



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE TURISMO**

**EL TURISMO Y SU ROL EN LA GENERACIÓN DE EMPLEO: CASO DE
ESTUDIO GRADUADOS DE LA CARRERA DE TURISMO DE LA
UNIVERSIDAD DE CUENCA Y LAS OPERADORAS DE TURISMO DE LA
CIUDAD DE CUENCA.**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
"INGENIERO EN TURISMO"

AUTORES:

ANDREA SALOMÉ GÁLVEZ ANDINO

FREDDY VICTORINO BORJA BORJA

DIRECTORA:

LCDA. MARÍA ISABEL ELJURI JARAMILLO

CUENCA - ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar el rol que desempeñan las carreras de Turismo en la generación de empleo, con énfasis en los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca y a su vez en las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca. El estudio se realizó aplicando dos metodologías: una cuantitativa mediante encuestas estructuradas dirigidas a los graduados, destinadas a evaluar su situación laboral y otra cualitativa mediante entrevistas dirigidas a las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca, con el fin de analizar la demanda laboral de estas empresas. En el primer caso, se encuestó un total de 157 graduados y en el segundo caso se entrevistó a siete representantes de las principales operadoras turísticas de la ciudad de Cuenca. Como resultado de este estudio se ha podido conocer los factores que inciden en el nivel de empleabilidad de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca, su grado de satisfacción con la titulación, el nivel de ocupación; así como también, analizar el proceso de inserción laboral. Igualmente, se ha podido analizar la demanda laboral de las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca, los perfiles profesionales más requeridos, las competencias genéricas y específicas más valoradas, los medios de reclutamiento de personal, las pruebas de selección más utilizadas y las deficiencias de formación más comunes presentadas por los profesionales del área.

Palabras clave: turismo, empleo, graduados, Universidad de Cuenca, operadoras de turismo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ABSTRACT

This research project aimed to analyze the role that tourism careers play in generating employment, with emphasis on graduates of the career of Tourism of the University of Cuenca and on tour operators of the city of Cuenca. The study was conducted applying two methodologies: a quantitative through structured surveys addressed to graduates to assess their employment status and other qualitative through interviews aimed at tour operators in the city of Cuenca, in order to analyze the labor demand of these companies. In the first case, 157 graduates were surveyed and in the second case there were interviewed seven representatives of major tour operators in the city of Cuenca. As a result of this study, It has been possible to understand the factors that affect the employability of graduates of the career of Tourism of the University of Cuenca, the level of satisfaction with the degree, their occupancy level; as well as analyze the employment process. It has also been possible to analyze labor demand of the operators of tourism of the city of Cuenca, the most required professional profiles, the generic and specific skills most valued, means of recruitment, selection tests most used and the most common deficiencies presented by professionals.

Key words: tourism, employment, graduates, University of Cuenca, tour operators.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
CLÁUSULA DE REPONSABILIDAD.....	12
RECONOCIMIENTO DEL DERECHO DE LA UNIVERSIDAD PARA PUBLICAR EL DOCUMENTO.....	14
DEDICATORIA.....	16
AGRADECIMIENTOS.....	17
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I TURISMO Y EMPELO	22
1.1. Introducción	22
1.2. El turismo y su rol en la generación de empleo	22
1.3. Contribuciones del turismo como generador de empleo en el contexto internacional.....	25
1.4. El turismo como generador de empleo en el Ecuador.....	26
1.5 Contribuciones del turismo como generador de empleo en la ciudad de Cuenca.....	26
CAPITULO II LAS OPERADORAS DE TURISMO DE LA CIUDAD DE CUENCA.....	28



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.1. Introducción.....	28
2.2. Antecedentes de las operadoras de turismo en la ciudad de Cuenca.	28
2.3. Estructura jurídica que rige las operadoras de turismo en el Ecuador.	30
2.4. Funciones y ámbitos de acción de las operadoras de turismo	31

CAPITULO III SITUACION LABORAL DE LOS GRADUADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD.....33

3.1 Características generales de la carrera de Turismo y metodología...	33
3.2 Tasa de empleo y desempleo de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca.....	38
3.3 Actividad económica en la que se encuentran trabajando los graduados.....	39
3.4 Tiempo en el que los graduados encontraron su primer empleo.....	40
3.5 Medios por los cuales los graduados encontraron empleo.....	42
3.6 Características de la empresa empleadora.....	43
3.7 Tipo de contrato y jornada de trabajo.....	45
3.8 Remuneración económica que perciben los graduados.....	47
3.9 Satisfacción de los graduados con su empleo actual.....	50
3.10 Relevancia de los estudios realizados en el desempeño laboral.....	51

CAPÍTULO IV SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS CON LA FORMACIÓN RECIBIDA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD.....55

4.1 Nivel de satisfacción con la infraestructura física y tecnológica de la facultad.....	55
4.2 Nivel de satisfacción con las autoridades y personal administrativo de la facultad.....	57
4.3 Nivel de satisfacción con los programas formativos de la facultad.....	62



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.4 Nivel de satisfacción con las prácticas pre-profesionales.....	65
4.5 Nivel de satisfacción con las salidas de campo.....	69
4.6 Nivel de satisfacción con las actividades de vinculación con la colectividad.....	73
4.7 Nivel de satisfacción con los programas de intercambio.....	74
4.8 Nivel de satisfacción con la malla curricular de la carrera	77

CAPÍTULO V DEMANDA LABORAL DE LAS OPERADORAS DE TURISMO EN LA CIUDAD DE CUENCA.....84

5.1 Perfiles profesionales más requeridos por las operadoras de turismo..	85
5.2 Competencias genéricas y específicas más valoradas por las operadoras de turismo.....	85
5.3 Medios de reclutamiento de personal más utilizados por las operadoras de turismo.....	86
5.4 Pruebas de selección de personal más utilizadas por las operadoras de turismo.....	86
5.5 Deficiencias de formación profesional más comunes presentadas por los empleados de las operadoras de turismo.....	86

CONCLUSIONES.....88

BIBLIOGRAFÍA.....90

ANEXOS.....92

Anexo 1. Diseño aprobado del proyecto de investigación.....	92
Anexo 2. Nómina de graduados de la carrera de turismo.....	93
Anexo 3. Encuesta.....	101
Anexo 4. Entrevistas.....	118



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura.1 Empleo de los graduados de la carrera de Turismo.....	38
Figura.2 Actividad económica en que laboran los graduados de la carrera de Turismo.....	40
Figura.3 Tiempo en el que los graduados encontraron su primer empleo..	41
Figura.4 Medios utilizados por los graduados para encontrar empleo.....	43
Figura.5 Origen de la empresa empleadora en la que laboran los graduados.....	44
Figura.6 Sector al que pertenece la empresa empleadora.....	45
Figura.7 Tipo de contrato con el que se encuentran laborando los graduados.....	46
Figura.8 Jornada laboral de los graduados.....	47
Figura.9 Remuneración económica que perciben los graduados.....	48
Figura.10 Satisfacción de los graduados con su trabajo actual.....	50
Figura.11 Relevancia de los estudios realizados por los graduados.....	51
Figura.12 Graduados de Turismo que tienen emprendimientos	52
Figura.13 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la infraestructura física	56
Figura.14 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la infraestructura tecnológica.....	57
Figura.15 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con los señores(as) decanos(as).....	58
Figura.16 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con los señores(as) subdecanos(as).....	59
Figura.17 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con los directores(as) de escuela.....	60



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Figura.18 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con las secretarías.....	61
Figura.19 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la secretaria abogada.....	62
Figura.20 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con el dominio del área del conocimiento.....	63
Figura.21 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la capacidad de transmitir los conocimientos	64
Figura.22 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la calidad de la información impartida	65
Figura.23 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la coordinación de las prácticas pre-profesionales.....	66
Figura.24 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con el tipo de prácticas.....	67
Figura.25 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con el lugar de prácticas.....	68
Figura.26 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo. Acompañamiento institucional.....	69
Figura.27 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la coordinación con las salidas de campo	70
Figura.28 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con los lugares de las salidas de campo.....	71
Figura.29 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la logística de las salidas de campo.....	72
Figura.30 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la duración de las salidas de campo.....	73
Figura.31 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con los talleres, capacitaciones y extracurriculares.....	74
Figura.32 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo Coordinación con los programas de intercambio.....	75



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Figura.33 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con el seguimiento a los programas de intercambio.....	76
Figura.34 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la atención al estudiante en su retorno.....	77
Figura.35 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo Materias cuantitativas (matemáticas, estadística, contabilidad, etc.....	78
Figura.36 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con las materias técnicas turísticas (destinos, operación y planificación turística).....	79
Figura.37 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con las materias del área cultural (historia, cultura, patrimonio, etc).....	80
Figura.38 Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con el área de idiomas.....	81



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009-mayo 2016).....	36
Tabla 2 Total de graduados encuestado.....	37
Tabla 3 Graduados de Turismo que cuentan con un empleo.....	38
Tabla 4 Actividad económica en la que se encuentran trabajando los graduados.....	39
Tabla 5 Tiempo de búsqueda del primer empleo.....	40
Tabla 6 Medio a través del cual encontró trabajo.....	42
Tabla 7 Origen de la empresa empleadora.....	43
Tabla 8 Sector al que pertenece la empresa empleadora.....	44
Tabla 9 Tipo de contrato.....	45
Tabla 10 Jornada laboral.....	46
Tabla 11 Remuneración económica que percibe los graduados.....	47
Tabla 12 Remuneración económica por el sector en el que laboran los graduados.....	48
Tabla 13 Grado de satisfacción con el trabajo actual.....	49
Tabla 14 Relevancia de los estudios realizados.....	50
Tabla 15 Graduados que tienen negocio propio.....	51
Tabla 16 Actividad económica a la que pertenece el negocio.....	52
Tabla 17 Nivel de satisfacción con la infraestructura física de la facultad..	55
Tabla 18 Nivel de satisfacción con la infraestructura tecnológica de la facultad.....	56
Tabla 19 Nivel de satisfacción con los señores decanos y decanas de la facultad.....	57
Tabla 12 Nivel de satisfacción con los señores subdecanos y subdecanas de la facultad.....	58
Tabla 21 Nivel de satisfacción con los señores directores y directoras de la carrera.....	59



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 22 Nivel de satisfacción con las secretaria.....	60
Tabla 23 Nivel de satisfacción con la secretaria abogada.....	61
Tabla 24 Nivel de satisfacción con el dominio del área.....	62
Tabla 25 Nivel de satisfacción con capacidad de transmitir los conocimientos.....	63
Tabla 26 Nivel de satisfacción con la calidad de la información impartida..	64
Tabla 27 Nivel de satisfacción con la coordinación de las practicas pre-profesionales.....	65
Tabla 28 Nivel de satisfacción con el tipo de prácticas.....	66
Tabla 29 Nivel de satisfacción con el lugar de prácticas.....	67
Tabla 30 Acompañamiento institucional.....	68
Tabla 31 Coordinación de las salidas de campo.....	69
Tabla 32 Lugares de las salidas de campo.....	70
Tabla 33 Logística de las salidas de campo.....	71
Tabla 34 Duración de las salidas de campo.....	72
Tabla 35 Nivel de satisfacción con los talleres, capacitaciones y extracurriculares.....	73
Tabla 36 Nivel de satisfacción con la coordinación de los programas de intercambio.....	74
Tabla 37 Nivel de satisfacción con el seguimiento en los programas de intercambio.....	75
Tabla 38 Atención al estudiante en su retorno.....	76
Tabla 39 Nivel de satisfacción con las materia cuantitativas(matemática, estadística, contabilidad, etc)	77
Tabla 40 Nivel de satisfacción con materias técnicas turísticas (destinos, operación y planificación turística).....	78
Tabla 41 Nivel de satisfacción con materias del área cultural (historia, cultura, patrimonio, etc).....	79
Tabla 42 Nivel de satisfacción con el área de idiomas.....	80
Tabla 43 Entrevista operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca.....	84



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Yo Andrea Salome Gálvez Andino, autora del proyecto de investigación "El turismo y su rol en la generación de empleo: caso de estudio graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca y las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniería en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 8 de noviembre de 2016

Andrea Salome Gálvez Andino

C.I: 010605116-2



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Yo Freddy Victorino Borja Borja, autor del proyecto de investigación "El turismo y su rol en la generación de empleo: caso de estudio graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca y las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniero en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 8 de noviembre de 2016

Freddy Victorino Borja Borja

C.I: 010545566-1



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Yo Andrea Salomé Gálvez Andino, autora del proyecto de investigación "El turismo y su rol en la generación de empleo: caso de estudio graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca y las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca" certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 8 de noviembre de 2016.

Andrea Salome Gálvez Andino

C.I: 010605116-2



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Yo Freddy Victorino Borja Borja autor del proyecto de investigación "El turismo y su rol en la generación de empleo: caso de estudio graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca y las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 8 de noviembre de 2016

Freddy Victorino Borja Borja

C.I: 010545566-1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

A ti Luciana la luz de mi vida, te dedico este primer logro, de muchos otros que vendrán, tu eres el motivo principal de mi felicidad y aunque aún no sepas leer, esto es para ti, un proyecto realizado con mucha dedicación y esfuerzo.

