & Hernández (2011) señalaron que “el perfil del profesional está compuesto por el conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión”. Dicho perfil profesional se lo forma conforme se va desarrollando la vida estudiantil del graduado, adquiriendo las competencias necesarias como conocimientos, habilidades, destrezas, valores, entre otros, que diferenciarán a un profesional de otro. Es la marca propia.

Jara (2010) manifestó que el perfil profesional debe contar con requerimientos básicos o fundamentales, que son las condiciones imprescindibles sin las cuales será imposible un rendimiento normal en el puesto de trabajo, y requerimientos complementarios, que son las características que al ser combinadas con los requisitos básicos, permitirían un rendimiento óptimo en el puesto. Ambos requerimientos son necesarios dentro del perfil del graduado, para que exista una sinergia entre ambos y se complementen, convirtiendo al profesional en alguien destacado.

La definición del perfil posee una especial importancia por cuanto va actuar como un punto de referencia y guía de todo el resto del proceso. Los contenidos que se seleccionen, las prácticas que se incorporen, la secuencia en que todo ello se integra va a estar condicionada por el tipo de perfil profesional al que esté vinculado un determinado Plan de Estudios. (Zabalza, 2007).

Los contenidos que se incluyan en un plan de estudios deben estar encaminados al perfil profesional que se quiera alcanzar, incluyendo las materias a estudiarse, las prácticas en el campo de estudio para obtener experiencia, los trabajos y las investigaciones a realizar por el estudiante, para desarrollar con precisión las competencias necesarias que le serán de mucha utilidad en su vida laboral.

Tradicionalmente la formación impartida en las universidades españolas se ha caracterizado por la transmisión de conocimientos, la formación de profesionales especializados en un determinado ámbito relacionado con un perfil profesional, para el que la titulación obtenida acredita que un titulado puede ejercer, si lo desea, una profesión. (García M. R., 2006).

En otros países como España, se afirma que la formación universitaria que reciben los estudiantes de sus instituciones de tercer nivel, le son suficientes y llenan las expectativas de los mismos al momento de desarrollar su profesión para el cual fueron preparados. Aseguran un perfil óptimo y competente.

Llanos (2008), señaló que “el desempeño eficiente de una profesión no es otra cosa que la correcta aplicación de lo adquirido en la formación profesional”. Es claro que cuando existe una formación profesional correcta, se ve reflejada en las actividades

que realiza un graduado en su puesto de trabajo, desempeñadas con eficiencia y responsabilidad.

“Las empresas hoy en día requieren Profesionales con determinados Perfiles; no basta con egresar o tener un Título Profesional, hay que desarrollar Competencias y habilidades que hacen a un Profesional realmente competente en el mercado laboral” (Acuña & Mozombite, 2013). Obtener un título profesional no garantiza que el graduado esté en las condiciones necesarias para desempeñarse en el mundo laboral. Como se indica, es necesario que desarrolle sus competencias y habilidades mediante la experiencia obtenida en su carrera universitaria, en sus pasantías pre profesionales y en algún empleo previo que haya obtenido ya que, hoy en día, existe una alta competencia en el mercado laboral y las empresas solicitan personas más preparadas y con mayor grado de experiencia.

Continuando con la importancia de esta variable en la investigación, Albornoz & Escudero (2007) afirmaron que “la descripción de un perfil profesional es importante en el diseño y evaluación del currículo, ya que aporta consistencia y validez. Además, ofrece respuestas del campo ocupacional en relación a las necesidades de empleadores para contar con estos profesionales”, lo que indica que dicho perfil es la parte medular que define el grado de profesionalismo con el que cuenta el aspirante a un determinado puesto de trabajo. El empleador va a considerar mucho este punto para poder tomar una decisión frente a la cantidad de postulantes que se presenten al cargo.

Ortiz (2013), indicó que “se puede evidenciar que el perfil profesional que obtiene un egresado del área de turismo, aporta al buen desempeño y planificación de las instituciones y empresas turísticas”. Varias son las universidades que ofrecen títulos de licenciatura en Turismo, cada una de ellas diferencian sus mallas con ciertas

materias, dependiendo de la especialidad que se derive de la misma, como Turismo y Hotelería, Turismo y Medio Ambiente, Turismo y Transportes turísticos, entre otras. La institución asegura que el estudiante graduado posee los conocimientos y habilidades necesarias para insertarse en el mercado turístico para el cual se preparó, esperando que apenas obtenga su título pueda ocupar un cargo como mínimo a nivel de mandos medios (jefe). Esto se va a ver influenciado por diversos factores como experiencia mínima requerida, puestos vacantes disponibles y fuerte competencia con otros graduados.

“Dentro del perfil del egresado, se debe contar con un óptimo nivel en conocimientos del sistema turístico, de infraestructura hotelera, de rutas y circuitos y dominio de un idioma extra al de su lengua natal, normalmente el idioma inglés” (Carrión, 2013). Al vincular el sistema turístico ocupacional, educacional y el científico – tecnológico, permite que el profesional en turismo perciba la realidad en la que va a desempeñar sus funciones al insertarse en el mundo laboral, según señaló Gómez (2009). El mercado turístico se desarrolla cada vez más, y las innovaciones están a la orden del día, por ello es necesario que el profesional observe todos los aspectos que lo rodean y logre formar una conexión entre los mismos, para colaborar positivamente dentro del sector.

“El profesional en turismo debería saber aplicar los conocimientos adquiridos frente a las diversas realidades que le toca enfrentar en este contexto, por eso es fundamental ofrecer a los estudiantes experiencias prácticas, contacto con la realidad, y principalmente, contacto con el mercado de trabajo” (Fonseca, 2005). Este concepto tiene mucha relación con lo anterior, ya que señala que el graduado debe aplicar sus conocimientos y habilidades adquiridas en su formación, para que pueda enfrentarse a la realidad en el sector turístico. También juega un papel muy importante la institución en

la que se formó, ya que la misma debió haber ofrecido prácticas a nivel laboral para que el estudiante pudiera desenvolverse y adquirir experiencia.

Castro & Alabart (2011) manifestaron que “la existencia de la competencia, se concreta en la elaboración de los Perfiles de Competencias, lo que resulta en la práctica una ventaja para cualquier organización”. Cabe recalcar que hoy en día se valora mucho lo que se conoce como capital intelectual, y dentro de ello se encuentran las competencias que debe tener todo colaborador, ajustadas a un perfil según su puesto de trabajo. Cuando dicho perfil por competencias se encuentra bien definido en los colaboradores, se convierte en una ventaja competitiva para la empresa y permite que se destaque de las demás por su alto valor en talento humano.

Por otra parte, la Universidad Autónoma de Nayarit (2014) señaló que “la formación profesional en la dinámica actual, debe impulsar la incorporación de mayores niveles de conocimiento, fomento de trabajo en equipo, capacidad de interacción simbólica, conocimiento amplio del proceso educativo, desarrollo de un pensamiento innovador, así como mentalidades críticas y propositivas”. Está claro que el conocimiento y las habilidades que se adquieren a través de un perfil de competencias son muy importantes para el correcto desenvolvimiento del graduado en cualquier rama del Turismo. El saber relacionarse con los demás, proponer nuevas ideas, ser un líder, entre otras características más son las competencias que deben formar parte de un perfil profesional.

2.2. VARIABLE CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES

Pese a que toda universidad asegura que el perfil del profesional es el ideal, la inserción al mercado laboral de un graduado en Turismo y Hotelería resulta muchas veces complicada, ya que existe un exceso de oferta de mano de obra y muy pocos puestos de trabajo disponibles en el área. Para Souza & Luce (2007) “la formación e inserción profesional en el ámbito turístico se encuentra llena de problemas que necesitan ser discutidos. Hasta el momento se han realizado pocas investigaciones para conocer la inserción profesional de los egresados de las carreras de turismo”. Además, los requisitos que piden ciertas empresas para contratar no son alcanzados por dichos graduados, disminuyendo en ellos las ganas de desenvolverse en la industria turística.

La relación existente entre el mercado laboral y la formación académica ha venido deteriorándose en los últimos años, ya que es normal encontrar a un graduado en Turismo trabajando en una empresa de telecomunicaciones o de construcción, razón por la cual es necesario que exista un cambio o un rediseño de los perfiles por competencias académicas de los egresados en Turismo y de sus respectivas mallas curriculares. Dicha relación entre los ámbitos profesional y académico debe ser cambiada para beneficio de los graduados y sus profesiones. (Peñaloza, Medina, Herrera, & Vargas, 2011).

“El mercado laboral se ha transformado a un ritmo superior al que la sociedad es capaz de incorporar cambios. Los egresados universitarios hallan dificultades para insertarse en dicho mercado de acuerdo a sus aspiraciones” (Beier, 2014). Es necesario mencionar que las prácticas pre profesionales o pasantías que los estudiantes de la carrera de Turismo deben realizar, como requisito indispensable para su graduación, contribuyen también a la formación profesional de los mismos. En varias ocasiones, los estudiantes luego de haber culminado sus horas de pasantías, continúan desempeñando sus funciones en la empresa en donde las realizan, es decir, son contratados

formalmente por la misma, llegando a formar parte de los colaboradores de planta. Los que no contaron con esa suerte, pueden utilizar esa experiencia profesional para obtener empleos similares. Como los autores indican “aquellos que se incorporan al mundo laboral se sentían mejor valorados que sus compañeros tanto por parte de sus superiores como por los compañeros con otras titulaciones”. (Crous-Costa & Vidal-Casellas, 2013).

De igual manera lo afirmó Martínez (2005) “la inserción laboral, por tanto, se ha convertido en uno de los principales objetivos a conseguir con la realización de prácticas en empresas”, lo que confirma que las pasantías profesionales que realizan los estudiantes en su vida universitaria, coadyuvan a que puedan insertarse de manera más rápida en el mundo laboral. Es muy importante que las universidades tengan en cuenta este punto y firmen convenios con empresas que estén relacionadas con las carreras que enseñan, para enviar a los estudiantes a las mismas.

Existen trabajadores que se insertan en el sector turístico por casualidad y otros por decisión propia. Los primeros son los motivados por la necesidad de laborar y, ya que encontraron una oportunidad de empleo en el turismo, optaron por formar parte de este. Los segundos son los estudiantes que cursan carreras relacionadas a turismo u hotelería y profesionales del sector que ya tenían decidido formar parte del mismo, por lo tanto, tienen mayor intención de trabajar en algo relacionado directa o indirectamente en sus profesiones estudiadas. (Baigorria, 2012).

La primera experiencia laboral en los jóvenes no es un tema fácil de encarar, tanto para las empresas como para los mismos jóvenes que deben incorporarse a un mundo nuevo para ellos, el mundo del trabajo, con una dinámica y reglas muy particulares que implican responsabilidad, eficiencia, adaptación y compromiso. (diarioelpueblo.com, 2015).

La primera experiencia en el mundo laboral de un estudiante universitario, normalmente se da en su periodo de pasantías profesionales, en donde debe aprender a

desarrollar sus habilidades y conocimientos mediante las actividades que se le han encomendado. Aun así, este tema no resulta fácil para muchos de ellos, inclusive para las empresas, quienes también le dan la importancia que se necesita al querer incorporar pasantes a sus instalaciones. Dicho pasante debe demostrar su responsabilidad y profesionalismo, ya que puede estar desempeñándose en el que podría ser su trabajo fijo en un futuro.

El estudiante graduado, al salir al mundo laboral, puede empezar por lo más básico que es la entrega de sus hojas de vida en físico o enviarlas a través de correo electrónico. Algunos de ellos no dudan en aceptar puestos bajos u operativos para comenzar su carrera, ya que a lo largo de la misma van obteniendo experiencia, y tienen la posibilidad de ascender de puesto a nivel interno. Luego de ello deciden si se mantienen laborando donde están o si desean trabajar independientemente. (Dieckow & Kremer, 2014).

“No se puede responsabilizar al Sistema Educativo del fracaso de la inserción laboral de los jóvenes egresados, la tasa de crecimiento de la economía es el factor central de la capacidad para crear empleos” (García C. , 2009). Dicha autora intentó demostrar otro punto importante dentro de la problemática en la inserción laboral de los graduados en general, que indica que la economía de cada país también influye a que los egresados no puedan encontrar una plaza de trabajo, puesto a que son las empresas privadas las que generan nuevas vacantes, y en vista de que existe cierta desconfianza para invertir en la actualidad, se disminuye el porcentaje de nuevos negocios en el Ecuador y en ciertos territorios más.

En otras universidades del mundo ya se han realizado estudios de mercado laboral, que han reflejado información valiosa que ayuda a mejorar los planes de estudio

de las carreras que se imparten en las mismas, proporcionando conocimientos, habilidades y destrezas que a su vez contribuyen a mejorar el nivel de inserción laboral de los egresados. (Segundo, 2009).

Pereira (2012) indicó que “claramente podemos observar que el panorama laboral es cada vez más exigente, que requiere profesionales con la cualificación del nivel más avanzado, que ha excluido a muchos jóvenes y adultos en el mercado laboral”. Esto se encuentra ligado a la modernización, a la globalización y a las innovaciones que se dan constantemente en la sociedad, por ello el mercado laboral exige una mejor preparación en los jóvenes graduados de las instituciones de tercer nivel en la industria del turismo y en las demás. Esta es otra de las razones por las que se suele dificultar la inserción laboral.

La formación en habilidades y competencias pre laborales, previa a la contratación laboral, debe desarrollarse de forma paralela a la formación ocupacional que ocupará en el mercado laboral, debido a que se piensa que el problema en la inserción no sería el mantenimiento del puesto de trabajo ni del desenvolvimiento en las tareas y funciones asignadas, sino en la dificultad para expresar un comportamiento maduro según lo que exige el entorno laboral actualmente. (Malán, 2011).

La problemática del empleo ha estado sujeta a numerosas intervenciones estatales y la mayoría de los países aspiran a conseguir el pleno empleo, es decir, a que todos quienes quieran trabajar puedan hacerlo. (Zalba, 2004). El autor indicó que el Estado también ha intervenido en la obtención de empleos en un país, en varios casos afectando a los estudiantes graduados o beneficiándolos, dependiendo del Gobierno. En Ecuador se está dando facilidad de educación, pero esto no asegura un empleo en el área para el cual un estudiante se prepara.

“En el mercado de trabajo hay dos opciones: trabajo por cuenta ajena y trabajo por cuenta propia. La búsqueda de empleo en ambos casos requiere una estrategia de planificación y ejecución de actividades que resulte idónea para su inserción laboral” (Sánchez, 2010). El espíritu emprendedor lleva a muchos graduados en hotelería y turismo a poner en marcha su propio negocio en el sector. Normalmente los negocios en el sector privado son los que aperturan nuevas fuentes de empleo, reduciendo el índice de personas que no cuentan con un trabajo estable, incluyendo a desempleados con conocimiento en turismo que podrían explotar su potencial en dichos negocios.

“La inserción laboral en el Ecuador, a partir del periodo que comprende esta investigación tiene una expansión impresionante de la educación de tercer nivel, por lo que la oferta de personal altamente educado aumentó rápidamente y los graduados empezaron a sentir la presión de la competencia” (Abril, 2015). Según el autor, en el país se ha desarrollado positivamente la inserción laboral de los graduados debido a la buena educación recibida por las instituciones de tercer nivel, lo que ha ocasionado alta competencia entre dichos egresados, por lo que es importante la educación continua para poder diferenciarse de los demás.

Actualmente se está definiendo al mercado turístico como un buen sector para obtener un puesto de trabajo y poder desarrollarse profesionalmente, es decir, que los estudiantes y graduados en carreras de Turismo, si tienen posibilidades de involucrarse en el medio, sólo deben ser perseverantes en su búsqueda. “Los hoteles, restaurantes y la recreación ofrecen actualmente grandes posibilidades laborales y de crecimiento profesional a los jóvenes con disposición para aprender”. (www.elempleo.com, 2012).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En el presente capítulo se incluye el tipo de investigación que se está realizando, los instrumentos utilizados para la recolección de información necesaria y los programas seleccionados para recolectar, procesar y analizar dicha información, basada en una muestra previamente determinada.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene las siguientes características en cuanto a su metodología:

- **Según la naturaleza de los datos**

Cuantitativo: Se busca determinar el número de graduados en Administración de Empresas Hoteleras que tuvieron y no tuvieron inconvenientes en su inserción laboral gracias a su formación académica.

Cualitativo: Se busca determinar cuáles son las razones por las que el perfil del egresado ha influido positiva o negativamente en los graduados, ayudando o no en su inserción laboral.