Salomé Gálvez

DEDICATORIA

A Dios por la vida y la oportunidad de realizar mis estudios de tercer nivel. A mis padres Víctor Borja y Marina Borja por su apoyo incondicional, a mis hermanos Miriam y Geovanny y a toda mi familia. A la mujer que me enseñó a luchar por mis sueños y a entender que todo es posible si creemos en Dios y permanecemos firmes en nuestras convicciones, Lilia Currillo.

Freddy Borja



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

A mis padres por enseñarme desde niña a cumplir mis sueños, gracias por ser mi apoyo, a Jorge, mi compañero de vida, mi apoyo constante, gracias por día a día motivarme a ser mejor y por ayudarme en la realización de este proyecto, a mi Luciana, por ser el motivo principal para no rendirme, a mi tía Sandra por apoyarme siempre, por quererme, por no dejarme desmayar cuando ya no podía más, a mis hermanas porque son mi ejemplo aunque yo sea la mayor, a mis ángeles en el cielo, porque aunque ya no están, cada día están presentes en mi vida y en mi corazón, lo que me enseñaron jamás lo olvidaré, a mis profesores, pero de manera especial a María Isabel, Karina, Alexandra, Luly, Silvana, Miguel Ángel, Suca, Leonardo y José porque hay profesores que no solo imparten sus conocimientos, sino también que marcan la vida y dejan huellas y a mis amigos por estar siempre alentándome, especialmente a Freddy porque en esta trayectoria estuvo como un amigo incondicional.

Salomé Gálvez



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su apoyo en este maravilloso trayecto. A todas las personas quienes forman parte de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca. A todos los docentes, de manera especial a María Isabel, José, Karina, Marlene, Luly, Alexandra, Guido, Clarita y a mis mentores Silvana y Marcelo Bernal. A mis amigos Willy, Anita, Gaby, Salo, Damaris, Adriana, Túpac, Christian y Diego. A todos los compañeros de la carrera con quienes a diario luchamos por alcanzar este sueño.

Freddy Borja



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los sectores que crece con mayor rapidez en el mundo, crea una gran cantidad de puestos de trabajo tanto directos como indirectos, además genera réditos económicos para la economía de los países en donde se desarrolla. El Foro de la OIT menciona al turismo como “una fuente significativa de empleo y lo coloca entre los principales creadores mundiales de puestos de trabajo que requieren diversos niveles de cualificación” (Organización Internacional de Trabajo [OIT], 2010).

En la actualidad, “la contribución del turismo a la creación de empleo y al crecimiento del PIB son vistos como los principales mecanismos mediante los cuales la actividad contribuye al bienestar de las comunidades en que se desarrolla” (Wanhill, 2000: 133). La Organización Mundial del Turismo (2016) menciona que “el sector turístico proporcionará a escala mundial para 2019 alrededor de 296 millones de puestos de trabajo” (2016: 7)

Asimismo, la empleabilidad de los graduados es una de las principales responsabilidades de todas las instituciones universitarias. El desempeño laboral de los mismos evidencia la calidad de la formación impartida y a su vez si los programas curriculares responden eficazmente a las necesidades del mercado laboral. Así también, la empleabilidad de los graduados es importante para el desarrollo de un país, como señala César Bernal (2010: 95) “se está en los albores de la era de la creatividad, de la era del conocimiento. Los países que tengan los mejores científicos, universidades, centros de investigación y centros de alta tecnología dominarán el mundo”

Por consiguiente, es necesario que los programas formativos que se imparten en las universidades se ajusten a las necesidades del mercado laboral, es un trabajo en conjunto, sistematizado y de doble beneficio. La formación profesional en el sector turístico no es la excepción, pues se debe buscar que el perfil de los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

profesionales de esta área responda eficazmente a las necesidades del mundo laboral.

Los programas de Hospitalidad y de Turismo en las universidades de Estados Unidos y en Europa tienden a estar muy bien informados acerca de las necesidades de las empresas a las que sirven. Escuchan con atención sus ideas y piden consejos a un grupo de empresarios para evaluar sus programas de estudio. Los programas universitarios observan las últimas tendencias a través de la investigación y la interacción con las empresas, y luego incorporan estas tendencias en sus mallas curriculares tanto como sea posible. La mayoría de los programas están vinculados a las empresas de una forma u otra, y examinan y revisan sus mallas curriculares en base a la retroalimentación regular con ellas (Williams, 2005: 5).

Debido a esto, se ha considerado importante contar con un estudio actualizado sobre el rol que desempeña las carreras de turismo en la generación de empleo, asimismo analizar la demanda laboral de las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca. El propósito es que este estudio constituya un instrumento referencial para la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca para poder determinar si los objetivos de formación se están alcanzando y si los programas formativos actuales responden a las exigencias del mercado laboral, asimismo posibilitará la formulación de estrategias y acciones que contribuyan con el mejoramiento del quehacer de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

El presente estudio se encuentra estructurado en cinco capítulos, el primero de ellos presenta una descripción de las contribuciones del sector turístico en la generación de empleo, sus principales características, retos y oportunidades. Así como también, expone importantes indicadores de empleo en el sector turístico a nivel mundial, nacional y local.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El segundo capítulo expone datos relevantes sobre las operadoras de turismo en general y de la ciudad de Cuenca, como se desarrollan, cuando y como surgieron, su estructura jurídica, sus funciones y además muestra algunos antecedentes históricos sobre el desenvolvimiento de la actividad turística en el Ecuador y específicamente en la ciudad de Cuenca.

El tercer capítulo presenta información de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca. Asimismo, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de una encuesta a los graduados referentes a su situación laboral; tasa de empleo y desempleo, actividad económica en la que se encuentran laborando, tiempo y medios utilizados para encontrar empleo, características de la empresa empleadora, tipo de contrato y jornada laboral, remuneración económica, satisfacción con su empleo y relevancia de los estudios realizados en el desempeño de cargo actual.

El cuarto capítulo muestra los resultados de la encuesta referente a la satisfacción de los graduados con la formación recibida en la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca. Su grado de satisfacción con la infraestructura física y tecnológica, autoridades y personal administrativo, prácticas pre-profesionales, salidas de campo, actividades de vinculación y malla curricular.

El quinto capítulo expone importantes datos acerca de la demanda laboral de las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca. Los perfiles profesionales más requeridos, las competencias genéricas y específicas más valoradas, los medios de reclutamiento de personal más utilizados, las pruebas de selección más aplicadas y las deficiencias de formación más comunes presentadas por el personal de estas empresas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO I

TURISMO Y EMPLEO

1.1 Introducción

El presente capítulo tiene como objetivo realizar una descripción de las contribuciones del sector turístico en la generación de empleo, sus principales características, retos y oportunidades. Así como también, exponer importantes indicadores de empleo en el sector turístico a nivel mundial, nacional y local.

Como señala Benavides:

El turismo en una economía es uno de los sectores que merece un análisis cuidadoso, ya que se ha convertido en una actividad que favorece las exportaciones mundiales, y genera ingresos económicos y fuentes de trabajo, tanto directas como indirectas, en pequeñas y medianas empresas (PyMES), con lo cual a través de ellas este sector fortalece sus ingresos y la distribución de la riqueza, aspectos fundamentales para el crecimiento económico de las naciones (2005: 111).

1.2 El turismo y su rol en la generación de empleo

Hablar de turismo es hablar de una actividad económica compleja y dinámica. Su evolución a lo largo de la historia ha ido definiendo cada una de sus características y contextos hasta llegar a ser un gran potencial para el desarrollo de las naciones. La expansión de este sector está relacionada con factores económicos, políticos, sociales y tecnológicos tales como el mejoramiento de la economía de los pueblos, el deseo de la sociedad de privilegiar el descanso y el tiempo libre, los avances de los medios de transporte y la mejora de las relaciones políticas entre países.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Como señala la Organización Mundial de Turismo:

En la actualidad muchas naciones han puesto especial atención al sector turístico, ya sea con la finalidad de fortalecer sus economías o de que éste se convierta en un instrumento que les ayude a salir de la crisis y contribuya con el desarrollo socioeconómico de sus territorios. En términos económicos la actividad turística supone la generación de divisas a partir de la operación de empresas cuya finalidad es satisfacer las necesidades de los turistas, lo cual a su vez propicia la generación de empleo y, por ende, la dinamización de la economía de un país, región o localidad (2016: 2).

“En el sector turístico el empleo se pueden clasificar en dos niveles distintos en función de su participación o contribución, empleo directo y empleo indirecto” (Organización Mundial de turismo [OMT], 2014: 24). La operación de establecimientos como hoteles, restaurantes, agencias de viajes, oficinas de información turística, aerolíneas, líneas de cruceros, entre otros, proporcionan empleo directo debido a que sus empleados están en contacto con los turistas.

El turismo también crea empleo indirecto en actividades como proveedores de restaurantes, compañías de construcción que construyen y mantienen las instalaciones turísticas, fabricantes de aviones, productores de artesanías, agencias de marketing, servicios de contabilidad, que son dependientes de las empresas que prestan servicios directamente a los turistas.

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo:

El sector turístico implica una amplia gama de actividades, tipos de establecimientos, contratos y acuerdos de trabajo. Proporciona a las personas que trabajan en este sector ingresos económicos y experiencia laboral, contribuyendo con su desarrollo personal e integración social. El patrón de empleo turístico se caracteriza por las notables diferencias entre regiones de un país y entre las estaciones del año (2014: 12).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Además, la OMT sostiene que “el turismo, al ser un sector de mano de obra intensiva, ofrece oportunidades de empleo para las personas que entran al mercado laboral por primera vez o que tienen dificultades para encontrar empleo en otros lugares” (2014: 17). Por lo tanto, juega un papel importante en la provisión de oportunidades para los trabajadores poco cualificados, los grupos étnicos minoritarios, los migrantes, los jóvenes sin empleo, así como las mujeres con responsabilidades familiares que sólo puede tomar puestos de trabajo a tiempo parcial .

Por otra parte, a la hora de analizar el empleo en el sector turístico es necesario considerar una variable de vital importancia, la estacionalidad. Según Lage y Milone:

La estacionalidad se encuentra definida a partir de dos aspectos: la concentración de flujos turísticos en periodos cortos del año promoviendo picos de actividad en las áreas de destino y por ende favoreciendo la generación empleo, y la reducida demanda de turistas en temporada baja lo cual produce efectos económicos negativos para los negocios locales y propicia el desempleo (2000: 72).

Asimismo, es necesario tener en cuenta que la actividad turística se caracteriza por su sensibilidad a los cambios económicos, políticos, sociales y naturales. En el ámbito económico el turismo puede verse seriamente afectado por las crisis económicas, fluctuaciones monetarias, precio de las materias primas, entre otras. Así también, los cambios políticos como la ruptura de las relaciones entre los países y las guerras afectan negativamente a este sector. Factores sociales como la inseguridad y la discriminación también pueden afectar el desarrollo de esta actividad. En cuanto a los fenómenos naturales, terremotos, huracanes, deslaves, tsunamis, entre otros, pueden convertir a un destino turístico en un lugar olvidado a donde nadie quiere ir.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Por otro lado, la OMT enfatiza que “a pesar de los impactos positivos que genera el turismo en la economía, no parece razonable que algunos países, durante la compilación de la mayor parte de tablas estadísticas de las cuentas satélite de turismo, no reconocen la necesidad de contar con cifras completas sobre el empleo en las industrias turísticas” (2014: 15). De ahí la necesidad de que los gobiernos, los políticos y especialistas en el desarrollo del turismo necesiten indicadores estadísticos fiables sobre el empleo, ingresos, compensación, horas de trabajo de las personas empleadas y sus condiciones con el fin de medir diversas dimensiones del mercado de trabajo en el sector turístico.

Igualmente, indica que “el trabajo no debe ser tratado simplemente como costes variables, sino como capital humano. Una mano de obra cualificada de alta calidad garantizará una mayor competitividad y la innovación, permitirá mejorar las perspectivas de empleo y facilitar el proceso de ajuste en los mercados cambiantes” (OMT, 2014: 24). Teniendo en cuenta que, los problemas de empleo y de recursos humanos deben ser los temas clave para la investigación y los estudios analíticos en las industrias turísticas

1.3 Contribuciones del turismo como generador de empleo en el contexto internacional

En los estudios sobre empleabilidad y turismo, es necesario conocer el impacto que tiene el turismo sobre el empleo a nivel mundial. Esto se debe a la necesidad de comprender el panorama en el que se desenvuelve la actividad turística en relación a la generación de empleos y a su aporte al mejoramiento de la economía y la calidad de vida.

El turismo es un fenómeno de rápido crecimiento en el mundo, por lo cual “varios países han desarrollado diversas iniciativas a fin de posicionar sus atractivos turísticos en el mercado internacional. Esta tendencia al alza parece probable que continuará en el futuro” (OMT, 2014:19). Con la globalización y el avance de las



UNIVERSIDAD DE CUENCA

tecnologías de la información y la comunicación, la economía mundial está cada vez más integrada; el comercio, la inversión, los flujos financieros y de información están impulsando este proceso de integración.

Según el Consejo Global de Viajes y Turismo WTTC:

En 2015 el sector turístico generó en la economía global 7,2 trillones de dólares (9.8% del PIB global) y 284 millones de empleos (1 de cada 11 trabajos en el mundo). Se prevé que aumente en un 2,6% en 2015 hasta 283 millones de empleos (9,5% del empleo total). Para 2025, se prevé que el turismo supondrá 357 millones de empleos (10,7% del empleo total), un aumento del 2,3% anual durante el periodo (2015: 3).

1.4 Contribuciones del turismo como generador de empleo en el Ecuador

La Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo del Ecuador señala en su I Boletín Semestral, que “un total de 771.548 turistas arribaron a Ecuador durante el primer semestre del 2015, evidenciando un crecimiento del 2,9% con relación a igual período del 2014” (Ministerio de Turismo [MINTUR], 2015: 1) Con estas cifras de llegadas, “Ecuador obtuvo cerca de USD 772,8 millones de ingresos por concepto de Turismo durante el I Semestre del año, es decir 8,7% más de lo que se recibió durante el mismo período de 2014” (MINTUR, 2015: 1).

Asimismo, el Ministerio de Turismo indica que:

A junio del 2015, el país se registraron un total de 397.190 empleados en el sector turístico (alojamiento y servicio de alimentación), alcanzando un crecimiento del 11,6% frente al mismo período del año pasado” . Esta cifra representa el 5,6% del total de empleos en la economía nacional y corresponde al tercer incremento más importante registrado en Ecuador en los seis primeros meses, después del sector Agricultura, Ganadería, Caza,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Silvicultura y Pesca con el 15%, y Manufactura con el 14% (MINTUR, 2015: 2).

1.5 Contribuciones del turismo como generador de empleo en la ciudad de Cuenca

La ciudad de Cuenca como la conocemos hoy en día, fue la cuna del pueblo Cañari quienes la llamaron Guapondelig "Llanura grande como el cielo". Asimismo, fue habitada por los Incas, quienes la bautizaron con el nombre de Tomebamba, "Planicie del cuchillo". Finalmente los españoles la llamaron Santa Ana de los Ríos de Cuenca (López, 2003: 8).

Por sus características naturales y culturales Cuenca ha sido desde siempre una ciudad que atrae a visitantes de diversas áreas del Ecuador y del mundo. Sin embargo "la actividad turística como tal se desarrolla a partir de 1999, fecha en que la UNESCO declaró al Centro Histórico de Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad" (López, 2003: 20).

La llegada de turistas de diversas ciudades del Ecuador y el extranjero tuvo como consecuencia la apertura de negocios como: hoteles, agencias de viaje, operadoras de turismo, restaurantes, bares, cafeterías, entre otras, lo cual propició la generación de empleo y la dinamización de la economía de la localidad.

De acuerdo al registro de establecimientos turísticos levantado por el Ministerio de Turismo en "el año 2014 la provincia de Azuay registró un total de 4,327 empleados, de los cuales 1,890 son hombres y 2,437 son mujeres. Asimismo, la ciudad de Cuenca registró un total de 3,977 empleos de los cuales 1,740 son hombres y 2,237 son mujeres" (MINTUR, 2016: 1).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO II

LAS OPERADORAS DE TURISMO DE LA CIUDAD DE CUENCA

2.1 Introducción

El presente capítulo tiene como finalidad mostrar datos relevantes sobre las operadoras de turismo, como se desarrollan, cuando y como surgieron, su estructura jurídica, sus funciones y además conocer algunos antecedentes históricos sobre el desenvolvimiento de la actividad turística en el Ecuador y específicamente en la ciudad de Cuenca.

Como es de conocimiento, la actividad turística depende en gran medida del desarrollo de las comunicaciones y los medios de transporte. Según menciona Sancho “los operadores turísticos, al vincularse con los demás sectores del turismo, integran todo un sistema turístico lo que permite ofrecer una oferta variada e interrelacionada, aunque poco medible en calidad” (2008: 11).

Como señala Sancho (2008: 55) “los operadores de turismo son aquellos agentes que participan en la actividad turística, generalmente, en calidad de intermediarios, entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico), aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restauración, hoteles)”.

2.2 Antecedentes de las operadoras de turismo en la ciudad de Cuenca

Un dato histórico importante de resaltar en el Ecuador fue la inauguración de la carretera Duran-El Tambo en 1953. Antes de esa fecha, viajar desde Guayaquil a Cuenca significaba una verdadera travesía, pues el recorrido se llevaba a cabo a la intemperie y en mulas como medio de transporte, durando 3 días. Con la carretera habilitada y el uso del automóvil, la distancia Cuenca-Duran tomaba tan solo seis horas en carro, y 20 minutos en lancha hasta llegar a Guayaquil (Andrade, 1951:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

17, 19). La construcción y habilitación de la carretera Duran-El Tambo no solo facilitaba el intercambio comercial sino también el turístico elevando así el nivel de vida en beneficio de todo un país.

Cabe mencionar también como un antecedente histórico importante el aterrizaje de un avión por primera vez en la Sierra ecuatoriana y en la ciudad de Cuenca, partiendo de la ciudad de Guayaquil y pilotado por Elia Liut. Si bien este fue un hecho histórico destacado, recién en 1940 con la apertura del Aeropuerto Mariscal Lamar, se podría hablar del inicio de la aviación comercial a Cuenca, pues se requería de un aeropuerto con las condiciones necesarias para los arribos a la ciudad, dicho aeropuerto fue un logro de la compañía Pan American-Grace Airways (PANAGRA) que fue sin lugar a dudas una de las primeras empresas en promocionar a la ciudad de Cuenca como un lugar para visitar. (PANAGRA, 1949).

La operación de la empresa PANAGRA en el Ecuador fue trascendental para la promoción de las actividades turísticas, gracias a esta empresa se apertura en 1947 la primera agencia de viajes del país *Ecuadorian Tours* en la ciudad de Quito. En 1953 en la misma ciudad se crea la segunda agencia de viajes del Ecuador *Metropolitan Touring*. Si bien es cierto no se tienen datos exactos en cuanto a las aperturas de las primeras operadoras de turismo en ciudad de Cuenca debido a que tal vez anteriormente funcionaban y se definían de manera general únicamente como agencias de viajes se puede mencionar algunas agencias pioneras en la ciudad de Cuenca como: *Ecuadorian Tours*, *Metropolitan Touring*, *Turisa*, *Royal Travel*, *Intiraymi*, *Cumandá*, *Huancavilca*, *Club de Viajes 0049*, entre otras. A finales de los años setenta surgieron nuevas agencias (Ecuadoriantours, 2012).

No obstante “la promoción, desarrollo y expansión del sector turístico en la ciudad de Cuenca se dio principalmente a partir de la segunda mitad de los años ochenta, cuando la ciudad fue considerada como el principal destino al Sur del Ecuador y se diversificó la oferta por parte de los operadores” (Ministerio de Turismo del Ecuador, 1999: 124,125). La promoción turística de la ciudad se logró gracias a la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

intervención externa de la Agencia Internacional de Desarrollo (AID) que aportó fondos para la promoción de la ciudad en Estados Unidos. Además, mediante decreto ejecutivo se designó a Cuenca como sede permanente de la Bolsa Internacional de Turismo.

Las asociaciones de agencias de viaje se organizaron rápidamente en 1958 y fue entonces cuando se constituyó legalmente la Asociación Ecuatoriana de Agencias de Viajes, Operadores de Turismo y Mayoristas (ASECUT). No fue hasta 1994 que se creó el Ministerio de Turismo, pero cinco años después se fusionó con el Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización y Pesca (COTAL, 2013). Sin embargo, en el año 2000 se retorna a la situación de 1994, creándose el Ministerio ocupado exclusivamente del Turismo y es allí cuando el Estado ecuatoriano comprende verdaderamente la importancia y trascendencia del turismo (Tourism Leisure Europraxis Consulting, 2007).

Es importante mencionar que en la actualidad existe la Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador "OPTUR" que fue una aspiración no solo por parte de los operadores de turismo receptivo del Ecuador, sino de todo un sector turístico, pues dicha asociación ayuda de muchas formas a fortalecer la gestión de la operación turística a nivel nacional y consecuentemente interviene efectivamente en el desarrollo integral del sector turístico nacional. La OPTUR y otras organizaciones turísticas deben asumir junto con el apoyo de entidades gubernamentales al turismo como una verdadera política nacional y como la mejor inversión a futuro.

2.3 Estructura jurídica que rige las operadoras de turismo en Ecuador

Es de gran importancia para las operadoras de turismo y para el ejercicio de la actividad turística en general contar con una estructura jurídica como base para el buen funcionamiento de las actividades y en la cual sujetarse.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Según el Art. 43 del reglamento general a la ley de turismo, la operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, mediante modalidades como: turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, turismo cultural entre otras y serán realizadas a través de agencias operadoras que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de actividades turísticas y a la prestación de servicios. (Reglamento General a la Ley de Turismo, 2008: 11).

Como un requisito previo para la operación es necesario la licencia única anual de funcionamiento sin la cual no se podrá operar y la misma que constituye la autorización legal. El Ministerio de Turismo otorga dicha licencia a la persona jurídica, además mediante acuerdo ministerial establece los requerimientos que, a nivel nacional deben cumplir los establecimientos de turismo con el objeto de acceder a la licencia única anual de funcionamiento, entre los que necesariamente consta la obligación de estar afiliado y al día en el cumplimiento de obligaciones para con la respectiva Cámara Provincial de Turismo de su jurisdicción (Reglamento General a la Ley de Turismo, 2008: 14).

En el caso de agencias de viajes, para la apertura de la misma, se debe presentar una justificación del activo real, mediante la declaración de responsabilidad efectuada por el representante legal de la compañía, y conforme lo que se indica a continuación: Para agencias de viajes operadoras, el equivalente a ocho mil dólares de los Estados Unidos de América. Si la agencia tuviese más de una sucursal, debe aumentar su activo real en el equivalente a un mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América por cada sucursal a partir de la segunda (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2011:30).

2.4 Funciones y ámbito de acción de las operadoras de turismo

Existen actividades y servicios propios de las operadoras de turismo como por ejemplo: Proyección, organización, operación y venta de todos los servicios



UNIVERSIDAD DE CUENCA

turísticos dentro del territorio nacional ya sea directamente o a través de las agencias de viajes; venta directa en el territorio ecuatoriano de pasajes aéreos nacionales, así como de cualquier otro tipo de servicios de transporte marítimo o terrestre dentro del país; reserva, adquisición y venta de boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas naturales protegidas dentro del país; alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo dentro del país; flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte, para la realización de servicios turísticos propios de su actividad, dentro del país; entre otros.

Según el Reglamento General de Actividades Turísticas (2011: 21) las agencias de viajes, se clasifican en: a. Mayoristas; b. Internacionales; y, c. Operadoras. Las agencias internacionales y las operadoras pueden ejercer los dos tipos de actividades a la vez, siempre y cuando el activo real sea igual a la sumatoria de los requeridos para cada una de ellas. Ni las agencias internacionales, ni los operadores, podrán en ningún caso realizar las actividades determinadas como propias de las agencias mayoristas; estas últimas no podrán efectuar las actividades de ninguna de las otras.

En cuanto al ámbito de acción las operadoras de turismo, elaboran, organizan, operan y venden al interior o fuera del país toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional ya sea directamente al usuario o a través de los otros dos tipos de agencias de viajes. Es importante recalcar que quienes opten por tener una agencia de viajes, no podrán realizar otra actividad económica ajena a la actividad turística en el mismo lugar. El local o lugar destinado para el ejercicio de la actividad turística tendrá una superficie mínima de treinta metros cuadrados y contarán con los servicios básicos de luz, agua, teléfono y fax, y una batería de servicios higiénicos, cuando menos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Además, es obligación de agencias, operadores y, prestadores de servicios contratar, para desempeñar la actividad, guías profesionales, únicamente a quienes cuenten con la licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2011:24).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO III

SITUACIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS DE LA CARRERA DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA OCTUBRE 2009 - MAYO 2016.

3.1 Características generales de la carrera de turismo y metodología

La Universidad de Cuenca fue creada mediante decreto legislativo el 15 de octubre de 1867. En la actualidad cuenta con 12 facultades y 49 carreras en diversas áreas del conocimiento. Una de ellas es la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, misma que en el año 2004 inició sus labores con los programas de Turismo y Gastronomía que más tarde se convertirían en Ingeniería y Licenciatura respectivamente. Actualmente, cuenta con tres carreras: Licenciatura en Gastronomía y Servicio de Alimentos y Bebidas; Ingeniería en Turismo, y Licenciatura en Hotelería.