- **Según la finalidad**

Aplicada: La investigación busca comprender los efectos del perfil profesional en la contratación de profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador – extensión Guayaquil.

- **Según el diseño de Investigación**

No experimental: Ya que no se pretende manipular las variables ni el entorno en donde se desarrolla el fenómeno. Basados en la realidad, se obtendrán los datos sin alterar el entorno de investigación.

- **Según el grado de profundidad o alcance**

Correlacional: Se espera determinar el grado de relación que existe entre las variables tomadas para la investigación.

3.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la presente investigación se realizaron encuestas a una muestra previamente seleccionada, en donde se encuentran los 23 graduados en Administración de Empresas Hoteleras que ha tenido la Universidad Internacional del Ecuador desde que existe la extensión Guayaquil, al igual que la realización de entrevistas a gerentes generales, propietarios o jefes de Talento Humano de 7 hoteles de Primera Categoría de la ciudad.

Tanto la encuesta como la entrevista poseen sus fuentes referenciales, debido a que son instrumentos que ya han sido aplicados en investigaciones pasadas y que tienen similitud con el tema expuesto. Algunas de las preguntas han sido modificadas y adaptadas para que tengan mayor relación con la presente investigación y poder determinar información más precisa. Además, se aplicó el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad del instrumento aplicado, es decir, la encuesta, dando como resultado un **0,93** (93%) de confiabilidad al mismo.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.932	84

3.3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el acopio de la data, las encuestas fueron realizadas a través de internet, diseñando dicho instrumento gracias a los formularios que proporciona Google Docs. Al tener lista la encuesta, se envió el link o dirección URL de la misma a los correos electrónicos de los graduados de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras de la UIDE, extensión Guayaquil, con los cuales ya se contaban gracias a la base de datos proporcionada por la Coordinadora Académica de la universidad, que incluía nombres completos y sus respectivos mails. Esta información fue tabulada, procesada y analizada utilizando dos programas: Microsoft Excel y el software estadístico IBM SPSS Statistics.

Las entrevistas fueron realizadas personalmente a gerentes generales, propietarios o a jefes de los departamentos de Talento Humano de 7 hoteles de primera categoría que se localizan en la ciudad de Guayaquil, a los cuales se les preguntó acerca de sus criterios al momento de reclutar nuevo personal, las competencias que consideran más importantes en un colaborador para desempeñar su puesto de trabajo, criterios en cuanto a la experiencia que solicita a su personal, entre otras. Esta información fue analizada y contribuyó a la generación de respuestas al problema.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está definida por todos los graduados en Administración de Empresas Hoteleras que ha tenido la Universidad Internacional del Ecuador desde que existe la extensión Guayaquil, es decir, desde la promoción del año 2012.

La muestra que se debe seleccionar tiene que ser representativa a la población. En este caso, ya que el número de la población es reducido, con sólo 23 individuos, será el mismo número utilizado como muestra.

A continuación, se presenta la fórmula estadística para el cálculo de la muestra para poblaciones finitas:

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

Donde:

N = Total de la población (23)

Z_α=2,57 al cuadrado (nivel de confianza 99%)

p = Proporción esperada (5% o 0,05)

q = 1 – p (1 -0,05 = 0,95)

d = Precisión (5%)

Total de la muestra: 23 individuos para el estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Dentro del presente capítulo se incluye el procesamiento y análisis de la información recabada, gracias a los instrumentos investigativos utilizados, como lo fueron la encuesta y la entrevista, lo cual permite determinar las posibles razones por las que se presenta el problema expuesto.

4.1. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

Pregunta 1

Género del encuestado

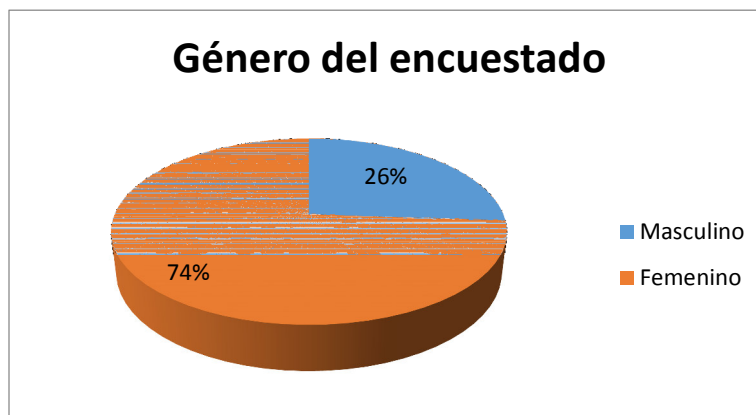
Tabla N° 1: Género del encuestado

Género del encuestado	Cantidad	Porcentaje
Masculino	6	26%
Femenino	17	74%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 1: Género del encuestado



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 1:

Los resultados obtenidos indican que la mayor parte de los encuestados, con un 74%, son de género femenino, y el 26% son de género masculino. Es decir que existe un alto número de graduadas en Administración de Empresas Hoteleras que ya poseen su título de ingenieras.

Pregunta 2

Rango de edad del encuestado

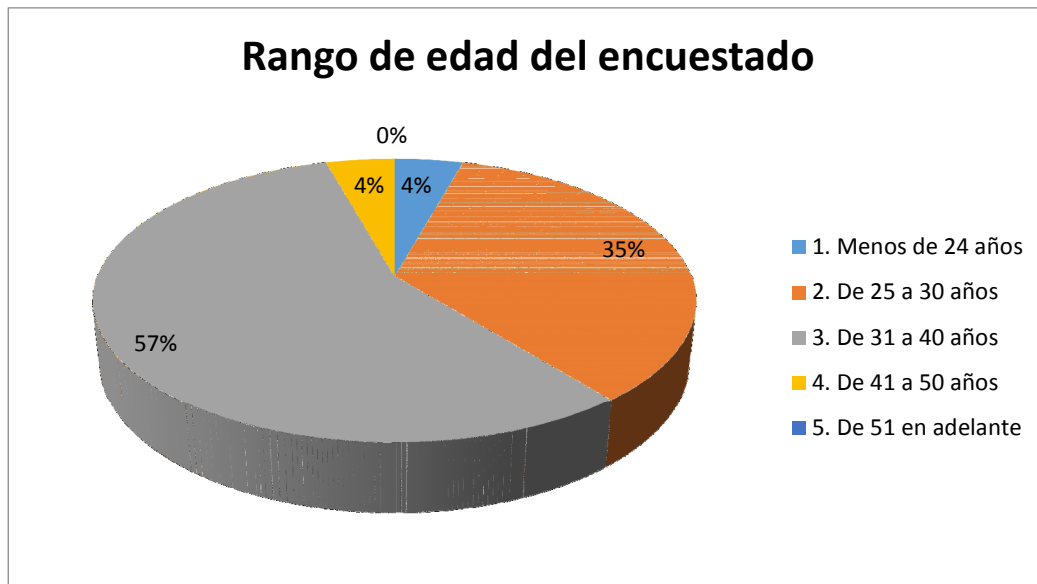
Tabla N° 2: Rango de edad del encuestado

Rango de edad del encuestado	Cantidad	Porcentaje
1. Menos de 24 años	1	4,35%
2. De 25 a 30 años	8	35%
3. De 31 a 40 años	13	57%
4. De 41 a 50 años	1	4%
5. De 51 en adelante	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 2: Rango de edad del encuestado



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 2:

Según el gráfico se puede determinar que la mayor parte de los encuestados, es decir el 57%, rondan edades entre los 31 a 40 años, seguido por un 35% que poseen edades entre los 25 a 30 años.

Pregunta 3

¿Estudió usted en el Tecnológico Espíritu Santo previo a su ingreso a la Universidad Internacional del Ecuador?

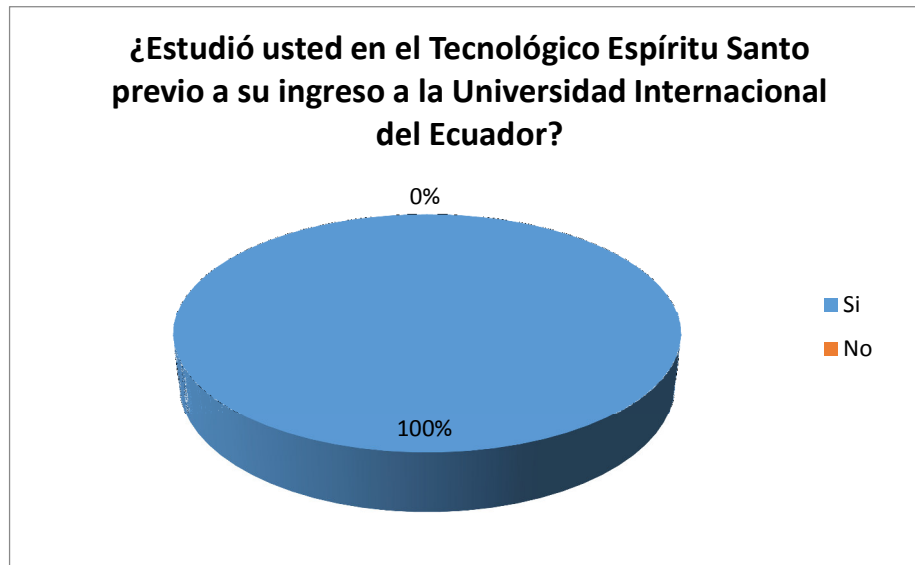
Tabla N° 3: Estudió en el Tecnológico Espíritu Santo previo a la Universidad Internacional del Ecuador

¿Estudió usted en el Tecnológico Espíritu Santo previo a su ingreso a la Universidad Internacional del Ecuador?	Cantidad	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 3: Estudió en el Tecnológico Espíritu Santo previo a la Universidad Internacional del Ecuador



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 3:

Según el gráfico se puede observar que el 100% de los encuestados estudiaron en el Tecnológico Espíritu Santo previo a su ingreso a la Universidad Internacional del Ecuador. Esto indica que dichos graduados ya venían con bases en conocimientos y habilidades adquiridas en las materias aprobadas en el Tecnológico, que se complementaron con las estudiadas en la universidad.

Pregunta 4

¿En qué año obtuvo su título como profesional en Administración de Empresas Hoteleras?

Tabla N° 4: Año de obtención del título universitario

¿En qué año obtuvo su título como profesional en Administración de Empresas Hoteleras?		
	Cantidad	Porcentaje
2012	3	13%
2013	5	22%
2014	2	9%
2015	13	57%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 4: Año de obtención del título universitario



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 4:

Según el gráfico, se puede determinar que el 56% de los encuestados obtuvieron su título en el año 2015, seguido por un 22% que lo obtuvieron en el 2013, un 13% graduados en 2012 y tan sólo un 9% lo obtuvieron en el año 2014.

Pregunta 5

Podría afirmar que para su formación profesional el período de prácticas o pasantías:

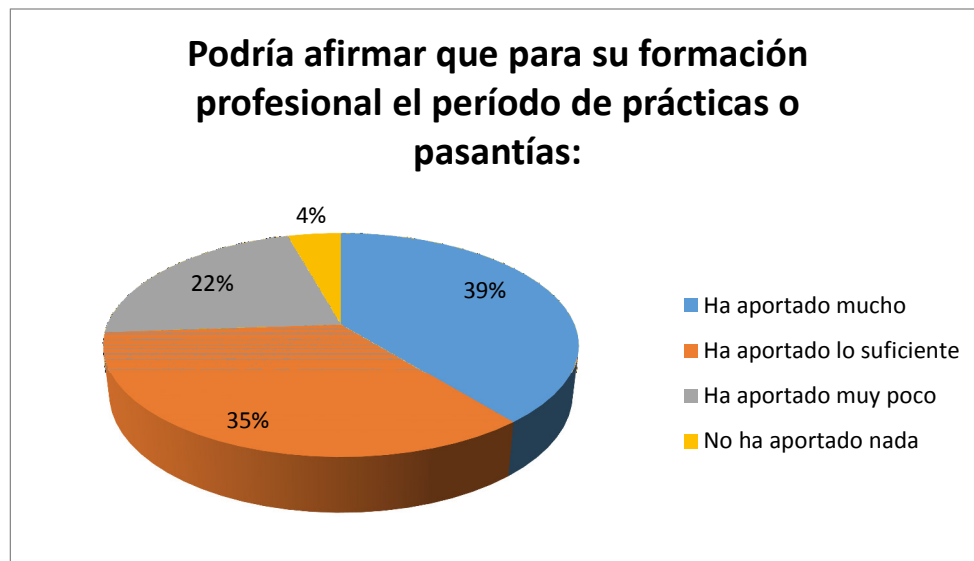
Tabla N° 5: Período de pasantías

Podría afirmar que para su formación profesional el período de prácticas o pasantías:	Cantidad	Porcentaje
Ha aportado mucho	9	39%
Ha aportado lo suficiente	8	35%
Ha aportado muy poco	5	22%
No ha aportado nada	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 5: Período de pasantías



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 5:

Gracias al gráfico, se puede observar que el 39% de los graduados indica que el período de pasantías laborales les ha aportado mucho en conocimientos y habilidades en su vida y carrera profesional, seguido por un 35% que señalan que les ha aportado lo suficiente y tan sólo un 4% afirman que dichas prácticas no les han aportado en nada. Es muy importante que la institución tome en cuenta dichas pasantías laborales para un mejor desarrollo en la carrera del estudiante.

Pregunta 6

De forma general, ¿cómo evalúa la educación en la Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil?

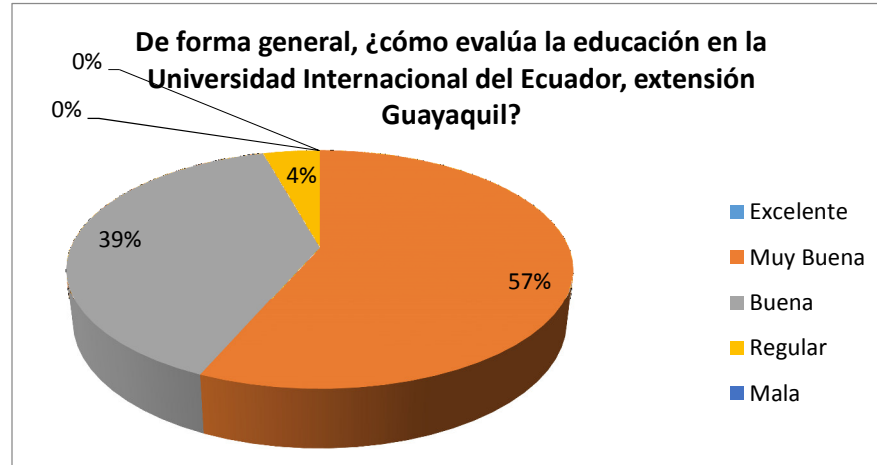
Tabla N° 6: Evaluación de la educación en la Universidad Internacional del Ecuador

De forma general, ¿cómo evalúa la educación en la Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil?	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	13	57%
Buena	9	39%
Regular	1	4%
Mala	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 6: Evaluación de la educación en la Universidad Internacional del Ecuador



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 6:

Gracias al gráfico se puede determinar que el 57% de los encuestados afirman que la educación en la Universidad internacional del Ecuador, a nivel general, es muy buena, seguido por un 39% que indican que la consideran buena y tan sólo un 4% la consideran regular. La universidad debe tomar en consideración este aspecto, ya que gracias a ello podrá mejorar su nivel educativo.

Pregunta 7

Indique su situación laboral actual:

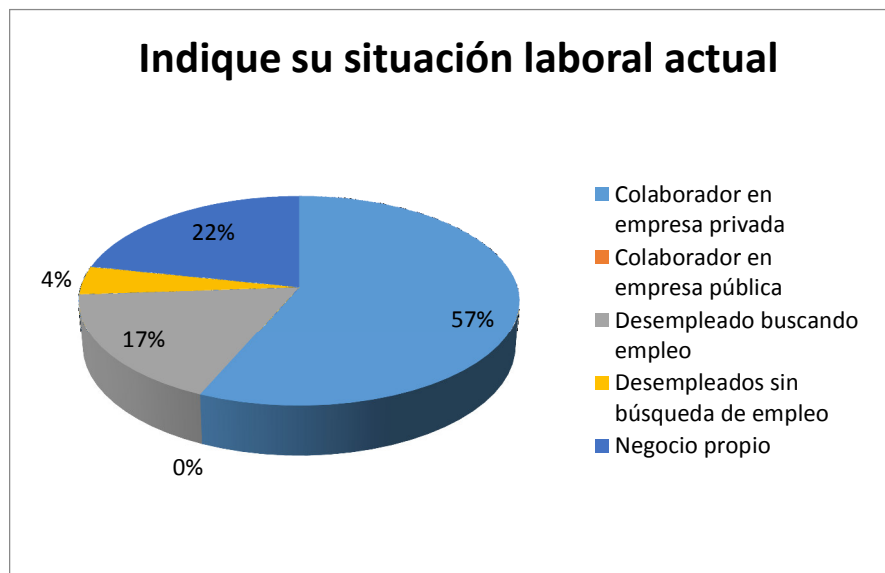
Tabla N° 7: Indique su situación laboral actual

Indique su situación laboral actual	Cantidad	Porcentaje
Colaborador en empresa privada	13	57%
Colaborador en empresa pública	0	0%
Desempleado buscando empleo	4	17%
Desempleados sin búsqueda de empleo	1	4%
Negocio propio	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 7: Indique su situación laboral actual



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 7:

Según el gráfico, se puede determinar que el 57% de los encuestados son colaboradores en empresas privadas, seguido por un 22% que poseen un negocio propio, un 17% se encuentran desempleados buscando un puesto de trabajo, y tan sólo un 4% se encuentran desempleados y no buscan oportunidades laborales. Se puede apreciar que el porcentaje de desempleados es bajo, a comparación de aquellos que sí poseen un puesto laboral, el cual es un trabajo sólido y que han sabido mantener, aunque no todos ellos se encuentren desarrollándose en su profesión.

Pregunta 8

El empleo que posee actualmente, ¿se encuentra relacionado al sector de Turismo y Hotelería?

Tabla N° 8: Empleo relacionado al sector turístico

El empleo que posee actualmente, ¿se encuentra relacionado al sector de Turismo y Hotelería?	Cantidad	Porcentaje
Si	10	43%
No	8	35%
No trabaja	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 8: Empleo relacionado al sector turístico



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 8:

Según el gráfico se puede determinar que el 43% de los encuestados trabajan en áreas relacionadas al Turismo y Hotelería, un 35% se encuentran en otros campos y un 22% no trabajan. Es un resultado positivo el saber que la mayoría de los graduados han encontrado un puesto laboral dentro del campo para el cual se formaron.

Pregunta 9

Indique su lugar de trabajo:

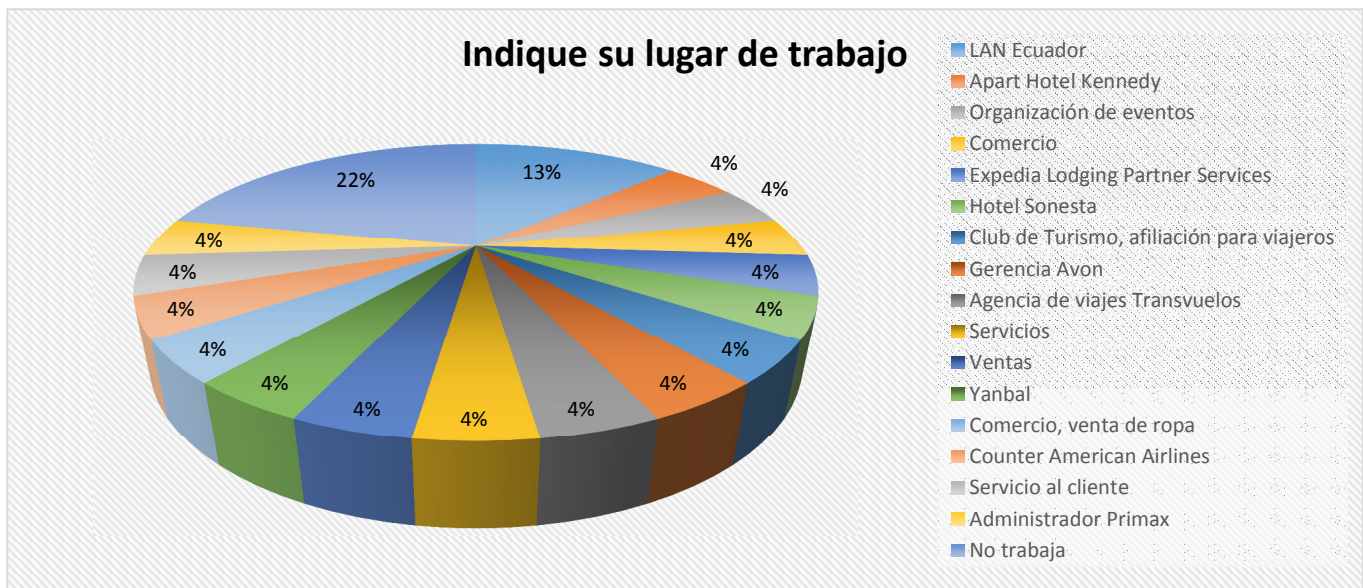
Tabla N° 9: Indique su lugar de trabajo

Indique su lugar de trabajo:	Cantidad	Porcentaje
LAN Ecuador	3	13%
Apart Hotel Kennedy	1	4%
Organización de eventos	1	4%
Comercio	1	4%
Expedia Lodging Partner Services	1	4%
Hotel Sonesta	1	4%
Club de Turismo, afiliación para viajeros	1	4%
Gerencia Avon	1	4%
Agencia de viajes Transvuelos	1	4%
Servicios	1	4%
Ventas	1	4%
Yanbal	1	4%
Comercio, venta de ropa	1	4%
Counter American Airlines	1	4%
Servicio al cliente	1	4%
Administrador Primax	1	4%
No trabaja	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 9: Indique su lugar de trabajo



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 9:

Según el gráfico se puede confirmar lo que se mencionó anteriormente, que la mayoría de los encuestados sí se encuentran trabajando en puestos relacionados al Turismo y Hotelería, como hoteles, aerolíneas y agencias de viajes, seguidos por aquellos que tienen su negocio propio, estén o no relacionados a la carrera. Algunos graduados que se encuentran trabajando en otras áreas que no son turísticas, prefieren mantener su puesto de trabajo estable, y por ello han desistido de buscar uno nuevo dentro de la Hotelería o Turismo.

Pregunta 10

¿Qué relación existe entre su trabajo actual con los estudios realizados en Hotelería?

Tabla N° 10: Relación de estudios con el trabajo

¿Qué relación existe entre su trabajo actual con los estudios realizados en Hotelería?	Cantidad	Porcentaje
Ninguna	8	35%
Poca	5	22%
Bastante	5	22%
No trabaja	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 10: Relación de estudios con el trabajo



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 10:

Gracias al gráfico se puede determinar que el 35% de los encuestados indica que su trabajo actual no tiene ninguna relación con sus estudios realizados en Hotelería, seguido por un 22% que afirma que su trabajo tiene bastante relación con sus estudios, otro 22% no trabaja y un 21% indica que tiene poca relación. Como se había indicado, el hecho de que los graduados se encuentren trabajando en alguna área del turismo, no quiere decir que hayan recibido todos los conocimientos necesarios ya que, como se conoce, el turismo tiene varias ramas y especialidades, y en la Universidad Internacional del Ecuador sólo se los especializa en el área de la Hotelería.

Pregunta 11

Forma de ingreso al trabajo actual:

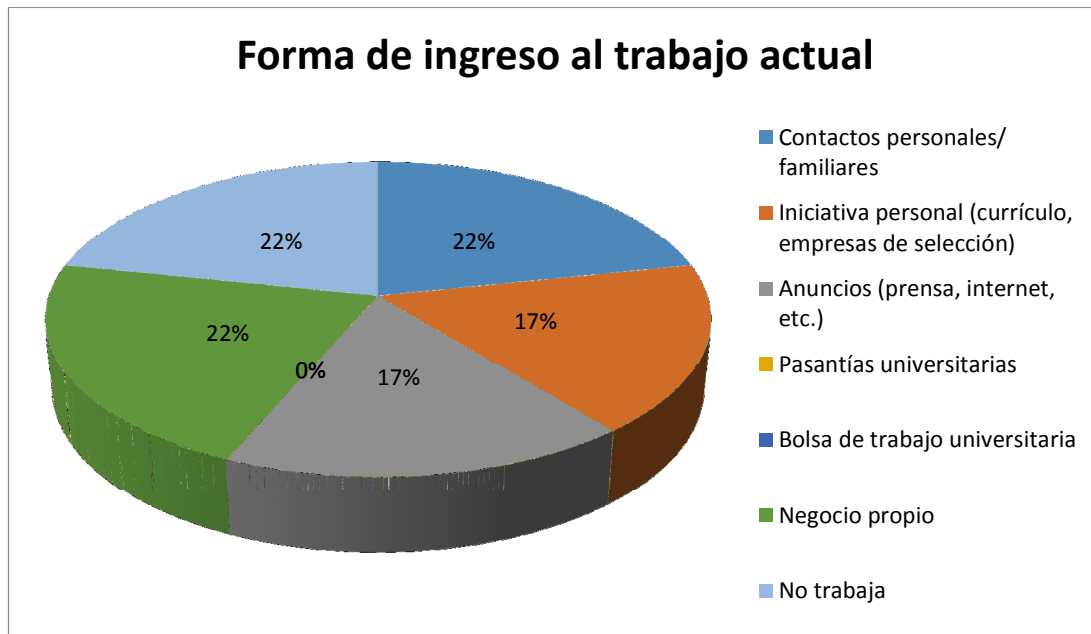
Tabla N° 11: Forma de ingreso al trabajo actual

Forma de ingreso al trabajo actual	Cantidad	Porcentaje
Contactos personales/ familiares	5	22%
Iniciativa personal (currículo, empresas de selección)	4	17%
Anuncios (prensa, internet, etc.)	4	17%
Pasantías universitarias	0	0%
Bolsa de trabajo universitaria	0	0%
Negocio propio	5	22%
No trabaja	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 11: Forma de ingreso al trabajo actual



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 11:

Según el gráfico se puede observar que el 22% de los encuestados ingresaron a su trabajo actual a través de contactos personales o familiares. En igual cantidad se encuentran los que poseen un negocio propio y aquellos que no trabajan. Un 17% ingresaron a través de iniciativa personal con la entrega de un currículum, y en igual cantidad encontraron su puesto laboral gracias a anuncios publicados en prensa escrita, en páginas de internet o en redes sociales. Actualmente se conocen muchos casos en donde se ingresa al mundo laboral gracias a los contactos que se llegan a tener, lo que muchas veces resulta perjudicial para aquellos que intentan obtener un trabajo de la manera tradicional y sin ayuda de terceros.

Pregunta 12

Desde su inicio en el mundo laboral, como graduado, ¿cuántos empleos diferentes (con contrato de trabajo) ha tenido?

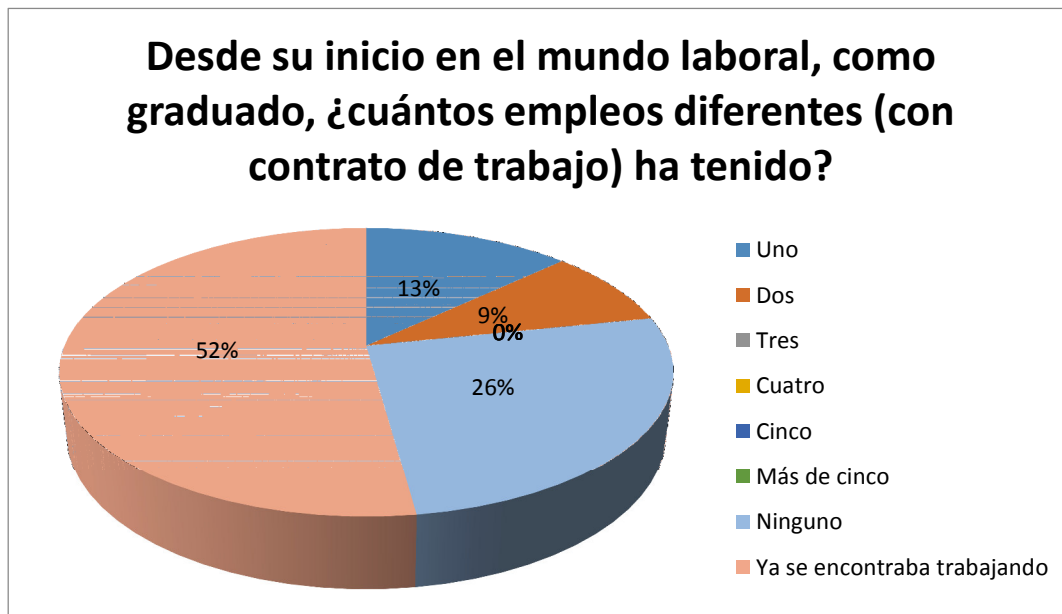
Tabla N° 12: Número de empleos desde su graduación

Desde su inicio en el mundo laboral, como graduado, ¿cuántos empleos diferentes (con contrato de trabajo) ha tenido?	Cantidad	Porcentaje
Uno	3	13%
Dos	2	9%
Tres	0	0%
Cuatro	0	0%
Cinco	0	0%
Más de cinco	0	0%
Ninguno	6	26%
Ya se encontraba trabajando	12	52%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 12: Número de empleos desde su graduación



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 12:

Según el gráfico, se puede determinar que el 52% de los encuestados ya se encontraban trabajando al momento de obtener su título profesional, seguido por un 26% que no han conseguido un puesto laboral desde su graduación, un 13% que han logrado obtener uno y un 9% que han obtenido dos trabajos luego de la obtención del título universitario. Se puede apreciar que la mayoría de encuestados ya poseían un puesto laboral estable durante su período de estudio en la Universidad Internacional del Ecuador, el cual mantienen hasta el día de hoy, y en un bajo porcentaje se encuentran los graduados quienes pudieron obtener empleo luego de ser profesionales.

Pregunta 13

¿Cuánto tiempo le llevó encontrar empleo desde la obtención de su título universitario?

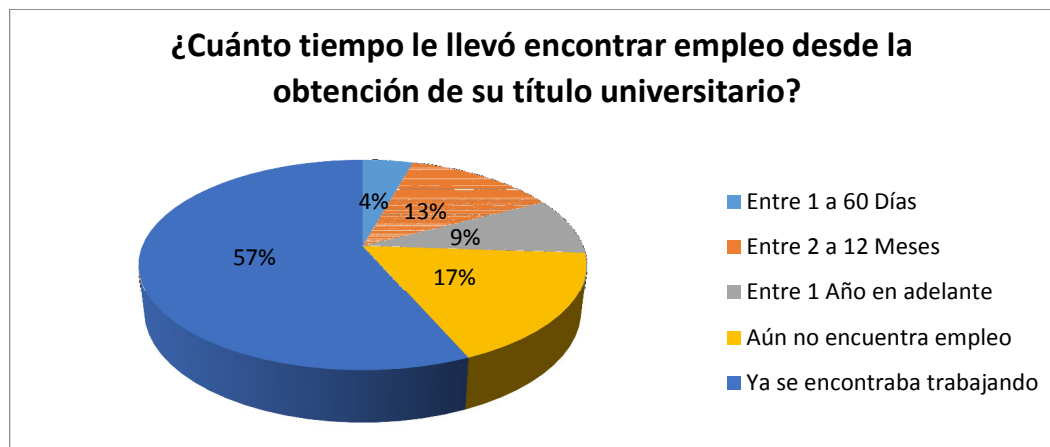
Tabla N° 13: Tiempo para encontrar empleo

¿Cuánto tiempo le llevó encontrar empleo desde la obtención de su título universitario?	Cantidad	Porcentaje
Entre 1 a 60 Días	1	4%
Entre 2 a 12 Meses	3	13%
Entre 1 Año en adelante	2	9%
Aún no encuentra empleo	4	17%
Ya se encontraba trabajando	13	57%
Total	23	100%

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 13: Tiempo para encontrar empleo



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 13:

Según el gráfico se puede observar que el 57% de los encuestados ya se encontraban trabajando al momento de obtener su título universitario, seguido por un 17% que aún no encuentra empleo, un 13% que encontró un puesto laboral dentro de los 2 a 12 meses siguientes, un 9% que obtuvo uno luego de un año de graduado, y tan sólo un 4% consiguió empleo dentro de los siguientes 60 días posteriores a la graduación. Nuevamente se observa que la mayoría ya tenía un trabajo estable, frente al porcentaje de graduados que aún no encuentran empleo. El tiempo promedio de los que si obtuvieron trabajo se encuentra dentro del siguiente año posterior a la graduación.