La carrera de Turismo se imparte bajo la modalidad presencial y tiene una duración de nueve ciclos con un pensum de 60 asignaturas y un total de 237 créditos. De los cuales 70 corresponden a asignaturas básicas, 21 humanísticas, 127 profesionales, 15 optativas y 4 de libre elección.

La misión de la carrera de Turismo es:

Formar profesionales en turismo, comprometidos íntegramente con el mejoramiento de la calidad de vida; en el contexto de la interculturalidad y en armonía con la naturaleza. La carrera se fundamenta en la excelencia académica, creatividad, conocimiento de la realidad e innovación para responder a los retos científicos y humanos de la época; a fin de alcanzar el desarrollo equitativo, solidario, eficiente e integral del entorno (Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, 2016).

➤ Perfil profesional

El graduado de la carrera de ingeniería en turismo, contará con una sólida formación con base teórica y práctica, que estará en capacidad de emprender, gestionar, y desarrollar nuevas iniciativas de manera exitosa, respondiendo a las necesidades del sector turístico; tomando en cuenta los ámbitos culturales, naturales, empresariales y económicos del entorno.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

➤ Escenarios de actuación

El ingeniero en turismo podrá desenvolverse en múltiples campos, entre los que destacan:

- ❖ Sectores de la administración pública relacionados con el ámbito turístico
- ❖ Sector turístico privado, como agencias de viajes, operadoras de turismo, mayoristas de turismo, hoteles, etc.
- ❖ Investigación y consultoría en el campo turístico
- ❖ Organizaciones no gubernamentales dedicadas al desarrollo y emprendimiento turístico
- ❖ Guianza e interpretación turística (en el caso de Guianza, el Ministerio de Turismo es el único organismo que actualmente otorga una certificación para poder ejercer)

➤ Campo Ocupacional

El ingeniero en turismo podrá desempeñarse como:

- ❖ Asesor y consultor turístico, en el ámbito público, privado y no gubernamental
- ❖ Investigador en el campo turístico
- ❖ Evaluador de proyectos turísticos
- ❖ Director de proyectos turísticos
- ❖ Emprendedor y gestor de iniciativas en el campo turístico
- ❖ Gerente departamental de hoteles, agencias de viajes y diversas empresas turísticas.
- ❖ Director de operaciones turísticas y animador turístico.
- ❖

➤ Prácticas profesionales

La carrera de Turismo contempla la realización de prácticas pre-profesionales con un total de 640 horas. Las mismas se distribuyen de la siguiente manera: Protocolo 120 horas, Atención al Cliente 80 horas, Guianza 80 horas, Museos 120 horas, Agencias de viajes 120 horas y Áreas Naturales 120 horas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

➤ **Salidas de campo**

Asimismo la carrera de Turismo tiene previsto la realización de salidas de campo, las mismas que deben ser cumplidas como parte de la actividad académica y su objetivo es el reconocimiento de los principales atractivos turísticos naturales y culturales del país. Estas salidas de campo se realizan de la siguiente forma:

- ❖ Carchi, Imbabura, Pichincha
- ❖ Morona Santiago, Napo, Pastaza, Tungurahua
- ❖ Loja, Zamora, El Oro
- ❖ Chimborazo, Cotopaxi, Bolívar
- ❖ Esmeraldas, Manabí, Guayas, Los Ríos, Santo Domingo Tsáchilas, Santa Elena.
- ❖ Sucumbíos, (reserva faunística Cuyabeno)
- ❖ Galápagos
- ❖ Gira binacional (Perú)

Es importante aclarar que los datos presentados anteriormente corresponden a la titulación de Ingeniería en Turismo, la misma que tiene vigencia hasta los cortes de los estudiantes que iniciaron sus estudios en febrero 2013 y febrero 2014. En la actualidad la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca oferta la carrera de Licenciatura en Turismo.

➤ **Metodología**

Para analizar la situación laboral de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca y también determinar su grado de satisfacción con la formación recibida, se utilizó una metodología cuantitativa mediante encuestas estructuradas. Esta encuesta fue elaborada por la Econ. Silvana Astudillo y el Lcdo. Leonardo Torres, quienes aprobaron su uso para la realización de este estudio. La encuesta fue enviada a los graduados mediante correo electrónico y redes sociales a través de un link de Google Drive. El estudio se llevó a cabo desde el mes de abril hasta septiembre de 2016.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

➤ Universo

Para realizar la delimitación del universo se procedió a revisar el Libro de Actas de Grado de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad facilitado por la Dra. María Dolores Insch, Secretaria Abogada. El tamaño del universo se ha considerado en el periodo comprendido desde octubre del 2009 hasta el mes de mayo del 2016 con un total de 266 graduados. A continuación se presenta una tabla con los datos de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca:

Tabla N°1

Graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

Año	Número de graduados
2009	3
2010	13
2011	31
2012	80
2013	45
2014	24
2015	51
2016 (mayo)	19
Total	266

Fuente: Libro de Actas de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja

➤ Tamaño de la muestra

Una vez conocido el tamaño del universo de nuestro estudio, se procedió a determinar el tamaño de la muestra. Para ello se trabajó con la siguiente formula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población equivalente a 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza equivalente a 1,96.

e = Límite aceptable de error muestral equivalente a 0,05.

N= 266

σ = 0,5

Z= 1,96

e= 0,05

$$n = \frac{266(0.5)^2 (1.96)^2}{(266-1) (0.05)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2} \quad 157 = \text{encuestas}$$

La muestra corresponde a 157 graduados, lo cual significa un 95% de confianza y un 5% de error

Resultados de las encuestas realizadas

A continuación se presenta tablas estadísticas con los resultados de la tabulación de las encuestas:

Tabla N°2

*Graduados encuestados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca
(octubre 2009 - mayo 2016)*

		Género		Total	
		Masculino	Femenino		
Carrera	Turismo	Recuento	50	107	157
		Porcentaje	32%	68%	100%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	32%	68%	100%

Nota: existe un mayor porcentaje femenino debido a que las encuestas fueron realizadas según como fueron contestando.

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2 Tasa de empleo y desempleo de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca

Tabla N°3

Situación laboral de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

			¿Actualmente está trabajando?		Total
			Sí	No	
Género	Masculino	Recuento	36	14	50
		Porcentaje	72%	28%	100%
	Femenino	Recuento	80	27	107
		Porcentaje	75%	25%	100%
Total		Recuento	116	41	157
		Porcentaje	74%	26%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

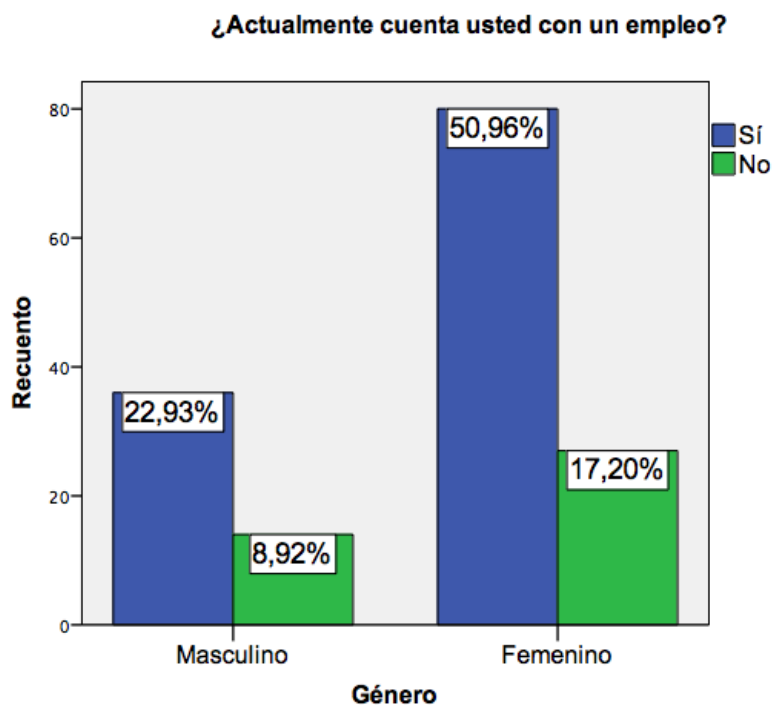


Figura 1. Empleo y desempleo de los graduados de la carrera de Turismo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3 Actividad económica en la que se encuentran trabajando los graduados

Tabla N°4

Actividad económica en la que se encuentran trabajando los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca 2009 – mayo2016

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Actividad económica	Alimentos y bebidas	Recuento	1	2	3
		Porcentaje	3%	3%	3%
	Alojamiento	Recuento	6	13	19
		Porcentaje	17%	16%	16%
	Agencias de Viajes	Recuento	5	28	33
		Porcentaje	14%	35%	28%
	Transporte turístico	Recuento	2	6	8
		Porcentaje	6%	8%	7%
	Recreación y Entretenimiento	Recuento	2	3	5
		Porcentaje	6%	4%	4%
	Guianza	Recuento	1	2	3
		Porcentaje	3%	3%	3%
	Gestión pública del turismo	Recuento	5	4	9
		Porcentaje	14%	5%	8%
	Fuera del sector turístico	Recuento	13	22	35
		Porcentaje	36%	28%	30%
	Consultoría turística	Recuento	1	0	1
		Porcentaje	3%	0,0%	1%
Total		Recuento	36	80	116
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

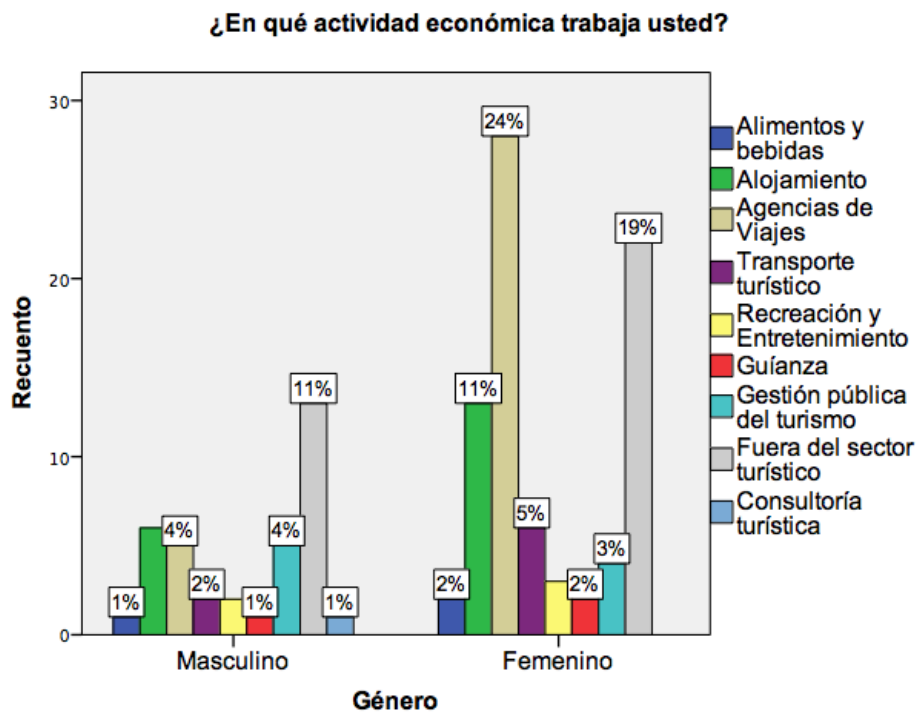


Figura 2. Actividad económica en que laboran los graduados de la carrera de Turismo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.4 Tiempo en el que los graduados encontraron su primer empleo

Tabla N°5

Tiempo de la búsqueda del primer empleo de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca 2009 – mayo2016

			¿Cuál fue la duración en tiempo de la búsqueda del primer empleo?					Total
			< 3 meses	3 - 6 meses	6 - 9 meses	9 meses - 1 año	> 1 año	
Género	Masculino	Recuento	19	8	3	2	4	36
		Porcentaje	53%	22%	8%	6%	11%	100%
	Femenino	Recuento	42	16	6	7	9	80
		Porcentaje	53%	20%	7%	9%	11%	100%
Total	Recuento	61	24	9	9	13	116	
	Porcentaje	52%	21%	8%	8%	11%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