Pregunta 14

Valore las materias pertenecientes a la malla curricular de Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador, puntuando de 1 como menos importante en su formación académica a 5 como más importante, según se criterio.

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 14:

Gracias a la tabulación de datos presentada, se puede conocer el grado de importancia que tiene cada materia perteneciente a la malla curricular de Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador, resaltando los resultados más destacados. Los encuestados perciben, como más importantes, materias propias de la carrera como Introducción a la Hospitalidad, Taller de Pisos y Habitaciones, Gerencia de Alojamiento, Front Office y Operaciones de Empresas de Hospitalidad I y II, y también materias generales como Informática Básica, Contabilidad Financiera, Tributación, Ética Profesional y, por supuesto, los 5 niveles de Inglés, segundo idioma que debe ser dominado para el desarrollo de la profesión en Hotelería. Como materias de importancia promedio se encuentran las prácticas de cocina como Panadería, Carnicería o Alta Cocina, que de igual manera aportan en conocimientos para la carrera. Los niveles de Prácticas I al V son consideradas muy importantes para los estudiantes, ya que se intenta complementar la teoría con la práctica, y precisamente estas materias abarcan todas las áreas hoteleras (Front Office, House Keeping, Alimentos y Bebidas). También algunas otras como Trabajo en equipo, Economía, Enología y Técnicas de Bares y Coctelería I y II. Y finalmente como materias de menor importancia se encuentran los niveles de Cultura Física, Aprender a Aprender o las Electivas I, II y III. Este análisis puede ser de mucha ayuda al momento de realizar un rediseño en la malla curricular de la carrera, para beneficio de los

estudiantes. Es importante llegar a un equilibrio de conocimientos básicos y complementarios, por lo que se debe tener como prioridad a las asignaturas hoteleras, tanto prácticas como teóricas, y complementarlas con las básicas, en donde se incluyen también las numéricas.¹

¹ Ver Anexo 4

Pregunta 15

Valore cada una de las siguientes competencias generales según el grado en el que la recibió en su formación académica, puntuando de 1 como “no la recibió” a 3 como “la recibió en su totalidad”, según su criterio.

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 15:

Gracias a la tabulación de datos presentada, se puede conocer el grado en el que los estudiantes recibieron o adquirieron ciertas competencias que todo profesional debería poseer para poder desenvolverse en su campo. Los conocimientos básicos de la profesión ha sido la competencia más elevada y que ha sido recibida por los graduados en su totalidad en el transcurso de la carrera, seguido por iniciativa y el espíritu emprendedor que también la han percibido en su totalidad. El resto de competencias han sido recibidas parcialmente por parte de los encuestados, lo que no es ideal ya que indica que han sido enseñadas o transmitidas de manera incorrecta o que no se ha sabido llegar a los estudiantes mientras cursaban su carrera en la universidad, por ello es necesario reforzar dichas competencias para lograr un equilibrio total en los conocimientos y habilidades del graduado.²

² Ver Anexo 5

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

Para el siguiente análisis, se realizaron 7 entrevistas a varios empresarios hoteleros que administran establecimientos de Primera Categoría en la ciudad de Guayaquil. A continuación, se detallan los nombres de los hoteles participantes y el de las personas quienes dieron la apertura para realizar dichas entrevistas:

Tabla N° 14: Hoteles de primera categoría seleccionados para las entrevistas

Hoteles de Primera Categoría seleccionados para las entrevistas		
Nombre del hotel	Nombre del entrevistado	Cargo del entrevistado
The Park Hotel	Lcda. Rafaela Bernitt	Propietaria
Las Peñas	Lcda. Karla Grunauer	Administradora
Palace	Ing. Carlos Cruz	Gerente General
Castell	Ing. Linda Campoverde	Gerente de Ventas
Mansión del Río	Lcdo. Alfredo Robles	Administrador
Orilla del Río	Lcdo. Eduardo Galarza	Administrador
Doral	Lcda. María Fernanda Cepeda	Asistente de Gerencia

Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

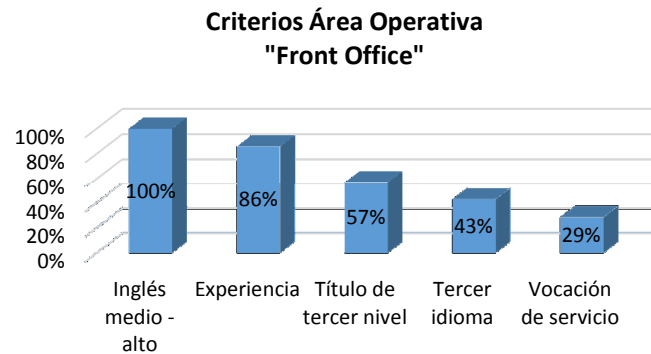
Se pudieron receptar varias respuestas de mucha relevancia en cuanto a las principales competencias que requiere el sector y con las que debería contar el graduado en Hotelería, además de sus conocimientos y destrezas. También se indagó en el perfil que solicitan dichos empresarios al momento de reclutar personal y materias que creerían podrían incluirse o modificarse en la malla curricular de la carrera de Hotelería de la universidad.

La entrevista estuvo conformada por 14 preguntas, y a continuación se muestran los resultados obtenidos en cada una de ellas:

Pregunta 1

¿Qué criterios utiliza para reclutar personal dentro de su empresa? (Perfil profesional)

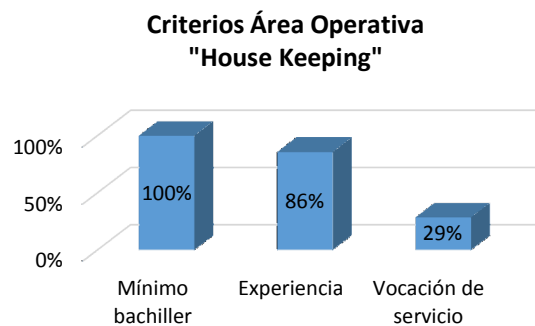
Gráfico N° 14: Criterios Área Operativa “Front Office”



Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

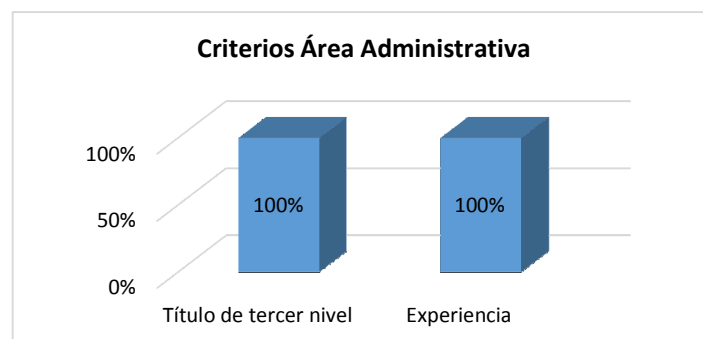
Gráfico N° 15: Criterios Área Operativa “House Keeping”



Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Gráfico N° 16: Criterios Área Administrativa



Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 1:

Los entrevistados concuerdan en que existe un perfil profesional según el cargo que ocupe el colaborador, y para cada uno de ellos se solicitan diferentes requisitos que deben cumplir, tanto para el área operativa como para la administrativa.

El área operativa comprende, principalmente, Front Office (Recepción) y House Keeping (Ama de Llaves). Para Recepción, los entrevistados concuerdan en que los colaboradores deben tener dominio del idioma inglés a nivel intermedio o alto, seguido por poseer experiencia en el cargo, tener un título de tercer nivel en el área de Turismo y Hotelería o cursando la carrera, que posean vocación de servicio y que, si dominan un tercer idioma, sería un adicional que sumaría puntos al momento de contratarlo. Para House Keeping, los hoteleros solicitan que los colaboradores sean bachilleres como mínimo en nivel de educación, que tengan experiencia en el cargo y, de igual manera, que posean vocación de servicio.

La parte administrativa comprende las áreas internas, principalmente la Gerencia General, Contabilidad, Ventas y Talento Humano. Los hoteleros afirman que los colaboradores deben poseer como mínimo un título de tercer nivel ligado al área en la cual laboran, si poseen título de cuarto nivel sería ideal, y por supuesto que tengan experiencia trabajando en cargos similares.

Pregunta 2

¿Con cuántos colaboradores titulados de tercer nivel o a nivel técnico cuenta y en qué áreas del hotel?

Tabla N° 15: Colaboradores The Park Hotel

The Park Hotel		
Colaborador	Cantidad	Nivel de educación
Contador	1	Tercer nivel
Administrador	3	Tercer nivel
Jefa de Recepción	1	Tercer nivel
Eventos	1	Tercer nivel
Chef	1	Tercer nivel
Limpieza	4	Se encuentran estudiando
Recepcionista	3	Se encuentran estudiando
Botones	1	Bachiller
Total	15	

Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Tabla N° 16: Colaboradores Hotel Las Peñas

Hotel Las Peñas		
Colaborador	Cantidad	Nivel de educación
Administrador	2	Tercer nivel
Recepcionista	3	Tercer nivel
Camarera	3	Bachiller
Botones	2	Bachiller
Total	10	

Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Tabla N° 17: Colaboradores Hotel Palace

Hotel Palace	
Colaborador	Nivel de educación
Gerente	Tercer nivel
Administrador	Tercer nivel
Contador	Tercer nivel
Ventas	Tercer nivel
Eventos	Tercer nivel
Supervisor	Tercer nivel
Recepcionista	Tercer nivel
Reservas	Tercer nivel
Limpieza	Bachiller
Camareras	Bachiller
Lavandería	Bachiller
Meseros	Bachiller

Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Tabla N° 18: Colaboradores Hotel Castell

Hotel Castell		
Colaborador	Cantidad	Nivel de educación
Administrador	1	Cuarto nivel
Auditor	2	Tercer nivel
Contador	1	Tercer nivel
Sistemas	1	Tercer nivel
Supervisor	7	Tercer nivel
Recepción	5	Tercer nivel/ Se encuentran estudiando
Camarero	6	Se encuentran estudiando/ Bachiller
Cocina	2	Tercer nivel/ Se encuentran estudiando
Mesero	2	Bachiller
Guardia	2	Bachiller
Total	29	

Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Tabla N° 19: Colaboradores Hotel Mansión del Río

Hotel Mansión del Río		
Colaborador	Cantidad	Nivel de educación
Gerente	1	Tercer nivel
Contador	2	Tercer nivel
Supervisor/ Administrador	1	Tercer nivel
Chef	1	Tercer nivel
Compras	1	Se encuentran estudiando universidad
Camarero	3	Bachiller
Ayudante de cocina	2	Bachiller
Total	11	

Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Tabla N° 20: Colaboradores Hotel Orilla del Río

Hotel Orilla del Río		
Colaborador	Cantidad	Nivel de educación
Administrador	1	Tercer nivel
Ventas	2	Tercer nivel
Recepcionista	3	Se encuentran estudiando universidad
Camarero	3	Bachiller
Total	9	

Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Tabla N° 21: Colaboradores Hotel Doral

Hotel Doral		
Colaborador	Cantidad	Nivel de educación
Gerente	1	Cuarto nivel
Contador	1	Tercer nivel
Talento Humano	2	Tercer nivel
Compras	1	Tercer nivel
Reservas	2	Tercer nivel
Recepcionista	3	Técnico
Camarero	3	Bachiller
Mantenimiento	2	Bachiller
Total	15	

Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

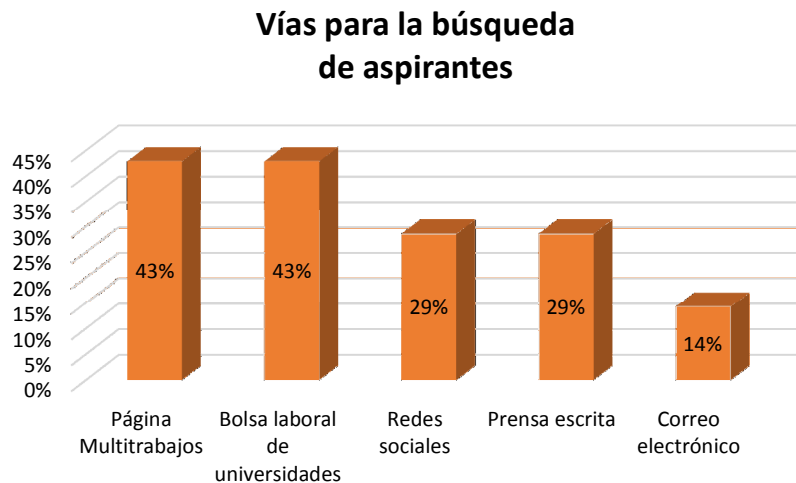
Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 2:

A nivel general se puede apreciar que, todos los colaboradores de las áreas administrativas de los hoteles que conforman la investigación, poseen títulos de tercer nivel e incluso de cuarto nivel, en puestos de gerencia, esto debido a que los cargos de mayor jerarquía siempre necesitan de un amplio conocimiento y de una vasta experiencia. En cuanto a los colaboradores de las áreas operativas, se puede apreciar que en su minoría se solicita que posean un título de tercer nivel, incluso se aceptan a aquellos que se encuentran estudiando su carrera universitaria, y en su mayoría la conforman colaboradores que poseen título de bachillerato como educación mínima. Esto se debe a que los cargos de menor jerarquía deben tener más habilidades a nivel operativo, y un nivel mínimo o medio de conocimiento teórico.

Pregunta 3

¿Qué vía (s) utiliza el hotel para la búsqueda de aspirantes recién graduados o egresados?

Gráfico N° 17: Vías para la búsqueda de aspirantes



Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 3:

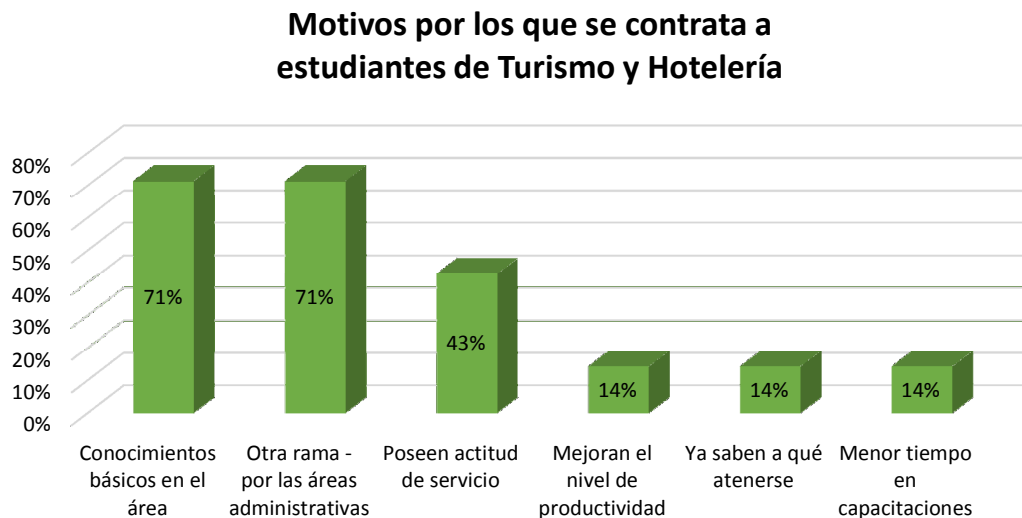
En cuanto a las vías que utilizan los hoteleros para la búsqueda y posterior contratación de personal, se encuentra liderando la página www.multitrabajos.com, seguido, en igual número, por la utilización de la bolsa laboral de las universidades, mediante las cuales los hoteles se ponen en contacto con las mismas y solicitan pasantes o posibles colaboradores de planta para cargos en el hotel. Luego de ello, se encuentra el uso de redes sociales y la prensa escrita como medios para publicar anuncios de trabajo y, utilizado en su minoría, se encuentra la recepción de hojas de vida mediante correo electrónico.

Debido a la tecnología que existe actualmente, las vías de búsqueda y contratación de aspirantes a puesto de trabajo han cambiado mucho, y todo se intenta manejar sólo a través de internet, dejando de lado o poco utilizada la vía de recepción de hojas de vida en físico.

Pregunta 4

¿Cuáles han sido los motivos que le han llevado a contratar a estudiantes graduados en Hotelería o Turismo o de alguna otra rama en su empresa?

Gráfico N° 18: Motivos por los que se contrata a estudiantes de Turismo y Hotelería



Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 4:

Los entrevistados concuerdan en su mayoría que, el principal motivo por el cual se contratan estudiantes o graduados en Hotelería o Turismo, es por el nivel de conocimientos que deberían tener en el área turística, desde los más básicos hasta los más especializados. Seguido a ello, afirman que los colaboradores que poseen títulos universitarios en diferentes ramas han sido contratados ya que se los necesita en otras áreas del hotel, como las administrativas.