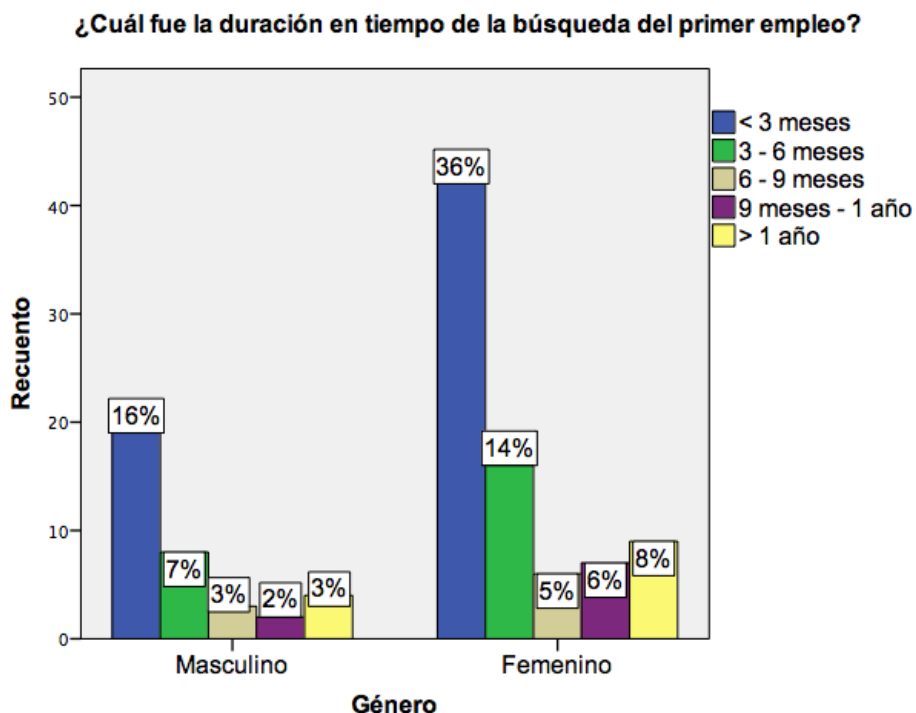


Figura 3. Tiempo en el que los graduados de Turismo encontraron su primer empleo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.5 Medios por los cuales los graduados encontraron empleo

Tabla N°6

Medio a través de los cuales encontraron empleo los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
¿Cuál es el medio a través del cual encontró empleo?	Bolsa de Trabajo	Recuento	2	5	7
		Porcentaje	6%	6%	6%
	Cuenta propia	Recuento	2	4	6
		Porcentaje	6%	5%	5%
	Internet	Recuento	5	8	13
		Porcentaje	14%	10%	11%
	Invitación de la empresa	Recuento	10	18	28
		Porcentaje	27%	23%	24%
	Periódico	Recuento	2	1	3
		Porcentaje	6%	1%	3%
	Prácticas Pre-profesionales	Recuento	0	2	2
		Porcentaje	0,0%	3%	2%
	Recomendación de un profesor	Recuento	4	9	13
		Porcentaje	11%	11%	11%
	Recomendaciones de amigos	Recuento	11	33	44
		Porcentaje	30%	41%	38%
Total	Recuento	36	80	116	
	Porcentaje	100%	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

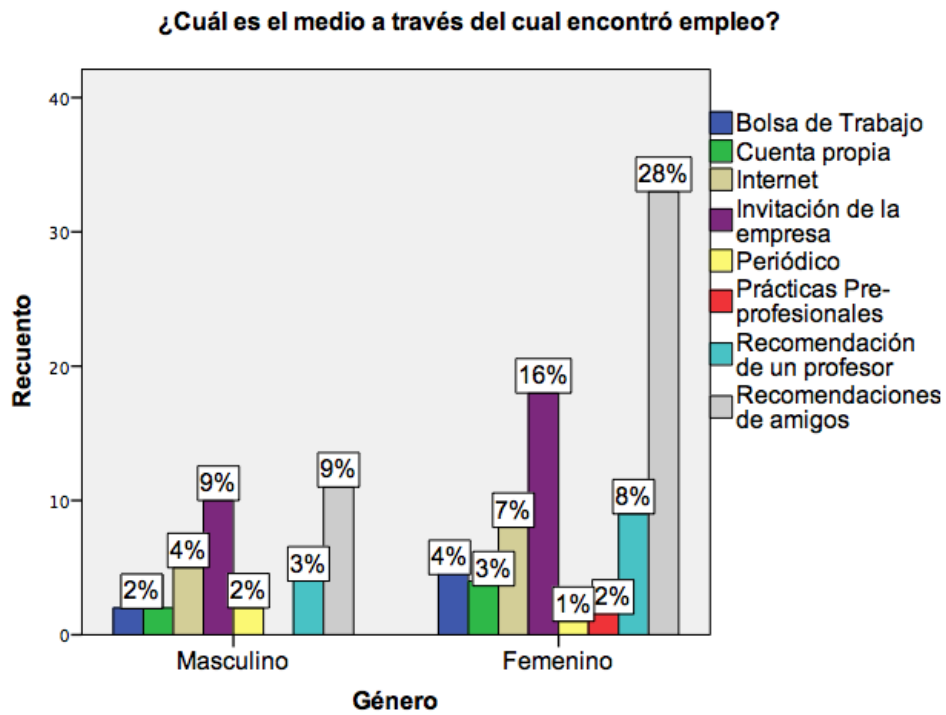


Figura 4. Medios utilizados por los graduados de Turismo para encontrar empleo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.6 Características de la empresa empleadora

Tabla N°7

Origen de la empresa empleadora en que laboran los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

			¿Cuál es el origen de su empresa empleadora?		Total
			Nacional	Extranjera	
Género	Masculino	Recuento	33	3	36
		Porcentaje	92%	8%	100%
	Femenino	Recuento	70	10	80
		Porcentaje	87%	13%	100%
Total		Recuento	103	13	116
		Porcentaje	89%	11%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

¿Cuál es el origen de su empresa empleadora?

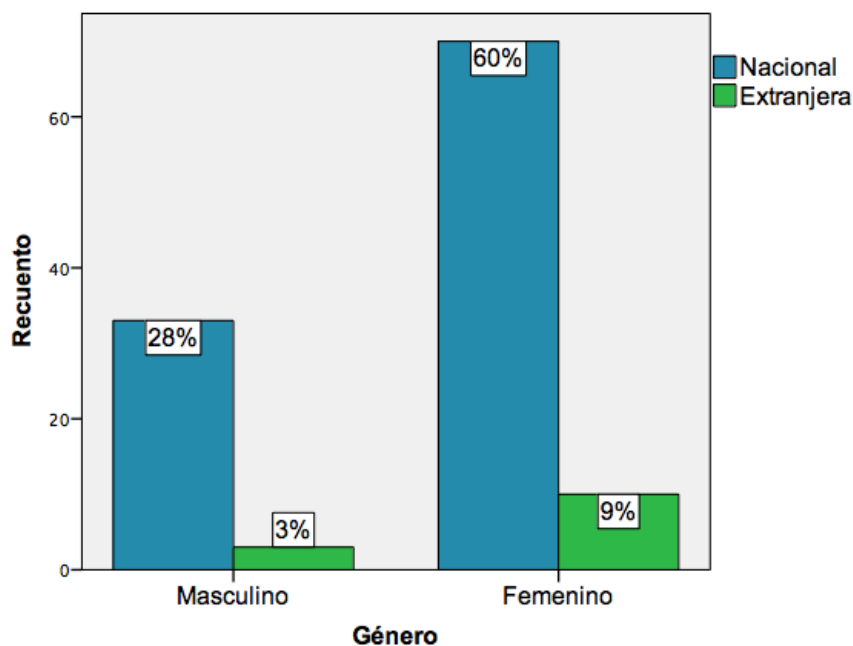


Figura 5. Origen de la empresa empleadora en la que laboran los graduados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°8

Sector al que pertenece la empresa empleadora en que laboran los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

			¿Cuál es el tipo de su empresa empleadora?		Total
			Privado	Público	
Género	Masculino	Recuento	24	12	36
		Porcentaje	67%	33%	100%
	Femenino	Recuento	64	16	80
		Porcentaje	80%	20%	100%
Total		Recuento	88	28	116
		Porcentaje	76%	24%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

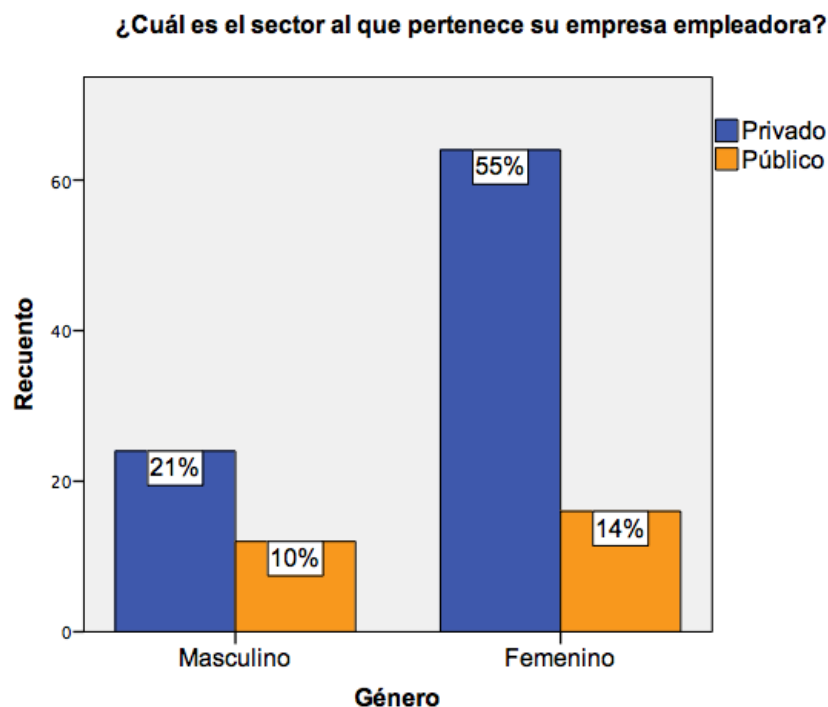


Figura 6. Sector al que pertenece la empresa empleadora.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.7 Tipo de contrato y jornada de trabajo

Tabla N°9

Tipo de Contrato con el que se encuentran laborando los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

			Tipo de Contrato		Total
			Fijo	Temporal	
Género	Masculino	Recuento	22	14	36
		Porcentaje	61%	39%	100%
	Femenino	Recuento	65	15	80
		Porcentaje	81%	19%	100%
Total		Recuento	87	29	116
		Porcentaje	75%	25%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

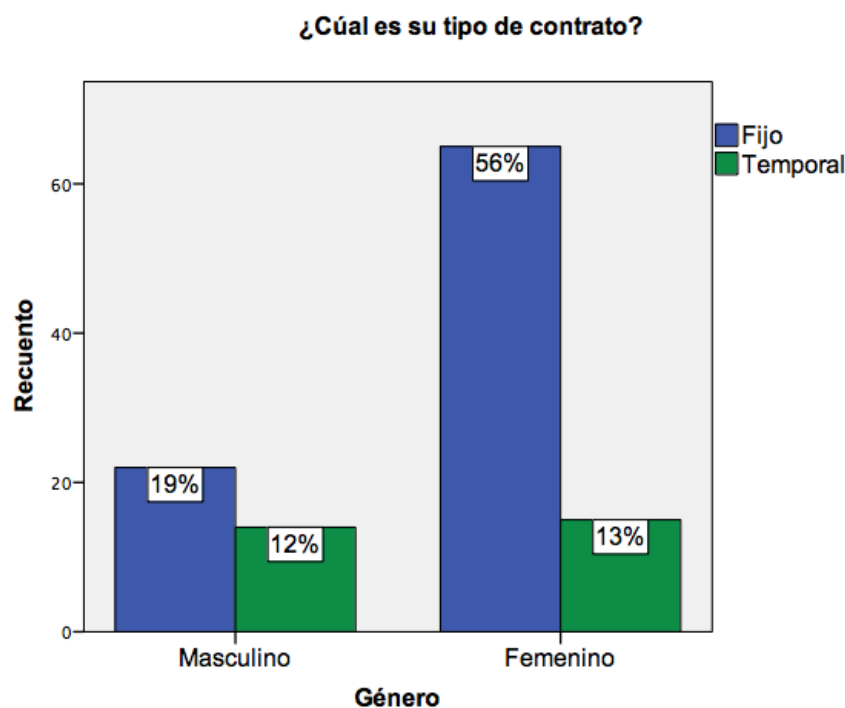


Figura 7. Tipo de contrato con el que se encuentran laborando los graduados de Turismo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°10

Jornada Laboral de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

			Jornada Laboral		Total
			Tiempo completo	Tiempo parcial	
Género	Masculino	Recuento	26	10	36
		Porcentaje	72%	28%	100%
	Femenino	Recuento	63	17	80
		Porcentaje	79%	21%	100%
Total		Recuento	89	27	116
		Porcentaje	77%	23%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

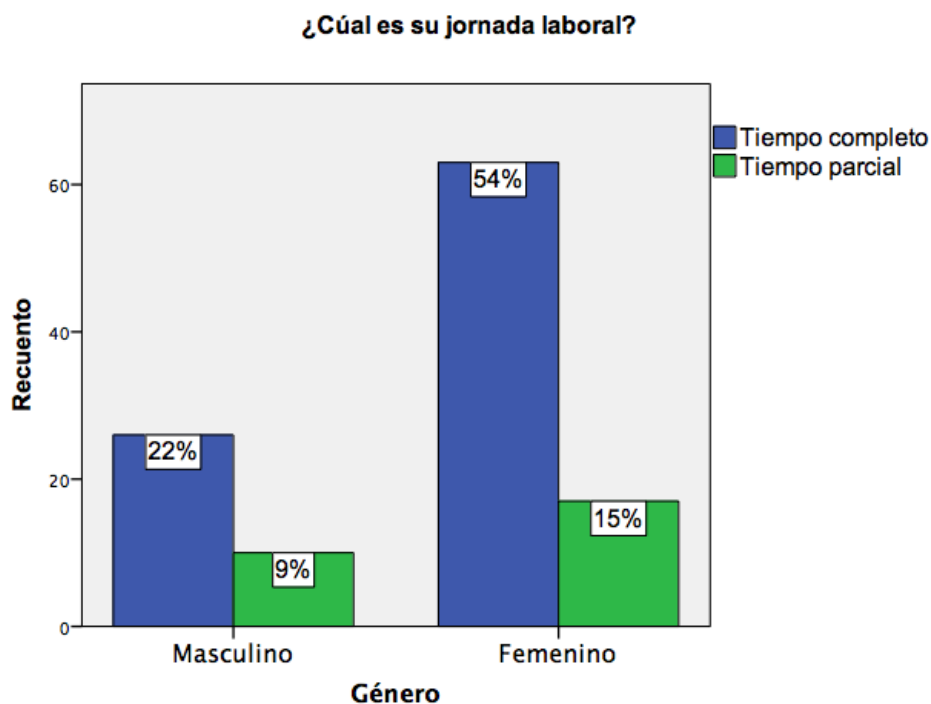


Figura 8. Jornada laboral de los graduados de la carrera de Turismo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.8 Remuneración económica que perciben los graduados de la carrera de Turismo

Tabla Nº11

Remuneración económica que perciben los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

			¿En qué rango se encuentra su remuneración?				Total
			< 400 USD	400-900 USD	900-1500 USD	> 1500 USD	
Género	Masculino	Recuento	10	19	7	0	36
		Porcentaje	28%	53%	19%	0,0%	100%
	Femenino	Recuento	15	52	12	1	80
		Porcentaje	19%	65%	15%	1%	100%
Total		Recuento	25	71	19	1	116
		Porcentaje	22%	61%	16%	1%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

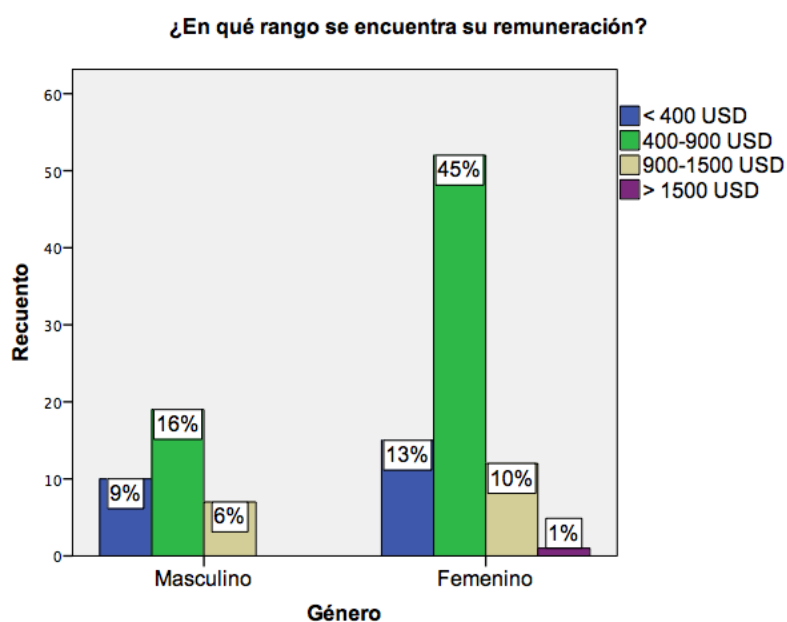


Figura 9. Remuneración económica que perciben los graduados de la carrera de Turismo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°12

Remuneración económica por sector en el que laboran los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca 2009 – mayo 2016

			¿En qué rango se encuentra su remuneración?				Total	
			< 400 USD	400-900 USD	900-1500 USD	> 1500 USD		
Actividad económica	Alimentos y bebidas	Recuento	0	3	0	0	3	
		Porcentaje	0%	5%	0%	0%	3%	
	Alojamiento	Recuento	3	13	3	0	19	
		Porcentaje	12%	18%	15%	0%	16%	
	Agencias de Viajes	Recuento	8	24	1	0	33	
		Porcentaje	32%	34%	5%	0%	28%	
	Transporte turístico	Recuento	3	4	1	0	8	
		Porcentaje	12%	6%	5%	0%	7%	
	Recreación y Entrenimiento	Recuento	2	1	2	0	5	
		Porcentaje	8%	1%	11%	0%	4%	
	Guianza	Recuento	2	1	0	0	3	
		porcentaje	8%	1%	0%	0%	3%	
	Gestión pública del turismo	Recuento	1	5	3	0	9	
		Porcentaje	4%	7%	16%	0,0%	8%	
	Fuera del sector turístico	Recuento	6	12	7	0	25	
		Porcentaje	24%	27%	48%	100%	30%	
	Consultoría turística	Recuento	0	1	0	0	1	
		Porcentaje	0%	1%	0%	0%	1%	
	Total		Recuento	25	71	19	1	116
			Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.9 Satisfacción de los graduados con su empleo actual

Tabla Nº13

Grado de satisfacción con el trabajo de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

			Grado de satisfacción con el trabajo actual				Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
Género	Masculino	Recuento	7	15	11	3	36
		Porcentaje	19%	42%	31%	8%	100%
	Femenino	Recuento	19	50	10	1	80
		Porcentaje	24%	62%	13%	1%	100%
Total		Recuento	26	65	21	4	116
		Porcentaje	23%	56%	18%	3%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo actual?

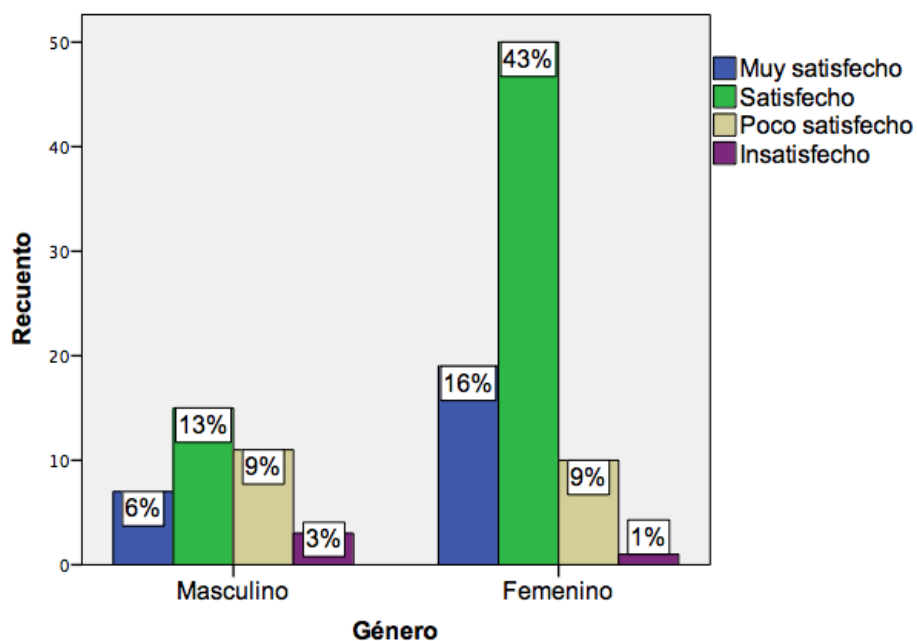


Figura 10. Satisfacción de los graduados con su trabajo actual



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.10 Relevancia de los estudios realizados en el desempeño laboral

Tabla N°14

Relevancia de los estudios realizados por los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

			¿Su empleo actual le exigió el nivel de estudios que cursó?		Total
			Si	No	
Género	Masculino	Recuento	27	9	36
		Porcentaje	75%	25%	100%
	Femenino	Recuento	57	23	80
		Porcentaje	71%	29%	100%
Total		Recuento	84	32	116
		Porcentaje	72%	28%	100%

Fuente: Elaborado por los autores a partir de la aplicación de la encuesta

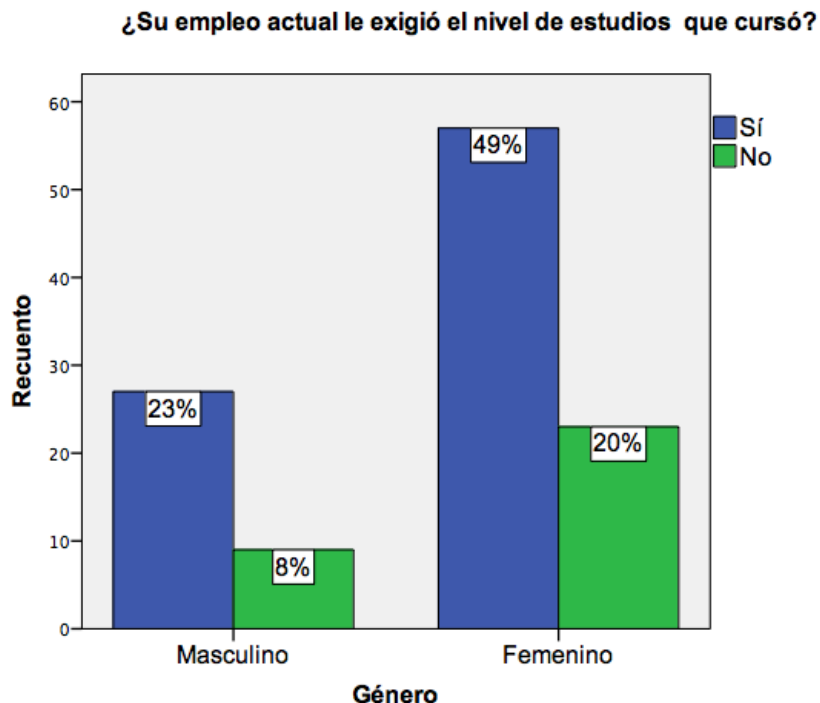


Figura 11. Relevancia de los estudios realizados por los graduados



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°15

Emprendimientos de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

			¿Tiene usted negocio propio?		Total
			Si	No	
Género	Masculino	Recuento	9	41	50
		Porcentaje	18%	82%	100%
	Femenino	Recuento	14	93	107
		Porcentaje	13%	87%	100%
Total		Recuento	23	134	157
		Porcentaje	15%	85%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

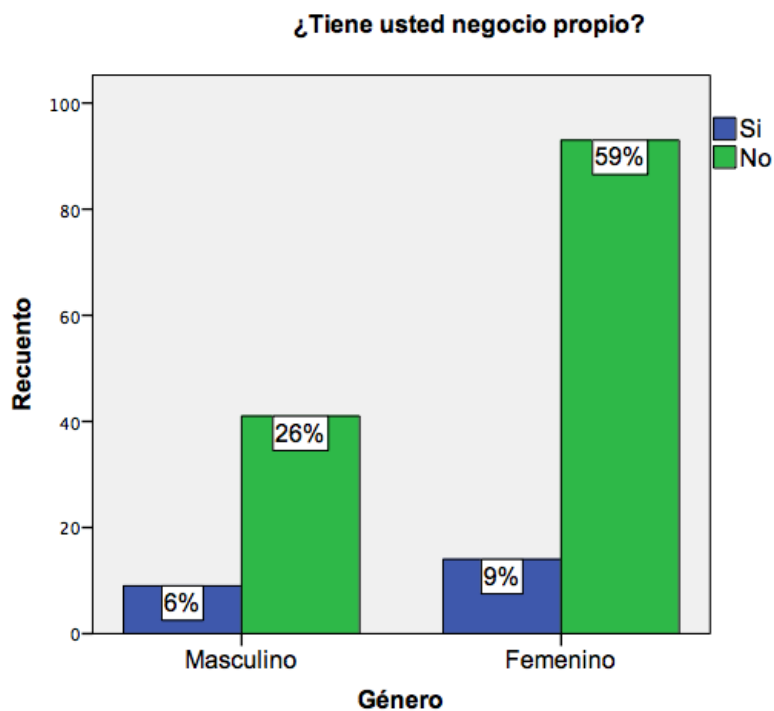


Figura 12. Graduados de la carrera de turismo que tienen emprendimientos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°16

Actividad económica pertenece los emprendimientos de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca (octubre 2009 - mayo 2016)

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Señale, ¿a qué actividad económica pertenece su negocio?	Alimentos y bebidas	Recuento	1	2	3
		Porcentaje	11%	15%	14%
	Alojamiento	Recuento	0	2	2
		Porcentaje	0,0%	15%	9%
	Agencias de viaje	Recuento	2	4	6
		Porcentaje	22%	31%	27%
	Recreación, diversión, esparcimiento	Recuento	1	0	1
		Porcentaje	11%	0,0%	5%
	Consultoría turística	Recuento	3	1	4
		Porcentaje	33%	8%	18%
	Enseñanza de idiomas extranjeros	Recuento	1	0	1
		Porcentaje	11%	0,0%	5%
	Fuera del sector turístico	Recuento	1	4	5
		Porcentaje	11%	31%	23%
Total		Recuento	9	13	22
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Interpretación de los resultados

Se realizó una encuesta a 157 graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca, de los cuales 107 son de sexo femenino representando un 68% y 50 de sexo masculino representando un 32%, los porcentajes se encuentran distribuidos de esta forma debido a que se realizaron las encuestas según como fueron contestando.