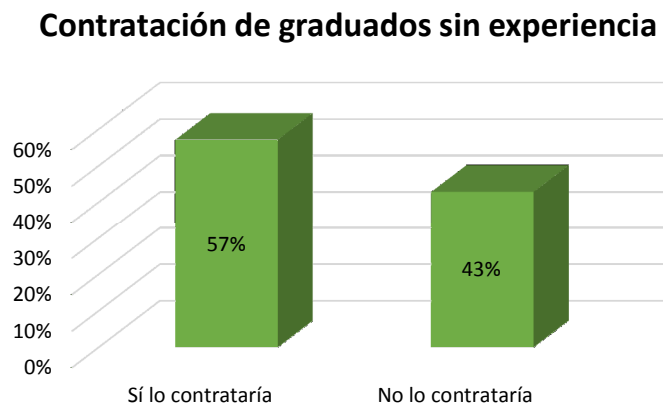
El segundo motivo por el cual un estudiante de Hotelería o Turismo es ideal para un puesto de trabajo, es porque poseen o deberían poseer actitud de servicio para atender al cliente con la mejor sonrisa y amabilidad, lo que es muy importante en el área. Otras razones expresadas fueron que mejoran el nivel de productividad en la

empresa por sus conocimientos y habilidades adquiridas en su formación estudiantil, porque ya deben saber a qué se atienen cuando decidieron estudiar Turismo u Hotelería y porque ahorran tiempo en capacitaciones a los jefes, debido a que ya tienen conocimientos del medio.

Pregunta 5

¿Contrataría a graduados en Hotelería o Turismo que no tengan experiencia laboral? ¿Por qué?

Gráfico N° 19: Contratación de graduados sin experiencia



Fuente: Entrevistados
Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 5:

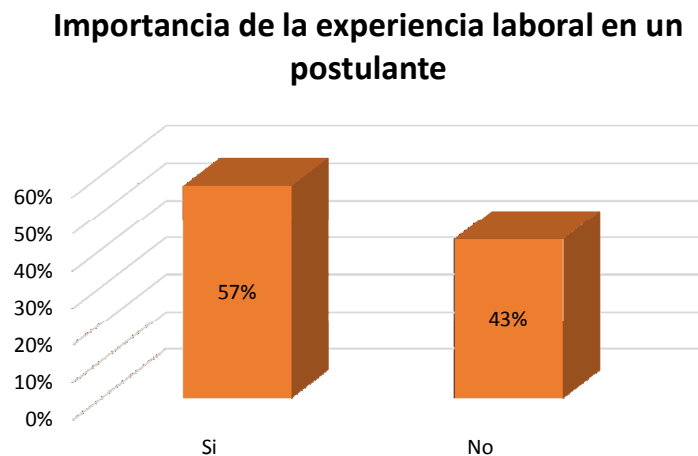
La mayoría de los profesionales hoteleros afirman que si contratarían a graduados en Hotelería o Turismo que no posean experiencia laboral, dependiendo del área en la cual sean asignados, debido a que existen cargos que si ameritan cierto tiempo de experiencia. Otra razón por la cual si los contratarían se debe a que, si son nuevos en el medio, se pueden adaptar fácilmente a la forma de trabajar del hotel, y afirman que es muy importante el interés que demuestren en aprender.

Aquellos hoteleros que contestaron en forma negativa, argumentan que no contratarían personal sin experiencia debido a que aseguran que dicho factor es muy importante, sobre todo en el mundo de la hotelería, ya que hay cargos como los del área operativa, en los que si solicitan conocimientos previos, y de igual manera para el área administrativa. Además de que, con una persona que ya tenga experiencia, no tendrían que enseñarles desde cero.

Pregunta 6

¿Cree que la experiencia laboral en un postulante a un puesto de trabajo es de mucha importancia?

Gráfico N° 20: Importancia de la experiencia laboral en un postulante



Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 6:

La mayoría de los entrevistados afirman que la experiencia laboral en un postulante a un puesto de trabajo si es de mucha importancia debido a que, al momento de contratar, los futuros jefes suman puntos a la persona que si posea dicha experiencia previa en cargos similares.

En un menor porcentaje, los entrevistados concuerdan en que la experiencia laboral previa no es de mucha importancia y que no es un punto negativo al momento de postularse a una vacante disponible, ya que creen que al empezar desde puestos inferiores, se va ganando dicho factor, además que, como ya fue mencionado anteriormente, es positivo que no tenga experiencia para que se lo pueda amoldar al colaborador según las políticas y la forma de trabajar del hotel.

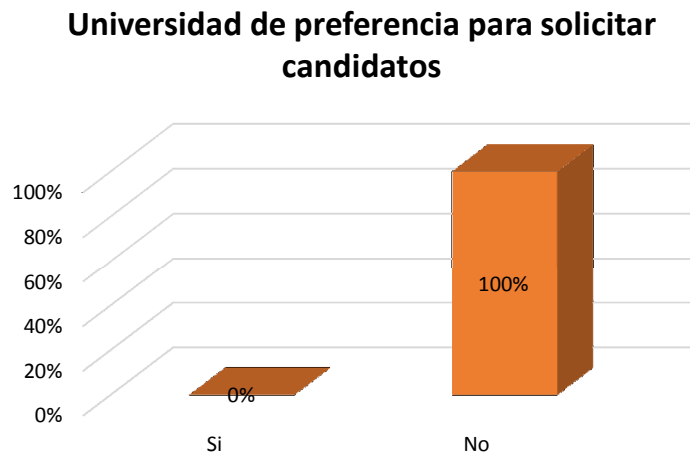
Cabe recalcar que, en ambos casos, los expertos hoteleros recalcaron que dicha experiencia debe estar ligada principalmente a una buena actitud de servicio. Si tienen experiencia, pero no una correcta actitud, no son aptos para el puesto de trabajo, pero si no la poseen pero si tienen buena actitud y ganas de aprender, suman puntos a su favor.³

³ Ver Anexo 6

Pregunta 7

¿Tiene el hotel alguna universidad de preferencia para solicitar candidatos a cubrir puestos de trabajo?

Gráfico N° 21: Universidad de preferencia para solicitar candidatos



Fuente: Entrevistados
Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 7:

Todos los hoteleros afirmaron que no tienen preferencia por ninguna universidad para solicitar candidatos a cubrir puestos de trabajo, pero indicaron que si han trabajado con estudiantes de algunas universidades conocidas del país. En su mayoría, los estudiantes de Hotelería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil han sido seleccionados para trabajar en dichos hoteles, ya que tienen contacto con la bolsa laboral de la institución y resulta más efectivo. Otras universidades con las que han trabajado han sido la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, la Politécnica y, en menor cantidad, con la Universidad Ecotec y con el Tecnológico Espíritu Santo.

Un dato muy importante es que los entrevistados indican que se encuentran a disposición para recibir solicitudes de pasantías o trabajo de todas las universidades que se encuentren interesadas en participar laboralmente con ellos. Lo importante es que el postulante demuestre interés y, sobre todo, que tenga vocación de servicio.

Pregunta 8

¿Qué competencias cree que son las más importantes y necesarias que debe tener un colaborador en su empresa?

Gráfico N° 22: Competencias que debe tener un colaborador hotelero



Fuente: Entrevistados
Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 8:

La mayor parte de los entrevistados coinciden en que son 3 las competencias más importantes que debe poseer un colaborador en Hotelería y son: Trabajo en equipo, ya que existen casos en los que se labora en conjunto con varias áreas del hotel, comunicación, debido a que siempre es importante transmitir la información de manera correcta entre compañeros de trabajo para evitar problemas y, por supuesto, la responsabilidad, en el desarrollo de las funciones y tareas que se le asignen. Seguidas de ellas, también se mencionaron como importantes el liderazgo, sobre todo en puestos de supervisión y gerencial, pensamiento crítico y capacidad para resolver problemas cuando se presenten.

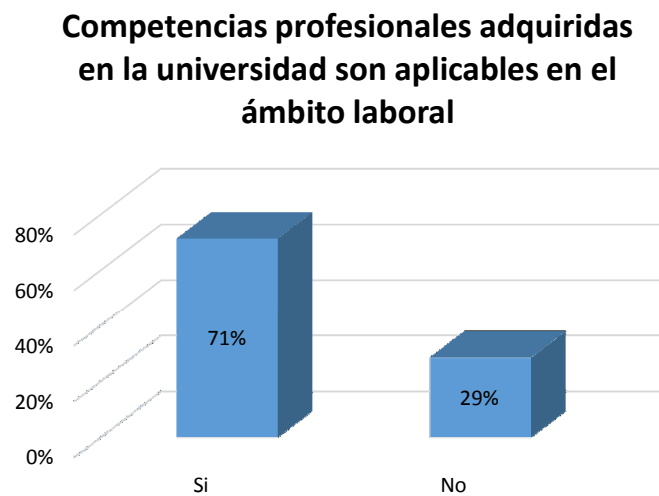
Entre otras de las competencias que fueron expuestas están la proactividad, la flexibilidad para poder adaptarse a los cambios, el servicio al cliente, la paciencia en momentos de estrés, el manejo de idioma extranjero, la humildad al momento de servir, puntualidad en los horarios de trabajo y una correcta actitud en el desempeño de las labores.⁴

⁴ Ver Anexo 6

Pregunta 9

¿Considera que las competencias profesionales adquiridas en la formación universitaria son aplicables en el ámbito laboral?

Gráfico N° 23: Competencias que debe tener un colaborador hotelero



Fuente: Entrevistados
Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 9:

La mayoría de los hoteleros concuerdan en que las competencias profesionales adquiridas en la formación universitaria si son aplicables en el trabajo. Los conocimientos en cuanto a éstas conforman una base para saber desenvolverse en el ámbito laboral, y es ahí donde deben poner en práctica todo lo aprendido.

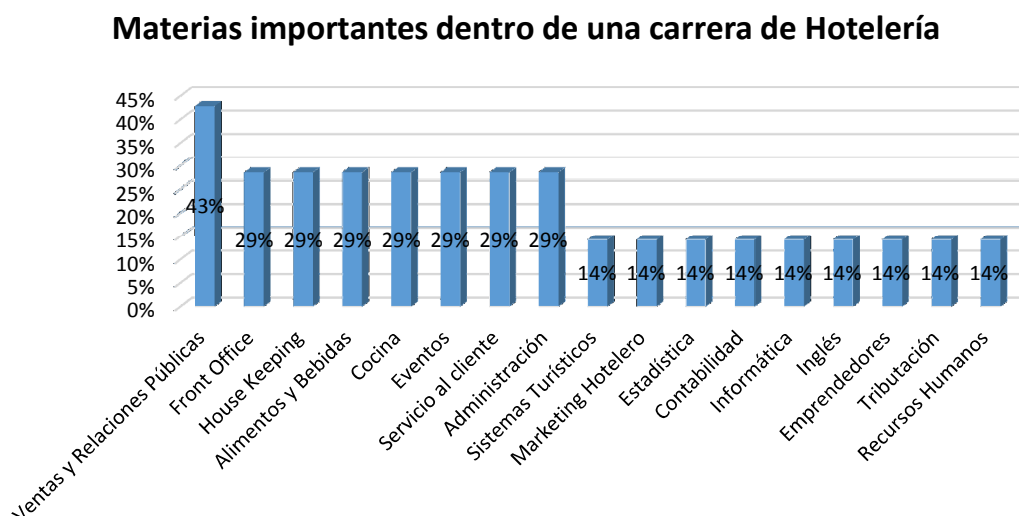
Un menor porcentaje de hoteleros afirma que las competencias aprendidas en la universidad no son aplicables en el ámbito laboral. Indican que pueden existir conceptos

que pueden dar una idea al estudiante, pero sólo queda como teórico y no lo saben aplicar en la práctica. En las instituciones se puede aprender toda la teoría necesaria, pero eso no asegura que el estudiante graduado conozca cómo implementarlas, todo se aprende en el sitio.

Pregunta 10

¿Qué materias considera usted importantes dentro de la carrera de Hotelería que imparten las universidades para el desempeño profesional del empleado?

Gráfico N° 24: Materias importantes dentro de una carrera de Hotelería



Fuente: Entrevistados

Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 10:

Luego de consultarles a los expertos hoteleros acerca de cuáles creen que son las materias más importantes y que no deben faltar en la malla curricular de las carreras de Hotelería, coincidieron en mayor número en que los estudiantes necesitan conocer sobre Ventas y Relaciones Públicas, debido a que un hotel siempre debe venderse en su totalidad, ya sea en el área de habitaciones, restaurante o eventos, y por supuesto, entablar lazos de negocio y amistad con los clientes frecuentes. Seguido de ello, encuentran importante que se les impartan las materias a nivel operativo como lo son Front Office, House Keeping, Alimentos y Bebidas, Eventos y conocimientos en Cocina.

Existen materias a las que también se debería darle importancia como lo son Servicio al cliente, Marketing Hotelero, Sistemas Turísticos como Zeus, Sabre o

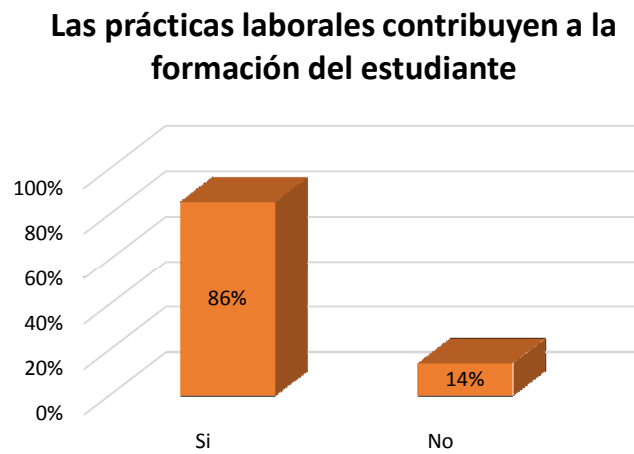
Amadeus, numéricas como Estadística y Contabilidad, conocimientos en Tributación y en Recursos Humanos para el manejo de personal a cargo. Es decir que las materias operativas deben complementarse con las administrativas, o viceversa. Además, consideran que debería existir un equilibrio entre lo teórico y lo práctico, por lo que no sólo se debería enseñar conceptos, sino llevarlos a la práctica hotelera.⁵

⁵ Ver Anexo 6

Pregunta 11

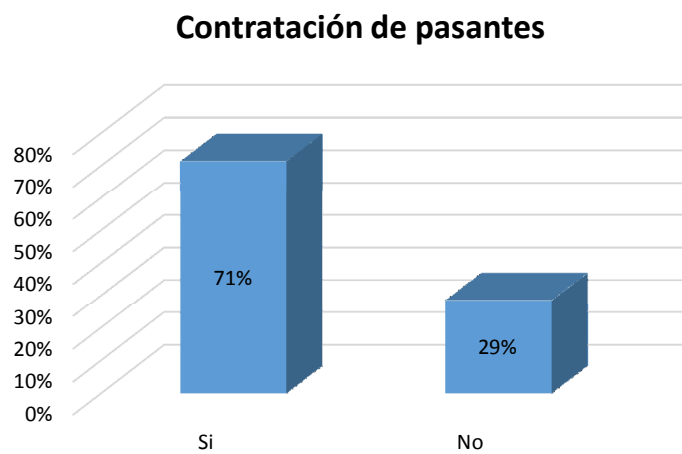
¿Cree usted que las prácticas laborales contribuyen a mejorar la preparación de los estudiantes para complementar su formación? ¿Tiene el hotel la apertura de contratar pasantes de la carrera de Hotelería?

Gráfico N° 25: Las prácticas laborales contribuyen a la formación del estudiante



Fuente: Entrevistados
Elaborado por: Autor

Gráfico N° 26: Contratación de pasantes



Fuente: Entrevistados
Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 11:

Los expertos hoteleros concuerdan, en su mayoría, que las prácticas laborales que realizan los estudiantes en las universidades si contribuyen y complementan la formación de los mismos, siempre y cuando se los lleve al medio, es decir, a un hotel, y mejor aún si es en un establecimiento grande con varios departamentos, en donde el estudiante podría rotar y aprender mucho en cada uno de ellos, además de que va adquiriendo experiencia que es indispensable actualmente. Afirman que es necesario se realice como mínimo entre 3 a 4 meses de pasantías profesionales.

Un pequeño porcentaje de hoteleros indican que dichas prácticas no aportan a la formación del estudiante, debido a que existen casos en que los pasantes no son tomados con la importancia que se merecen, proporcionándoles funciones que normalmente el trabajador de planta no las realizaría, y tiene razón ya que si se han dado dichas situaciones.

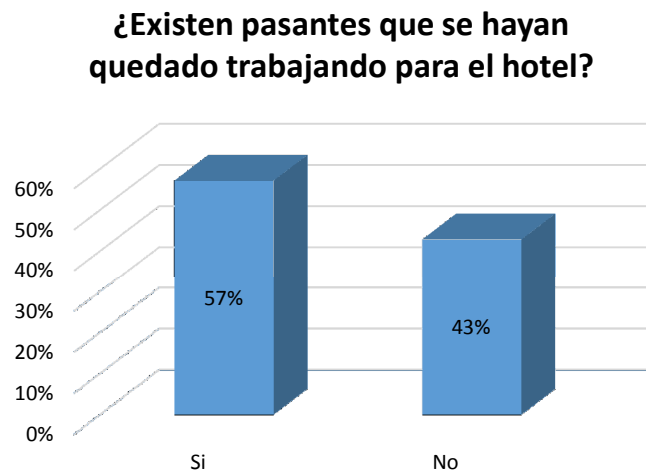
En cuanto a la contratación de pasantes, la mayor parte de los hoteleros si proporcionan apertura para que los estudiantes de universidades realicen sus prácticas profesionales en sus establecimientos. Lo que necesitan es que la universidad se ponga en contacto con los mismos y, de esa manera, entablar convenios para beneficio del estudiante hotelero, aunque con una pequeña desventaja que sería la falta de pago formal por parte del hotel, ya que actualmente la ley exige que se les otorgue un sueldo a los pasantes, pero con la situación que se vive en el país aquello se torna complicado. Sólo si la universidad y el estudiante llegan a un acuerdo con el hotel en que se le asigne un pequeño monto de dinero para transporte y alimentación, y a cambio pueda cumplir con las horas establecidas y adquirir experiencia, el establecimiento accede a contratarlos.

Tan sólo una pequeña parte de los entrevistados manifiesta que no se encuentra contratando pasantes, ya sea por la misma situación de que no poseen recursos para pagarle a un estudiante por la baja ocupación hotelera que existe actualmente, o porque el equipo de trabajo se encuentra completo y no hace falta más personal para las funciones que deben realizar.

Pregunta 12

¿Existen casos de pasantes que hayan culminado su periodo de prácticas y ahora ya tengan un contrato formal con el hotel?

Gráfico N° 27: ¿Existen pasantes que se hayan quedado trabajando para el hotel?



Fuente: Entrevistados
Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 12:

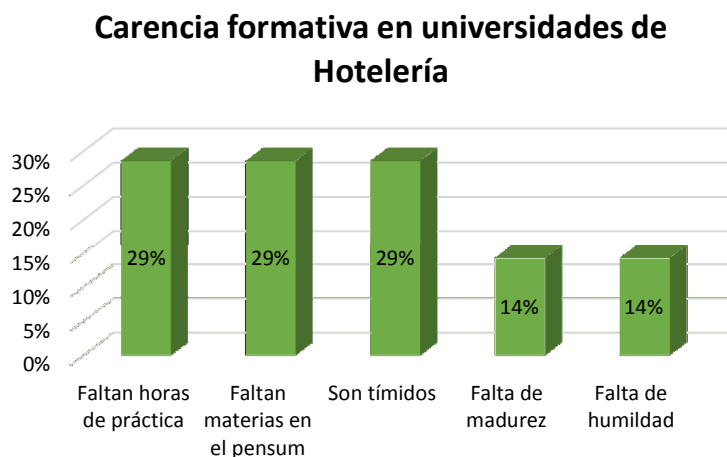
En la mayoría de los establecimientos hoteleros, los entrevistados comentan que si cuentan entre su personal con estudiantes que iniciaron como pasantes, y que hoy en día forman parte de la planta de trabajo. Indican que la correcta actitud de servicio, la predisposición positiva, las ganas de aprender y la capacidad para adaptarse fueron los factores que influyeron para que, el administrador o gerente del hotel, haya tomado la decisión de contratarlos formalmente. Se los encuentra en áreas tanto operativas (Front Office, Reservas, Cafetería, Cocina) como en administrativas (Ventas).

Por otra parte, pocos son los establecimientos en los que no se han dado estos casos, sólo han existido pasantes que concluyeron su período de prácticas y se retiraron.

Pregunta 13

En su opinión ¿Existe alguna carencia formativa en la preparación que brindan las universidades a los profesionales hoteleros?

Gráfico N° 28: Carencia formativa en universidades de Hotelería



Fuente: Entrevistados
Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 13:

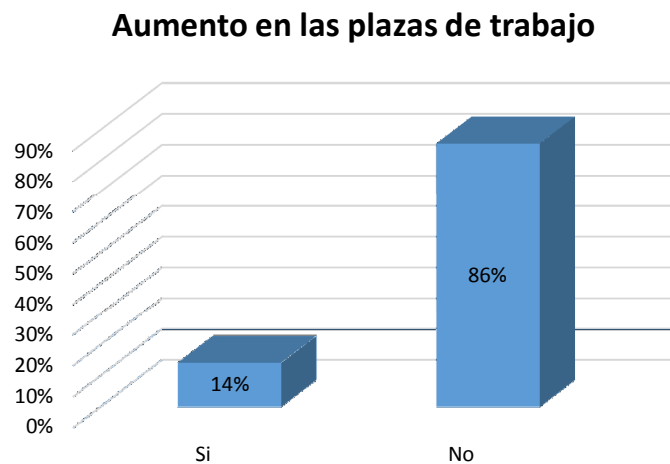
Los hoteleros entrevistados coinciden en que una de las principales falencias en la formación de los estudiantes es la falta de horas de práctica, la cual consideran necesaria para que adquieran la experiencia necesaria y sepan enfrentar los problemas que trae la hotelería en el lugar de trabajo, es donde deben aplicar los conocimientos y la teoría aprendida. Seguido de ello, la falta de materias en las mallas curriculares también perjudica a la formación del estudiante, sobre todo a nivel administrativo con varias materias que ya fueron mencionadas anteriormente (entre ellas Marketing Hotelero, Ventas y Relaciones Públicas, Contabilidad, Sistemas turísticos). También afirman que el profesional, cuando desea insertarse en el mundo laboral, posee una apariencia de timidez, lo que no le permite desenvolverse correctamente en el medio.

En menor cantidad los entrevistados indican que a los nuevos profesionales hoteleros les hace falta madurez, debido a que varios no toman en serio su puesto de trabajo, y de igual manera poseen bajo nivel de humildad ya que creen que, por tener un título de tercer nivel, deben ser tomados en cuenta directamente para un cargo a nivel de mandos medios o mayor, y se indignan al saber que posiblemente deberían empezar en puestos operativos, en donde se realizan muchas más funciones.

Pregunta 14

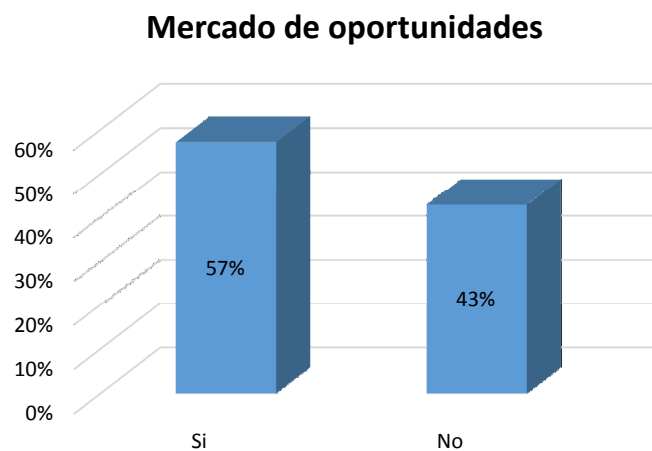
¿Cuál es su apreciación sobre el mercado laboral hotelero? ¿Se percibe aumento en las plazas de trabajo? ¿Es un mercado de oportunidades?

Gráfico N° 29: Aumento en las plazas de trabajo



Fuente: Entrevistados
Elaborado por: Autor

Gráfico N° 30: Mercado de oportunidades



Fuente: Entrevistados
Elaborado por: Autor

Interpretación cualitativa de los resultados pregunta 14:

La mayoría de los entrevistados afirman que, desde finales del 2015 hasta mediados del mes de mayo del 2016, no se ha percibido aumento en las plazas de trabajo en el campo hotelero, debido a varias razones como la crisis por la que atraviesa el país a nivel general, afectando directa o indirectamente a la industria hotelera, viéndose reflejado en los recortes de personal que han realizado varios establecimientos de alojamiento de la ciudad para minorar sus gastos. El desastre natural ocurrido en el mes de abril, también trajo consigo inseguridad y pánico en los turistas, por lo que los porcentajes de ocupación en los hoteles descendieron. Otra razón es que la ciudad de Guayaquil no es una gran opción para el turismo de ocio, sino que es considerada más una ciudad apta para el turismo de negocios, por lo que los turistas o empresarios sólo pernoctan máximo 2 noches y abandonan la ciudad, eso produce también bajos porcentajes de ocupación y menores ingresos para la industria del alojamiento. Tan sólo una pequeña parte de los entrevistados concuerdan en que si han aumentado plazas de trabajo en el último año, debido a que se le ha dado más importancia al Turismo en el país a cargo de las instituciones encargadas, y que han sido testigos de la contratación de nuevo personal pero para el área operativa (camareros, salones, lavanderos, limpieza), algunos fijos y otros temporales.

A pesar de ello, ciertos hoteleros indican que, si la economía del país mejora, las oportunidades laborales también mejorarán. Además de que se encuentran a la espera de que el 2017 sea un gran año para la hotelería en la ciudad debido a que se desarrollará en Guayaquil el 22avo Congreso Mundial de Orquídeas, reuniendo a personas de todo el mundo, provocando un alza en los porcentajes de ocupación.

De igual manera, la mayoría de los expertos hoteleros afirman que la hotelería en la ciudad y en el país si podría llegar a ser un mercado de oportunidades laborales, debido a que, como se mencionó anteriormente, el Gobierno está tratando de darle mayor importancia y promoción turística al Ecuador, tratando de convertirla en un destino que debe ser visitado, por lo que mejoraría en un futuro. Además de que ciertos hoteles permiten que los colaboradores internos apliquen a cargos superiores, lo que los hace crecer profesionalmente gracias a su trabajo realizado. Por otra parte, una menor parte de los hoteleros concuerdan en que la hotelería en la ciudad no es un mercado de oportunidades, ya que el personal hotelero de la ciudad y del país no son valorados como se los debería, no reciben el pago que deberían a comparación de otros países, y también debido a que la ciudad no es vista como para el turismo de ocio y recreación.

4.3. RESULTADOS RELEVANTES OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Gracias a la información recabada a través de la investigación de campo, se obtuvieron tres resultados relevantes, los cuales se detallan a continuación:

1. Se concluyó que el perfil profesional de un graduado en Administración de Empresas Hoteleras sí influye en gran parte al momento de ser contratado por una determinada empresa turística u hotelera, debido a que, el graduado debe contar con conocimientos y habilidades (competencias) básicas y específicas para desempeñar un puesto de trabajo relacionado a la carrera, como por ejemplo conceptos básicos y terminología profesional, capacidad para resolver problemas, responsabilidad, comunicación, liderazgo, flexibilidad, servicio al cliente y trabajo en equipo, las cuales son valoradas positivamente por los empleadores en el sector de la Hotelería y Turismo.
2. Se determinó que los graduados consideran, como factores que han influido en su inserción laboral, el contenido de varias materias impartidas en la malla curricular de la carrera de Hotelería, ya que algunas de ellas han carecido de conocimientos a nivel práctico, como las materias de Prácticas I al V, que le serían de mucha ayuda como una experiencia laboral a los graduados, otras son consideradas de complemento o cultura general, como Aprender a Aprender o Cultura Física, que no les han aportado tanto a nivel profesional. El periodo de pasantías obtenido a nivel general, les ha aportado mucho en su vida laboral, seguido casi en igual porcentaje a quienes les ha aportado lo suficiente, no llegando al nivel óptimo esperado. Y también las competencias generales que no

han sido totalmente percibidas por los graduados mientras fueron estudiantes, rescatándose un nivel óptimo de conocimientos básicos de la profesión. Aun así, la mayoría de graduados si posee un puesto laboral fijo, pero no todos ellos dentro del sector turístico u hotelero.

3. Los entrevistados hoteleros concuerdan en que existe un perfil profesional para cada puesto de trabajo, demandando mayor grado de preparación según el cargo al que desee aplicar el postulante. Aquí se toma mucho en consideración la experiencia laboral que se haya obtenido previamente.

4.4. RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

La información recopilada, procesada y tabulada a lo largo del presente capítulo, permite apreciar la relación que existe entre la variable independiente “Perfil profesional” con la variable dependiente “Contratación de profesionales”, en donde se consideran cuatro aspectos como los más importantes e influyentes, los cuales son: las competencias generales (conocimientos y habilidades), las materias pertenecientes a la malla curricular de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras, el período de prácticas o pasantías y el perfil que solicita el mercado laboral turístico al momento de contratar personal.

Los profesionales graduados indican que, a nivel de competencias generales, los conocimientos básicos de la carrera han sido recibidos de manera correcta, lo que es apreciado por los empresarios hoteleros, aunque los mismos indican que no sólo se trata de adquirir los conocimientos intelectuales, sino llevarlos a la práctica, permitiendo a la universidad graduar a profesionales que ya cuenten con cierto grado de experiencia facilitándoles su inserción en el mundo laboral. El trabajo en equipo, la comunicación, el compromiso ético, la actitud de liderazgo y la capacidad para resolver problemas son otras habilidades que los graduados afirman haber recibido de manera parcial en la universidad, y éstas son muy solicitadas por los hoteleros, ya que es necesario que se apliquen en el campo de trabajo con sus jefes, compañeros y con el cliente, siendo responsable en el desempeño de sus tareas, convirtiéndose un líder para saber manejar a un equipo de trabajo y enfrentando problemas tomando las mejores decisiones, por lo que ciertos hoteleros afirman que deben ser mejor inculcadas y enseñadas en las instituciones.

Los graduados opinan, acerca de las materias estudiadas en su carrera, que las más importantes son aquellas propias de la hotelería y también algunas generales, de idioma extranjero y de conocimientos numéricos. Afirman que es necesario llegar a un equilibrio de conocimientos básicos y complementarios, por lo que se debe tener como prioridad a las asignaturas hoteleras, tanto prácticas como teóricas, concordando con lo que indican los profesionales hoteleros, que consideran se deben mantener las materias propias de la especialización, como Front Office, House Keeping y Alimentos y Bebidas, complementando los conocimientos teóricos con los prácticos. Además, creen que hace falta otras materias como Ventas y Relaciones Públicas para conocer cómo vender los servicios del hotel y relacionarse con los clientes, Marketing Hotelero y Contabilidad financiera Hotelera que permita a los alumnos comprender la rentabilidad del hotel. Esta es una falencia que tienen los graduados en conocimientos, lo que suele perjudicar su inserción laboral.

El período de prácticas o pasantías laborales les ha aportado mucho a la mayoría de los profesionales graduados, ya que pudieron desarrollar habilidades y adquirir nuevos conocimientos y, sobre todo, experiencia en el campo de trabajo, lo que a su vez es valorado por los empresarios hoteleros e influye mucho, según indican, al momento de seleccionar a un candidato frente a varios postulantes. Por ello creen que es necesario que las universidades mantengan buenos convenios con instituciones turísticas y hoteleras del medio para que sus estudiantes puedan desenvolverse y contribuyan a su formación académica.

Los gerentes y administradores entrevistados concuerdan en que cada cargo de su empresa demanda un perfil profesional. Para jefaturas tanto en el área operativa como administrativa, es necesario que posean un título de tercer nivel como mínimo, según el área en la cual laboran. Si poseen un título de cuarto nivel, suma puntos al

momento de contratar. Para el área operativa de mandos medios hacia abajo, indican que no es necesario poseer un título de tercer nivel, pero si encontrarse cursando una carrera universitaria, si poseen dicho título suma puntos al momento de contratar. Los graduados ya cuentan con dicho título de tercer nivel, lo que abre sus puertas para obtener un trabajo dentro del mercado turístico y hotelero y, al seguirse preparando, alcanzar puestos laborales de mayor jerarquía.