En cuanto a la empleabilidad de los graduados, los resultados indican que el 74% de los encuestados cuentan con un empleo y el 26% se encuentran desempleados. Del total de personas empleadas, la mayoría se encuentran trabajando dentro del sector turístico representando un 70%, siendo el porcentaje más significativo el de agencias de viajes con un 28% y en menor porcentaje el de consultoría turística con un 1%. Del mismo modo 15% de los encuestados cuentan con emprendimientos, siendo el sector de agencias de viajes con un 27% el de mayor incursión y en menor porcentaje 5% en actividades de recreación, diversión y esparcimiento.

En lo referente al tiempo de búsqueda del primer empleo, los datos muestran que el 53% de los encuestados logró encontrar su primer empleo en menos de tres meses, y que tan solo el 11% encontró empleo después de un año. Asimismo, respecto a los medios utilizados para encontrar empleo el 38% lo hizo mediante recomendación de amigos y en un menor porcentaje 2% lo hizo mediante prácticas pre-profesionales.

La mayoría de los encuestados, 89% se encuentra trabajando en empresas de origen nacional y en menor porcentaje 11% en empresas extranjeras, asimismo, 76% se encuentra laborando en el sector privado y 24% en el sector público. Además, el 75% tiene un contrato fijo y el 25% un contrato temporal. En cuanto a la jornada laboral 77% trabaja tiempo completo y 23% tiempo parcial.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En lo referente a la remuneración económica que perciben los graduados, 22% se encuentran percibiendo una remuneración inferior a 400 USD, 61% con una remuneración de entre 400 y 900 USD, y 16% con un ingreso entre 900 y 1500 USD. Observando la remuneración económica por el sector en el que se encuentran laborando los graduados, los resultados indican que los que menor salario perciben son aquellos que laboran en agencias de viajes y los que mayor salario perciben se encuentran fuera del sector turístico.

Por otra parte, se pidió a los encuestados que indiquen el nivel de satisfacción con su empleo actual en una escala de 1 a 4, siendo 1 insatisfecho, 2 poco satisfecho, 3 satisfecho y 4 muy satisfecho. Los resultados muestran que 56% de los encuestados se encuentran satisfechos y 3% insatisfechos con su empleo. Asimismo, se consultó sobre la importancia de los estudios realizados en el desempeño de su empleo actual, 72% indican que si fue relevante y 28% manifestaron que no lo fue.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO IV

El presente capítulo tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca con la formación recibida, infraestructura física y tecnológica, autoridades y personal administrativo, salidas de campo, practicas pre-profesionales actividades de vinculación y malla curricular.

Al igual que en el capítulo anterior se utilizó una metodología cuantitativa mediante encuestas estructuradas. Las mismas fueron enviada a los graduados mediante correo electrónico y redes sociales a través de un link de Google Drive. El estudio se llevó a cabo desde el mes de abril hasta septiembre de 2016.

De la misma forma, para realizar la delimitación del universo se procedió a revisar el Libro de Actas de Grado de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad facilitado por la Dra. María Dolores Insch, Secretaria Abogada. El tamaño del universo se ha considerado en el periodo comprendido desde octubre del 2009 hasta el mes de mayo del 2016 con un total de 266 graduados. La muestra corresponde a 157 graduados, lo cual significa un 95% de confianza y un 5% de error.

Para determinar el nivel de satisfacción de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca con la formación recibida, se pidió a los mismos que valoraran en una escala de 1 a 4, siendo 1 insatisfecho, 2 poco satisfecho, 3 satisfecho y 4 muy satisfecho. A continuación se presenta los resultados de la aplicación de la encuesta:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.1 Nivel de satisfacción con la infraestructura física y tecnológica de la facultad

Tabla N° 16

Nivel de satisfacción con la infraestructura física de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad 2009- mayo 2016

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Infraestructura física	Muy Satisfecho	Recuento	0	8	8
		Porcentaje	0%	7%	5%
	Satisfecho	Recuento	42	79	121
		Porcentaje	84%	74%	77%
	Poco Satisfecho	Recuento	6	17	23
		Porcentaje	12%	16%	15%
	Insatisfecho	Recuento	2	3	5
		Porcentaje	4%	3%	3%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

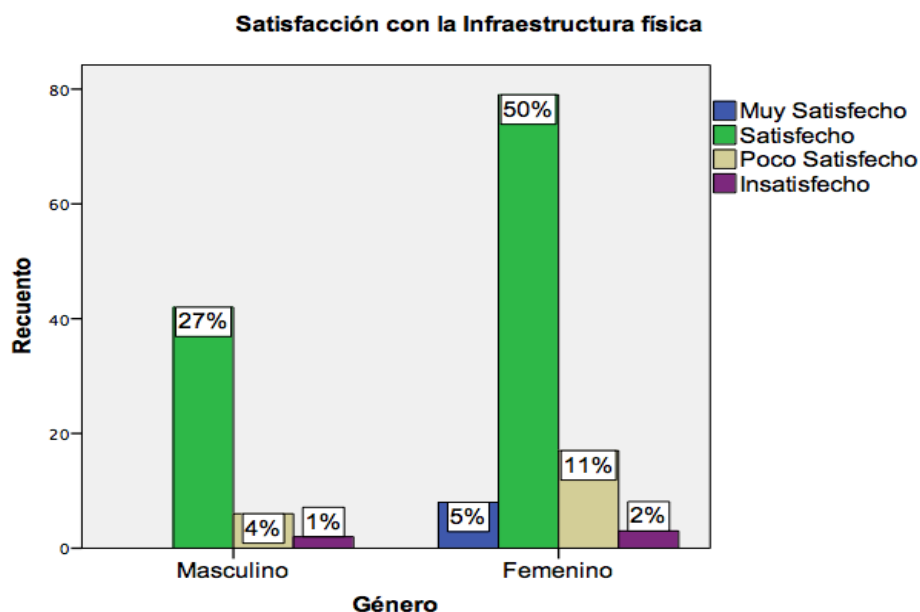


Figura13.Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la infraestructura física



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°17

Nivel de satisfacción con la infraestructura tecnológica de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad 2009- mayo 2016

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Infraestructura tecnológica	Muy Satisfecho	Recuento	3	9	12
		Porcentaje	6%	8%	8%
	Satisfecho	Recuento	31	63	94
		Porcentaje	62%	59%	60%
	Poco Satisfecho	Recuento	12	29	41
		Porcentaje	24%	27%	26%
	Insatisfecho	Recuento	4	6	10
		Porcentaje	8%	6%	6%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con la Infraestructura tecnológica

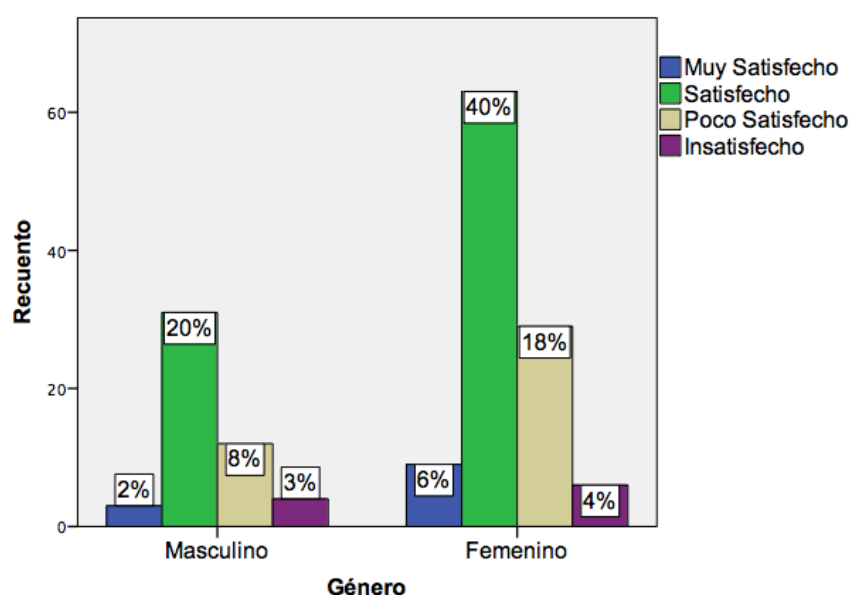


Figura 14. Satisfacción de los graduados de la carrera de turismo con la infraestructura tecnológica



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.2 Nivel de satisfacción con las autoridades y personal administrativo de la facultad

Tabla N°18

Nivel de satisfacción con los señores(as) Decanos(as) de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad 2009- mayo 2016

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Decano	Muy Satisfecho	Recuento	7	17	24
		Porcentaje	14%	16%	15%
	Satisfecho	Recuento	27	70	97
		Porcentaje	54%	65%	62%
	Poco Satisfecho	Recuento	12	14	26
		Porcentaje	24%	13%	17%
	Insatisfecho	Recuento	4	6	10
		Porcentaje	8%	6%	6%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

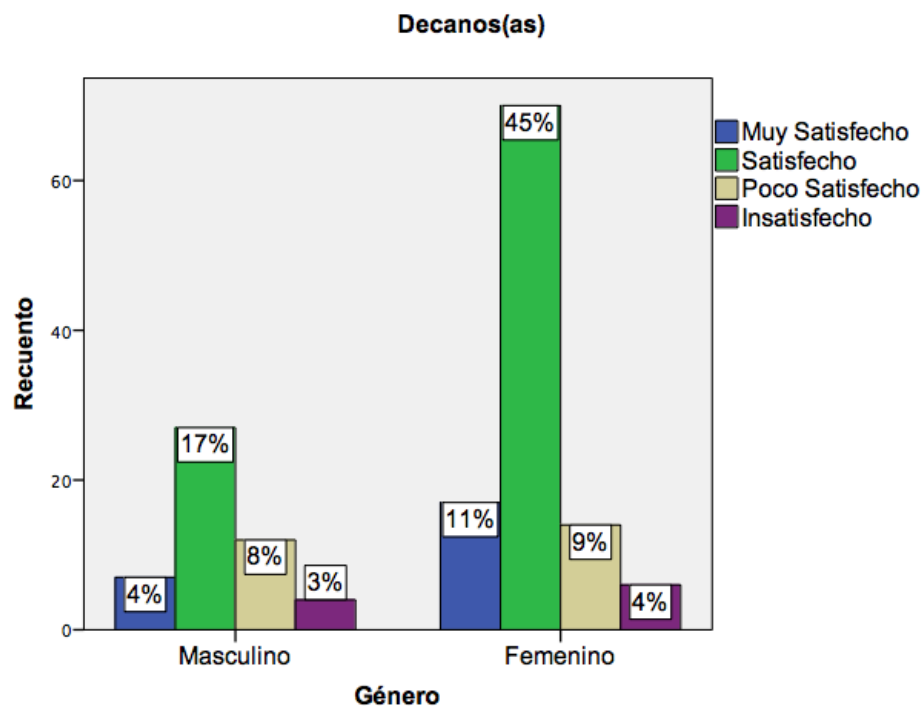


Figura 15. Satisfacción de los graduados de Turismo con los señores(as) decanos(as).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°19

Nivel de satisfacción con los señores(as) subecanos(as) de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad 2009- mayo 2016

			Género		Total
			Masculin o	Femenin o	
Subdecano	Muy Satisfecho	Recuento	5	18	23
		Porcentaje	10%	17%	15%
	Satisfecho	Recuento	28	67	95
		Porcentaje	56%	62%	60%
	Poco Satisfecho	Recuento	12	17	29
		Porcentaje	24%	16%	19%
	Insatisfecho	Recuento	5	5	10
		Porcentaje	10%	5%	6%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