Como se puede apreciar, estos aspectos considerados como más importantes, han dado como respuesta la relación existente entre las variables de la investigación, comparando lo que dicen los graduados en Administración de Empresas Hoteleras acerca de su perfil profesional, con lo que indican y requieren los empresarios hoteleros al momento de contratar a su personal, determinando puntos positivos y pequeñas falencias que podrían llegar a ser mejoradas para beneficio de la institución educativa, del graduado y de los empleadores.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Gracias a la información obtenida, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones, las cuales se encuentran directamente relacionadas al objetivo general y a los específicos:

5.1. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el perfil profesional de un graduado en Administración de Empresas Hoteleras influye en la contratación laboral de los mismos, debido a que, aunque la mayoría de ellos poseen un trabajo estable, no todos están relacionados al sector turístico, existiendo una falta de coherencia entre lo estudiado y el área de desarrollo profesional.
2. Las encuestas realizadas indican que la mayor parte de los graduados en Administración de Empresas Hoteleras se encuentran trabajando en el área turística y hotelera. Demuestran también la importancia que les significan las materias de la malla curricular de la carrera y el grado en el que han recibido las competencias generales en su vida universitaria.
3. Según las entrevistas, los factores que determinan la inserción laboral de un graduado en la carrera de Administración de Empresas Hoteleras son las competencias generales adquiridas en la universidad, el período de pasantías o

prácticas profesionales, que equivale a experiencia laboral, y los conocimientos recibidos (teóricos y prácticos) en las materias de la malla curricular de la carrera.

4. Los resultados de la investigación aportan a un conocimiento actualizado sobre las falencias detectadas en el perfil de los graduados en Administración de Empresas Hoteleras, que coadyuvan a un futuro rediseño en el perfil por competencias de la carrera que la institución crea necesaria realizar, que esté más ligado a la misma y a lo que se encuentran solicitando actualmente los empleadores del sector hotelero.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Que la carrera de Administración de Empresas Hoteleras genere nuevos convenios con empresas de alojamiento para el desarrollo de las prácticas profesionales de los estudiantes, lo que les aportaría como experiencia laboral.
2. Que exista un mayor complemento entre las materias teóricas y las prácticas, que forman parte de la malla curricular de la carrera.
3. Que el presente proyecto sea considerado como un modelo de investigación para otras universidades que se encuentren en la necesidad de evaluar el perfil de sus estudiantes graduados y su influencia en la contratación laboral de los mismos.
4. Que se realice una investigación complementaria para conocer los lineamientos en la contratación de profesionales en establecimientos hoteleros de otras categorías.
5. Se espera que las autoridades superiores tomen en cuenta la presente investigación, para que se realicen los cambios pertinentes gracias a los factores que se han determinado, manteniendo una educación de calidad.

LISTA DE REFERENCIAS

- Abril, J. (2015). Proceso de formación e inserción laboral de los profesionales en Turismo de la Universidad del Azuay de la Cohorte 2001 y su influencia en la economía del Azuay. Cuenca, Azuay, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4985/1/11423.pdf>
- Acuña, K., & Mozombite, C. (6 de Diciembre de 2013). Propuesta del perfil del recién egresado de Administración de Empresas basado en sus competencias genéricas y específicas, que requieren hoy en día las principales empresas del departamento de Lambayeque. Chiclayo, Perú. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/277/1/TL_MozombiteGrande_zCarlos_Acu%C3%B1aHernandezKattia.pdf
- Albornoz, C., & Escudero, F. (2007). Competencias profesionales en la formación del Ingeniero Civil Acústico. Valdivia, Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2007/bmfcia339c/doc/bmfcia339c.pdf>
- Antofagasta, U. d. (s.f.). Cuestionario para egresados. Chile. Obtenido de <https://www.uantof.cl/acreding/Cuestionarios/CUESTIONARIO%20PARA%20EGRESADOS.pdf>
- Araujo, D. F. (Abril de 2009). La enseñanza superior e inserción laboral de los profesionales con formación en turismo y áreas afines: El caso del Polo Turístico Salvador e Entorno". Las Palmas de Gran Canaria. Obtenido de http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/3465/1/Tesis_Domira_Fernandes_Araujo.pdf

- Ávila, U. C. (2009). Encuesta para egresados Ingeniero Agrícola. Obtenido de <https://www.ucavila.es/DocumentosAneca/AnexosGradoIngAgropecuaria.pdf>
- Ayala, M. d., Castillo, I., & Hernández, C. (Agosto de 2011). Perfil del profesional en Administración de Empresas en el área de Recursos Humanos de la Universidad de El Salvador. San Salvador, El Salvador. Obtenido de http://ri.ues.edu.sv/1103/1/PERFIL_PROFESIONAL_EN_ADMINISTRACION_DE_EMPRESAS_EN_EL_AREA_DE_RECURSOS_HUMANOS.pdf
- Baigorria, E. (2012). El proceso de inserción laboral de los inmigrantes en el sector turístico. Neuquén, Argentina. Obtenido de http://170.210.83.98:8080/jspui/bitstream/123456789/323/1/baigorria_proceso_insercion_laboral_inmigrantes_sector_turismo.pdf
- Beier, G. (2014). *Inserción laboral de los egresados de la Licenciatura en Comercio Internacional de la UNLu*. Obtenido de <http://www.frd.utn.edu.ar/sites/default/files/CarrerasPos/Tesis%20Docencia%20-%20BEIER.pdf>
- Carrión, L. (2013). Diseño y elaboración de una herramienta técnico-operativa para la guianza turística en la ciudad de Loja. Loja, Loja, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/599/1/T-UIDE-0549.pdf>
- Castro, F., & Alabart, Y. (2011). Propuesta del Perfil de Cargos por Competencias para un Gerente General, aplicable a Hoteles de segunda categoría en la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de http://www.uteg.edu.ec/_documentos/file/pdf/perfil-de-cargos-por-competencia.pdf

- Crous-Costa, N., & Vidal-Casellas, D. (2013). *La experiencia laboral durante los estudios universitarios: El rol las prácticas en los estudios de turismo*. Obtenido de <http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/9121/ExperienciaLaboral.pdf?sequence=1>
- diarioelpueblo.com. (13 de Septiembre de 2015). *La inserción laboral de los jóvenes*. Obtenido de <http://www.diarioelpueblo.com.uy/informe/la-insercion-laboral-de-los-jovenes.html>
- Dieckow, L. M., & Kremer, A. A. (25 de Marzo de 2014). *El mercado de trabajo y empleo de profesionales en turismo en Misiones. Análisis de la inserción, movilidad y nivel de salarios*. Obtenido de <http://argos.fhys.unam.edu.ar/bitstream/handle/123456789/157/321%20AVANCE%2011%20DIECKOW%20Mercado%20de%20Trabajo%20del%20Turismo%20en%20Mnes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fonseca, M. (2005). *Políticas para o ensino superior em Turismo: um estudo sobre um curso de graduação em Belo Horizonte*. Obtenido de http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_FonsecaMM_1r.pdf
- García, C. (31 de Agosto de 2009). *Comportamiento del mercado laboral en México*. Santiago de Chile, Chile. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-garcia_c/pdfAmont/cs-garcia_c.pdf?origin=publication_detail
- García, M. R. (27 de Diciembre de 2006). *Las competencias de los alumnos universitarios*. Zaragoza, España. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/274/27411311013.pdf>

- Gómez, V. (Junio de 2009). Desempeño laboral del licenciado en Turismo de la Universidad de Oriente, según la opinión del sector empresarial turístico privado de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta. Isla Margarita, Venezuela. Obtenido de http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282009000200003&script=sci_arttext
- images.slideplayer.es. (s.f.). *La personalidad del estudiante*. Obtenido de http://images.slideplayer.es/7/1804165/slides/slide_4.jpg
- images.slideplayer.es. (s.f.). *Variables y dimensiones que influyen en el proceso de inserción*. Obtenido de http://images.slideplayer.es/1/39582/slides/slide_5.jpg
- Jara, A. (Agosto de 2010). Definición de perfiles del recurso humano para la administración de proyectos en la subgerencia de tecnologías de información y comunicaciones de la CCSS. San José, Costa Rica. Obtenido de <http://www.uci.ac.cr/Biblioteca/Tesis/PFGMAP854.pdf>
- Llanos, J. R. (2008). Relación del perfil profesional y el plan de estudios con el desempeño docente; de los egresados de la especialidad de Biología y Química de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Lima, Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2414/1/Llanos_mj.pdf
- Malán, M. (Noviembre de 2011). Inserción laboral de personas con síndrome de down en hoteles de cuatro y cinco estrellas del distrito metropolitano de Quito. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/241/1/UISRAEL-EC-ADMH-378.242-536.pdf>

- Martínez, R. (2005). La inserción laboral de los universitarios a través de las prácticas en empresas. Granada, España. Obtenido de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/743415.pdf
- Ministerio de Turismo. (27 de Noviembre de 2014). *Ecuador se fortalece con inversiones en el sector turístico*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/ecuador-se-fortalece-con-inversiones-en-el-sector-turistico/>
- Ministerio de Turismo. (Mayo de 2015). *Proyecto para la consolidación, regulación y control turístico*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/Documento-Proyecto-Consolidacion-Regulaci%C3%B3n-y-Control-T.-dic-2014.pdf>
- Nayarit, U. A. (Enero de 2014). Programa académico de la Licenciatura en Turismo. Tepic, Nayarit, México. Obtenido de http://www.uat.uan.edu.mx/archivos/2014/ene/PROYECTO_CURRICULAR_TURISMO_2013.pdf
- Ortiz, G. M. (2013). Perfiles por competencias para los guías turísticos del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/5915/2/TFLACSO-2013GMOG.pdf>
- Pavié, A. (2012). *Las competencias del profesorado de lengua castellana y comunicaciones en Chile: Aportaciones a la formación inicial*. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/2794/1/TESIS297-130508.pdf>

- Peñaloza, L., Medina, J. L., Herrera, A., & Vargas, R. (12 de Abril de 2011). *La profesión turística: ejes de explicación en su relación con la formación académica*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602011000400005&script=sci_arttext
- Pereira, J. (2012). La formación profesional y el mercado laboral de los técnicos agrícolas del Instituto Federal de Educación, Ciencia y Tecnología del estado de Maranhao Campus Sao Luis Maracana. Maranhao - Brasil. Madrid, España. Obtenido de [http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/15301/Tesis%20doctoral.%20Jandira%20Pereira%20SouzaDIC%20\(1\).pdf?sequence=1](http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/15301/Tesis%20doctoral.%20Jandira%20Pereira%20SouzaDIC%20(1).pdf?sequence=1)
- Sánchez, M. (2010). Factores determinantes para la inserción y distintas formas de participación en el mercado laboral gallego. A Coruña, España. Obtenido de http://ruc.udc.es/bitstream/2183/9876/2/SanchezSellero_MariaCarmen_TD_2010.pdf
- scielo.org.co. (s.f.). *Dimensiones inserción laboral*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/img/revistas/rfce/v21n1/v21n1a05-1.jpg>
- Segundo, M. (Enero de 2009). Inserción al mercado laboral de los profesionistas de la UACJ: Desde el enfoque de la política de ampliación de cobertura. México D.F., México. Obtenido de http://conocimientoabierto.flacso.edu.mx/medios/tesis/segundo_me.pdf
- Souza, T. R., & Luce, C. (2007). *Inserción profesional de los licenciados en turismo: El caso de la Universidad Federal de Minas Gerais (Brasil) entre 2005 y 2007*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322010000600013

www.eempleo.com. (2 de Marzo de 2012). *Sector hotelero y turístico: gran generador de empleo*. Obtenido de

http://www.eempleo.com/colombia/consejos_profesionales/sector-hotelero-y-turnustico-gran-generador-de-empleo-en-el-panus-----/11176283

www.med.unne.edu.ar. (s.f.). *Calculadora para obtener el tamaño de una muestra*.

Obtenido de <http://www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm>

Zabalza, M. Á. (2007). *Competencias docentes del profesorado Universitario: calidad y desarrollo profesional*. Madrid: Narcea, S.A. de Ediciones.

Zalba, E. (2004). *Seguimiento de la inserción laboral y el desempeño profesional de los graduados de la Uncuyo*. Mendoza, Argentina. Obtenido de

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/798/ZalbaFinalGral2003-2004.pdf

ANEXOS

ANEXO 1.- INSTRUMENTO: ENCUESTA ENCUESTA SOBRE LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL PERFIL PROFESIONAL CON LA CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Estimado encuestado(a):

Me dirijo a usted con la finalidad de pedir su colaboración para responder la siguiente encuesta.
Por favor marque con una X su respuesta.

Direccionamiento: Instrumento dirigido a los graduados de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil.

DEMOGRÁFICAS:

1) Género del encuestado

Masculino ☐ 1

Femenino ☐ 2

2) Rango de edad del encuestado

Menos de 24 ☐ 1

De 41 a 50 ☐ 4

De 25 a 30 ☐ 2

51 en adelante ☐ 5

De 31 a 40 ☐ 3

PERFIL PROFESIONAL:

3) ¿Estudió usted en el Tecnológico Espíritu Santo previo a su ingreso a la Universidad Internacional del Ecuador?

Si ☐ 1

No ☐ 2

4) ¿En qué año obtuvo su título como profesional en Administración de Empresas Hoteleras?

2012 ☐ 1

2014 ☐ 3

2013 ☐ 2

2015 ☐ 4

5) Podría afirmar que para su formación profesional el período de prácticas o pasantías:

Ha aportado mucho ☐ 1

Ha aportado muy poco ☐ 3

Ha aportado lo suficiente ☐ 2

No ha aportado nada ☐ 4

6) De forma general, ¿cómo evalúa la educación en la Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil?

Excelente		1
Muy Buena		2
Buena		3
Regular		4
Mala		5

CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES:

7) Indique su situación laboral actual:

Colaborador en empresa privada		1	Desempleado sin búsqueda de empleo		4
Colaborador en empresa pública		2	Negocio propio		5
Desempleado buscando empleo		3			

Si su respuesta fue “desempleado buscando empleo” o “desempleado sin búsqueda de empleo”, por favor continúe a la pregunta 12.

8) El empleo que posee actualmente, ¿se encuentra relacionado al sector del Turismo y Hotelería?

Si		1
No		2

9) Indique su lugar de trabajo:

10) ¿Qué relación existe entre su trabajo actual con los estudios realizados en Hotelería?

Ninguna		1	Poca		2	Bastante		3
---------	----------------------	---	------	----------------------	---	----------	----------------------	---

11) Forma de ingreso al trabajo actual:

Contactos personales / familiares		1	Pasantías universitarias		4
Iniciativa personal (currículo, empresas de selección)		2	Bolsa de trabajo universitaria		5
Anuncios (prensa, internet, etc.)		3	Negocio propio		6

12) Desde su inicio en el mundo laboral, como graduado, ¿cuántos empleos diferentes (con contrato de trabajo) ha tenido?

Uno		1	Cinco		5
Dos		2	Más de cinco		6
Tres		3	Ninguno		7
Cuatro		4	Ya se encontraba trabajando		8

13) ¿Cuánto tiempo le llevó encontrar empleo desde la obtención de su título universitario?

Entre 1 a 60 Días		1	Aún no encuentra empleo		4
Entre 2 a 12 Meses		2	Ya se encontraba trabajando		5
Entre 1 Año en adelante		3			

- 14) Valore las materias pertenecientes a la malla curricular de Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador, puntuando de 1 como menos importante en su formación académica a 5 como más importante, según se criterio.

N°	MATERIAS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
1	Aprender a Aprender					
2	Matemáticas Básica					
3	Informática Básica					
4	Introducción a la Hospitalidad					
5	Sanitización e Higiene					
6	Inglés (I – VI)					
7	Prácticas (I –V)					
8	Lenguaje Integral					
9	Introducción a la Administración					
10	Sistemas Turísticos					
11	Técnicas Culinarias y Prácticas de Cocina					
12	Principios de Marketing					
13	Nutrición					
14	Principios de Contabilidad					
15	Técnicas de Servicio					
16	Cocina Clásica					
17	Panadería					
18	Introducción a la Economía					
19	Contabilidad Financiera					
20	Técnicas de Bares y Coctelería (I – II)					
21	Carnicería					
22	Administración de A&B (I – II)					
23	Cultura Física (I – IV)					
24	Microeconomía y Macroeconomía					

25	Cocina Ecuatoriana					
26	Eventos, Protocolo y Etiqueta					
27	Trabajo en Equipo					
28	Estadística					
29	Alta Cocina					
30	Enología					
31	Informática Hospitalaria					
32	Liderazgo					
33	Operaciones de Empresas de Hospitalidad (I – II)					
34	Marketing de Servicios					
35	Taller de Pisos y Habitaciones					
36	Gerencia de Alojamiento					
37	Emprendedores					
38	Front Office					
39	Gestión del Turismo Sostenible					
40	Administración de Recursos Humanos					
41	Hotellerie (I – III)					
42	Negocio y Manejo de Conflictos					
43	Ética Profesional					
44	Estrategias de Empresas de Hospitalidad (I – II)					
45	Hospitality Planning					
46	Tributación					
47	Gerencia Hotelera					
48	Taller de Proyectos					
49	Leyes de Hospitalidad					
50	Taller de Tesis					
51	Electiva (I – III)					

- 15) Valore cada una de las siguientes competencias generales según el grado en el que la recibió en su formación académica, puntuando de 1 como “no la recibió” a 3 como “la recibió en su totalidad”, según se criterio.

Nº	COMPETENCIAS GENERALES	ESCALA VALORATIVA		
		1	2	3
1	Capacidad de análisis y síntesis			
2	Capacidad de organización y planificación			
3	Comunicación oral y escrita			
4	Conocimiento de lengua extranjera			
5	Conocimiento de informática			
6	Capacidad para resolución de problemas			
7	Toma de decisiones			
8	Capacidad para trabajar en equipo			
9	Habilidades en las relaciones interpersonales			
10	Razonamiento crítico			
11	Desarrollo de compromiso ético			
12	Aprendizaje autónomo			
13	Adaptación a nuevas situaciones			
14	Creatividad e innovación			
15	Actitud de liderazgo			
16	Iniciativa y espíritu emprendedor			
17	Motivación por la calidad			
18	Conocimiento de recursos bibliográficos			
19	Sensibilidad por temas medioambientales			
20	Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica			
21	Conocimientos básicos de la profesión			

Fuentes referenciales:

Trabajo de titulación para la obtención del Doctorado en Turismo y Desarrollo Sostenible.
Institución: Universidad de las Palmas de Gran Canaria.

Elaborado por: Dra. Domira Fernández de Araujo.

Título: “La enseñanza superior e inserción laboral de los profesionales con formación en turismo y áreas afines: El caso del Polo Turístico Salvador e Entorno”.

Fecha: Abril del 2009.

Título: “Encuesta para egresados Ingeniero Agrícola”

Elaborado por: Universidad Católica de Ávila

Fecha: 2009.

ANEXO 2.- INSTRUMENTO: ENTREVISTA
ENTREVISTA SOBRE LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL PERFIL
PROFESIONAL CON LA CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Estimado entrevistado(a):

Me dirijo a usted con la finalidad de pedir su colaboración para responder la siguiente entrevista, la cual permitirá realizar un análisis sobre el tema expuesto.

Direccionamiento: Instrumento dirigido a Gerente/ Administrador/ Propietario de hotel de Primera Categoría.

1. ¿Qué criterios utiliza para reclutar personal dentro de su empresa? (Perfil profesional)
2. ¿Con cuántos colaboradores titulados de tercer nivel o a nivel técnico cuenta y en qué áreas del hotel?
3. ¿Qué vía (s) utiliza el hotel para la búsqueda de aspirantes recién graduados o egresados?
4. ¿Cuáles han sido los motivos que le han llevado a contratar a estudiantes graduados en Hotelería o Turismo o de alguna otra rama en su empresa?
5. ¿Contrataría a graduados en Hotelería o Turismo que no tengan experiencia laboral? ¿Por qué?
6. ¿Cree que la experiencia laboral en un postulante a un puesto de trabajo es de mucha importancia?
7. ¿Tiene el hotel alguna universidad de preferencia para solicitar candidatos a cubrir puestos de trabajo?
8. ¿Qué competencias cree que son las más importantes y necesarias que debe tener un colaborador en su empresa? (Liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, responsabilidad, pensamiento crítico, capacidad para resolver problemas)
9. ¿Considera que las competencias profesionales adquiridas en la formación universitaria son aplicables en el ámbito laboral?
10. ¿Qué materias considera usted importantes dentro de la carrera de Hotelería que imparte la universidad para el desempeño profesional del empleado?
11. ¿Cree usted que las prácticas laborales contribuyen a mejorar la preparación de los estudiantes para complementar su formación? ¿Tiene el hotel la apertura de contratar pasantes de la carrera de Hotelería?
12. ¿Existen casos de pasantes que hayan culminado su periodo de prácticas y ahora ya tengan un contrato formal con el hotel?
13. En su opinión ¿Existe alguna carencia formativa en la preparación que brindan las universidades a los profesionales hoteleros?
14. ¿Cuál es su apreciación sobre el mercado laboral hotelero? ¿Se percibe aumento en las plazas de trabajo? ¿Es un mercado de oportunidades?

Fuente referencial:

Título: Entrevista a empleadores: Instrumentos de recolección de datos.

Elaborado por: Universidad Nacional Federico Villarreal

Fecha: 07 de Noviembre de 2013.

Link: <http://es.slideshare.net/vrac-unfv/5-entrevista-a-empleadores>.

ANEXO 3.- MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Nombre y tipo de la variable	Dimensiones	Ítems o indicadores	Instrumento	Escala Valorativa
(Variable Independiente)	Conocimiento académico	- Nivel intelectual.	Encuesta	Excelente
		- Aprovechamiento de la información captada en las materias impartidas por la Universidad.		Muy bueno
				Bueno
				Regular
				Mala
	Habilidades	- Prácticas realizadas en el campo de acción.	Encuesta	Excelente
		- Creatividad e innovación.		Muy bueno
		- Pensamiento crítico, solución de problemas y toma de decisiones.		Bueno
				Regular
		- Comunicación y colaboración.		Mala
Perfil profesional	Actitudes y valores	- Responsabilidades adquiridas.	Encuesta	Excelente
		- Autorrealización.		Muy bueno
		- Humildad para enfrentar situaciones.		Bueno
		- Motivación intrínseca.		Regular
				Mala

Tabla N° 22: Matriz de operacionalización de la variable Perfil Profesional
Fuente: images.slideplayer.es

Nombre y tipo de la variable	Dimensiones	Ítems o indicadores	Instrumento	Escala Valorativa
(Variable Dependiente) Contratación de profesionales	Ocupacional	- Educación.	Entrevista	Categorización de respuestas
		- Experiencia profesional.		
		- Trayectoria laboral.		
		- Salario mínimo.		
	Económico	- Expectativa laboral.	Entrevista	Categorización de respuestas
		- Crecimiento económico.		
		- Nivel de ingresos en relación con las obligaciones del trabajo.		
		- Responsabilidades ante las tareas asignadas.		
	Rol laboral	- Reconocimiento de la obra de los compañeros.	Entrevista	Categorización de respuestas
		- Capacidad para tomar decisiones.		
		- Satisfacción personal por el trabajo.		

Tabla N° 23: Matriz de operacionalización de la variable Contratación de profesionales
Fuente: [www.scielo.org.co, images.slideslayer.es](http://www.scielo.org.co/images/slideslayer.es)

ANEXO 4.- VALORACIÓN DE LAS MATERIAS DE LA MALLA CURRICULAR

Tabla N° 24: Valoración de las materias de la malla curricular

Valore las materias pertenecientes a la malla curricular de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador, puntuando de 1 como menos importante en su formación académica a 5 como más importante, según se criterio.												
MATERIA	Frecuencia y Porcentajes										RESULTADO INDIVIDUAL	
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
Aprender a Aprender	6	26%	8	35%	4	17%	5	22%	0	0%	ALGO IMPORTANTE	
Matemáticas Básica	2	9%	5	22%	4	17%	8	35%	4	17%	MUY IMPORTANTE	
Informática Básica	1	4%	2	9%	5	22%	7	30%	8	35%	MÁS IMPORTANTE	
Introducción a la Hospitalidad	0	0%	0	0%	5	22%	8	35%	10	43%	MÁS IMPORTANTE	
Sanitización e Higiene	0	0%	1	4%	10	43%	4	17%	8	35%	IMPORTANTE	
Inglés (I – VI)	0	0%	0	0%	1	4%	5	22%	20	87%	MÁS IMPORTANTE	
Prácticas (I – V)	0	0%	1	4%	7	30%	8	35%	7	30%	MUY IMPORTANTE	
Lenguaje Integral	1	4%	1	4%	9	39%	7	30%	5	22%	IMPORTANTE	
Introducción a la Administración	0	0%	1	4%	5	22%	8	35%	9	39%	MÁS IMPORTANTE	
Sistemas Turísticos	0	0%	1	4%	3	13%	10	43%	9	39%	MUY IMPORTANTE	
Técnicas Culinarias y Prácticas de Cocina	1	4%	1	4%	6	26%	10	43%	5	22%	MUY IMPORTANTE	
Principios de Marketing	0	0%	0	0%	6	26%	12	52%	5	22%	MUY IMPORTANTE	
Nutrición	1	4%	1	4%	7	30%	12	52%	2	9%	MUY IMPORTANTE	
Principios de Contabilidad	0	0%	0	0%	6	26%	2	9%	15	65%	MÁS IMPORTANTE	
Técnicas de Servicio	0	0%	0	0%	7	30%	10	43%	6	26%	MUY IMPORTANTE	
Cocina Clásica	1	4%	2	9%	9	39%	9	39%	2	9%	MUY IMPORTANTE	
Panadería	1	4%	3	13%	15	65%	4	17%	0	0%	IMPORTANTE	
Introducción a la Economía	0	0%	1	4%	4	17%	12	52%	6	26%	MUY IMPORTANTE	
Contabilidad Financiera	0	0%	0	0%	2	9%	7	30%	14	61%	MÁS IMPORTANTE	
Técnicas de Bares y Coctelería (I – II)	2	9%	0	0%	10	43%	7	30%	4	17%	IMPORTANTE	
Carnicería	1	4%	6	26%	9	39%	5	22%	2	9%	IMPORTANTE	
Administración de A&B (I – II)	1	4%	2	9%	7	30%	7	30%	6	26%	MUY IMPORTANTE	

Cultura Física (I – IV)	4	17%	9	39%	8	35%	2	9%	0	0%	ALGO IMPORTANTE
Microeconomía y Macroeconomía	0	0%	0	0%	3	13%	11	48%	9	39%	MUY IMPORTANTE
Cocina Ecuatoriana	1	4%	2	9%	7	30%	11	48%	2	9%	MUY IMPORTANTE
Eventos, Protocolo y Etiqueta	0	0%	0	0%	11	48%	7	30%	5	22%	IMPORTANTE
Trabajo en Equipo	0	0%	2	9%	6	26%	8	35%	7	30%	MUY IMPORTANTE
Estadística	1	4%	1	4%	2	9%	13	57%	6	26%	MUY IMPORTANTE
Alta Cocina	1	4%	3	13%	8	35%	7	30%	4	17%	IMPORTANTE
Enología	0	0%	2	9%	11	48%	6	26%	4	17%	IMPORTANTE
Informática Hospitalaria	0	0%	1	4%	2	9%	12	52%	7	30%	MUY IMPORTANTE
Liderazgo	0	0%	0	0%	3	13%	8	35%	12	52%	MÁS IMPORTANTE
Operaciones de Empresas de Hospitalidad (I – II)	0	0%	1	4%	5	22%	6	26%	11	48%	MÁS IMPORTANTE
Marketing de Servicios	0	0%	1	4%	5	22%	8	35%	9	39%	MÁS IMPORTANTE
Taller de Pisos y Habitaciones	0	0%	0	0%	8	35%	6	26%	9	39%	MÁS IMPORTANTE
Gerencia de Alojamiento	0	0%	1	4%	6	26%	7	30%	9	39%	MÁS IMPORTANTE
Emprendedores	0	0%	0	0%	7	30%	9	39%	7	30%	MUY IMPORTANTE
Front Office	0	0%	1	4%	7	30%	6	26%	9	39%	MÁS IMPORTANTE
Gestión del Turismo Sostenible	0	0%	3	13%	3	13%	8	35%	9	39%	MÁS IMPORTANTE
Administración de Recursos Humanos	0	0%	1	4%	2	9%	4	17%	16	70%	MÁS IMPORTANTE
Hotellerie (I – III)	0	0%	3	13%	7	30%	4	17%	9	39%	MÁS IMPORTANTE
Negocio y Manejo de Conflictos	0	0%	2	9%	6	26%	4	17%	11	48%	MÁS IMPORTANTE
Ética Profesional	0	0%	1	4%	5	22%	7	30%	10	43%	MÁS IMPORTANTE
Estrategias de Empresas de Hospitalidad (I – II)	0	0%	1	4%	6	26%	5	22%	11	48%	MÁS IMPORTANTE
Hospitality Planning	0	0%	2	9%	7	30%	5	22%	9	39%	MÁS IMPORTANTE
Tributación	0	0%	0	0%	2	9%	6	26%	15	65%	MÁS IMPORTANTE
Gerencia Hotelera	0	0%	1	4%	2	9%	8	35%	11	48%	MÁS IMPORTANTE
Taller de Proyectos	0	0%	2	9%	5	22%	7	30%	9	39%	MÁS IMPORTANTE
Leyes de Hospitalidad	0	0%	4	17%	8	35%	2	9%	9	39%	MÁS IMPORTANTE
Taller de Tesis	2	9%	7	30%	6	26%	4	17%	4	17%	ALGO IMPORTANTE
Electiva (I – III)	7	30%	9	39%	2	9%	3	13%	2	9%	ALGO IMPORTANTE
TOTAL ENCUESTADOS: 23		3%		8%		26%		31%		33%	100%
RESULTADO GLOBAL											

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Autor

ANEXO 5.- VALORACIÓN DE LAS COMPETENCIAS GENERALES

Tabla N° 25: Valoración de las competencias generales

Valore cada uno de los siguientes competencias generales según el grado en el que la recibió en su formación académica, puntuando de 1 como "no la recibió" a 3 como "la recibió en su totalidad", según su criterio.						
COMPETENCIAS GENERALES	1	%	2	%	3	RESULTADO INDIVIDUAL
Capacidad de análisis y síntesis	1	4%	16	70%	6	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Capacidad de organización y planificación	1	4%	15	65%	7	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Comunicación oral y escrita	1	4%	13	57%	9	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Conocimiento de lengua extranjera	2	9%	15	65%	6	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Conocimiento de informática	5	22%	15	65%	3	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Capacidad para resolución de problemas	6	26%	10	43%	7	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Toma de decisiones	4	17%	12	52%	7	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Capacidad para trabajar en equipo	2	9%	13	57%	8	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Habilidades en las relaciones interpersonales	2	9%	15	65%	6	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Razonamiento crítico	1	4%	16	70%	6	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Desarrollo de compromiso ético	2	9%	13	57%	8	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Aprendizaje autónomo	3	13%	16	70%	4	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Adaptación a nuevas situaciones	2	9%	14	61%	7	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Creatividad e innovación	1	4%	14	61%	8	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Actitud de liderazgo	3	13%	11	48%	9	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Iniciativa y espíritu emprendedor	1	4%	9	39%	13	LA RECIBÍÓ EN SU TOTALIDAD
Motivación por la calidad	0	0%	13	57%	10	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Conocimiento de recursos bibliográficos	0	0%	13	57%	10	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Sensibilidad por temas medioambientales	5	22%	12	52%	6	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	1	4%	13	57%	9	LA RECIBÍÓ PARCIALMENTE
Conocimientos básicos de la profesión	3	13%	6	26%	14	LA RECIBÍÓ EN SU TOTALIDAD
TOTAL ENCUESTADOS: 23		10%		57%		100%
RESULTADO GLOBAL						

Fuente: Encuestados
Elaborado por: Autor

ANEXO 6.- FRAGMENTOS CITADOS POR LOS PROFESIONALES
HOTELEROS ENTREVISTADOS

se
contrata
Actualmente
competencias por

Ing. Carlos Cruz
Gerente General Hotel Palace

responsabilidad
Liderazgo gerencial
habilidades de comunicación
puntualidad
trabajo en equipo

Lcdo. Eduardo Galarza
Administrador Hotel Orilla del Río

Front Office
Ventas y Relaciones Públicas
Inglés
Alimentos & Bebidas
House Keeping
Marketing Hotelero

Ing. Linda Campoverde
Gerente de Ventas Hotel Castell

Experiencia
suma
puntos

Lcda. Karla Grunauer
Administradora Hotel Las Peñas