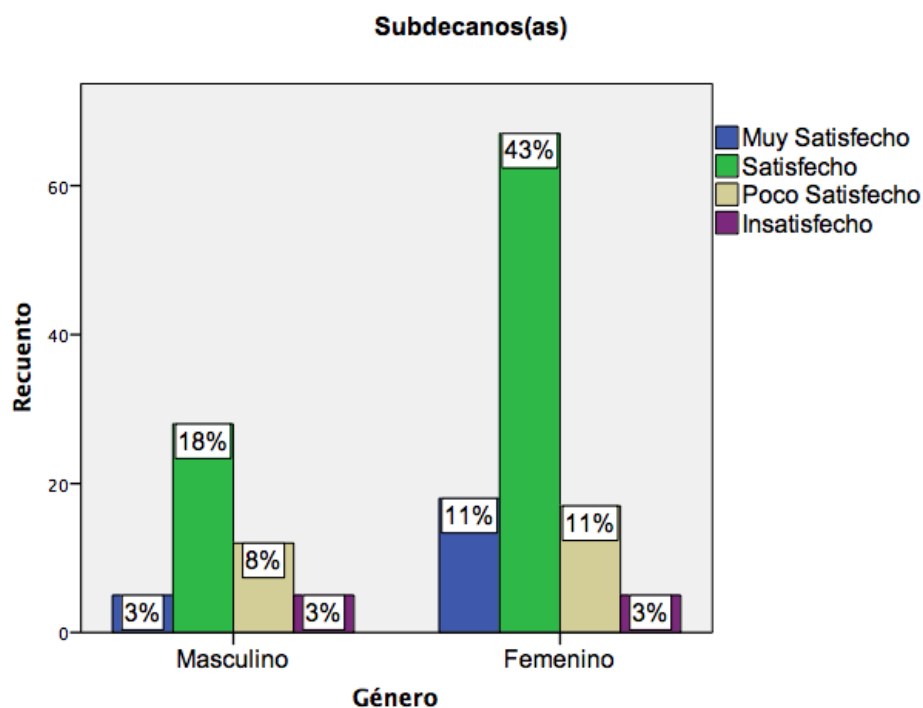


Figura 16. Satisfacción de los graduados de Turismo con los señores(as) Subdecanos(as).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°20

Nivel de satisfacción con los señores(as) directores(as) de la carrera de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad 2009- mayo 2016

			Género		Total
			Masculin o	Femenin o	
Directores de Escuela	Muy Satisfecho	Recuento	7	17	24
		Porcentaje	14%	16%	15%
	Satisfecho	Recuento	25	72	97
		Porcentaje	50%	67%	62%
	Poco satisfecho	Recuento	13	16	29
		Porcentaje	26%	15%	18%
	Insatisfecho	Recuento	5	2	7
		Porcentaje	10%	2%	5%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

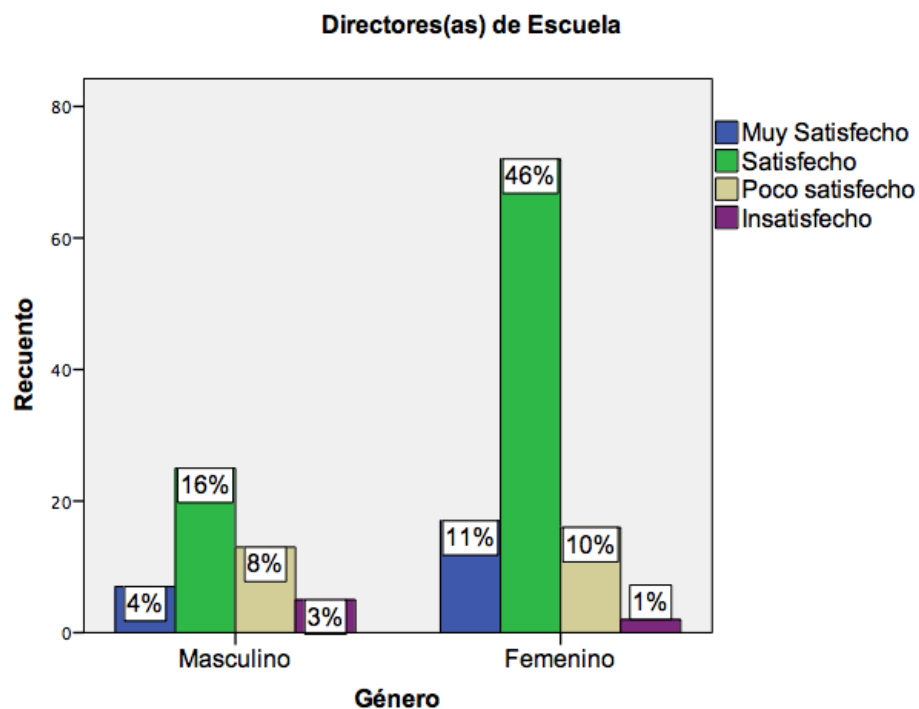


Figura 17. Satisfacción de los graduados de Turismo con los señores(as) Directores de la carrera(as)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°21

Nivel de satisfacción con los señoras secretarias de la carrera de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad 2009- mayo 2016

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Secretarias	Muy Satisfecho	Recuento	4	19	23
		Porcentaje	8%	18%	14%
	Satisfecho	Recuento	35	65	100
		Porcentaje	70%	60%	64%
	Poco satisfecho	Recuento	5	20	25
		Porcentaje	10%	19%	16%
	Insatisfecho	Recuento	6	3	9
		Porcentaje	12%	3%	6%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100,0%	100,0%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

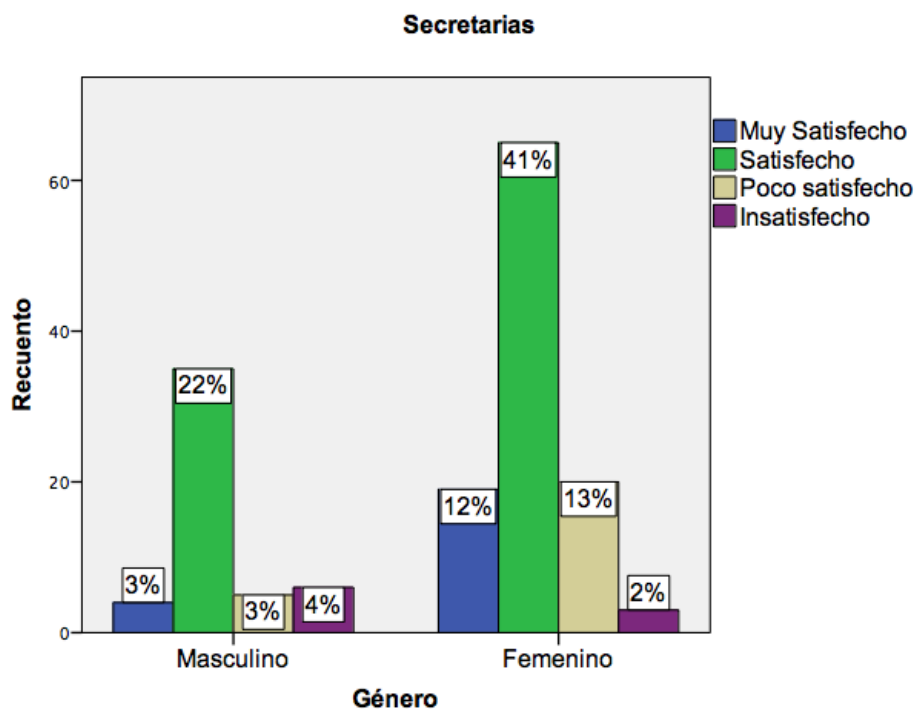


Figura 18. Satisfacción de los graduados de Turismo con las señoras secretarias.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°22

Nivel de satisfacción con las señoras Secretarías Abogadas de la la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad 2009- mayo 2016

			Género		Total
			Masculin o	Femenin o	
Secretaria abogada	Muy Satisfecho	Recuento	5	28	33
		Porcentaje	10%	26%	21%
	Satisfecho	Recuento	31	62	93
		Porcentaje	62%	58%	59%
	Poco satisfecho	Recuento	8	13	21
		Porcentaje	16%	12%	13%
	Insatisfecho	Recuento	6	4	10
		Porcentaje	12%	4%	7%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

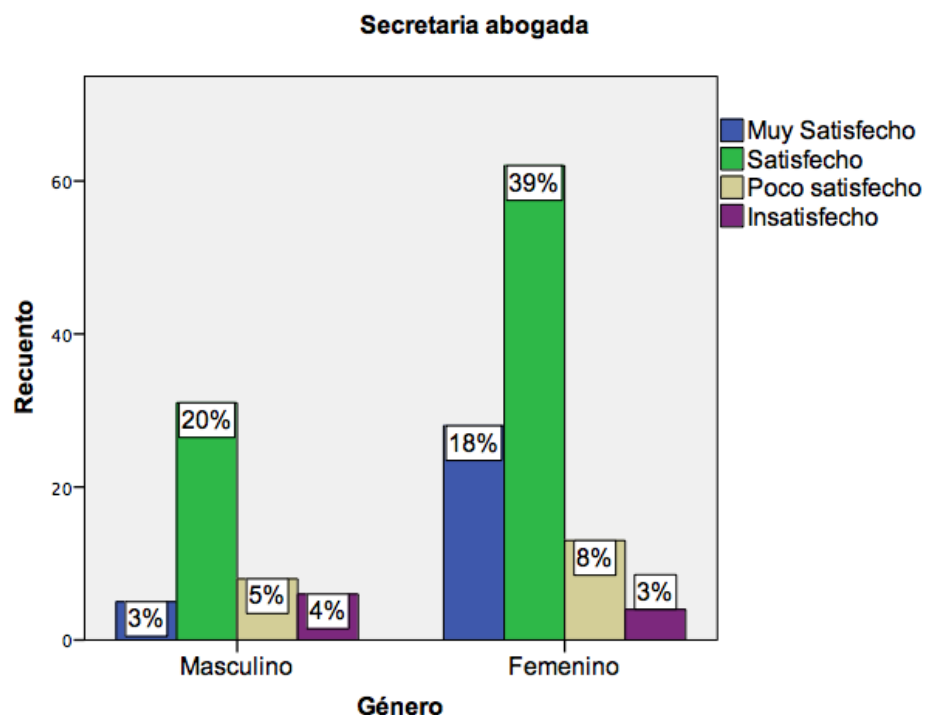


Figura 19. Satisfacción de los graduados de Turismo con las señoras secretarías.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.3 Nivel de satisfacción con los programas formativos de la facultad

Tabla N°23

Nivel de satisfacción con el dominio del área del conocimiento de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016

		Género		Total	
		Masculino	Femenino		
Dominio del área del conocimiento	Muy Satisfecho	Recuento	7	15	22
		Porcentaje	14%	14%	14%
	Satisfecho	Recuento	33	63	96
		Porcentaje	66%	59%	61%
	Poco Satisfecho	Recuento	7	26	33
		Porcentaje	14%	24%	21%
	Insatisfecho	Recuento	3	3	6
		Porcentaje	6%	3%	4%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100,0%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

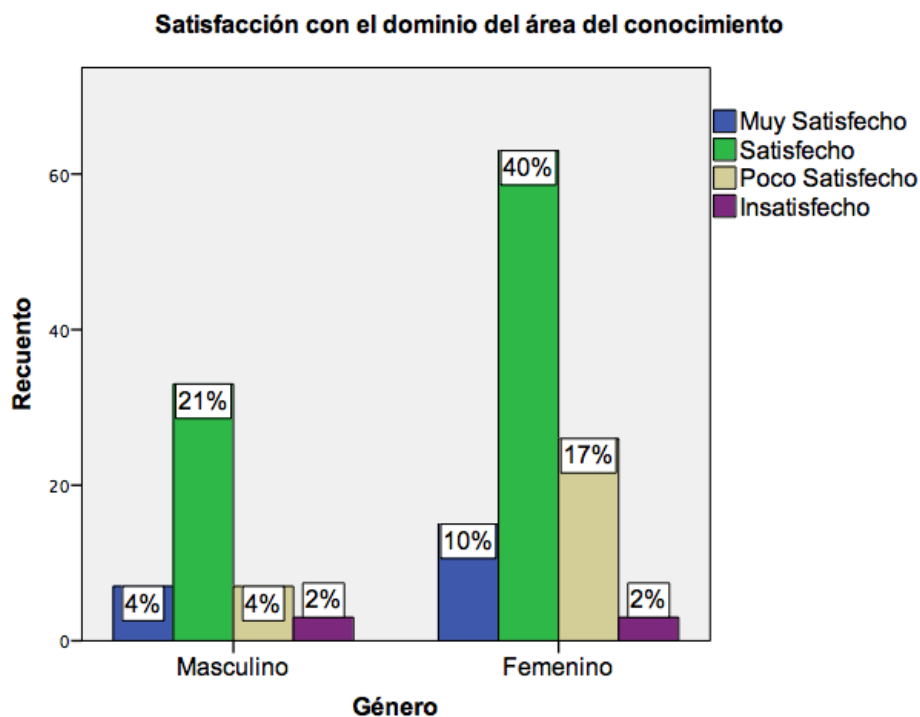


Figura 20. Satisfacción de los graduados de Turismo con el dominio del área de conocimiento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°24

Nivel de satisfacción con la capacidad de transmitir conocimientos de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Capacidad de transmitir conocimientos	Muy satisfecho	Recuento	7	9	16
		Porcentaje	14%	8%	10%
	Satisfecho	Recuento	28	72	100
		Porcentaje	56%	67%	64%
	Poco Satisfecho	Recuento	11	23	34
		Porcentaje	22%	22%	22%
	Insatisfecho	Recuento	4	3	7
		Porcentaje	8%	3%	4%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con la capacidad de transmitir los conocimientos

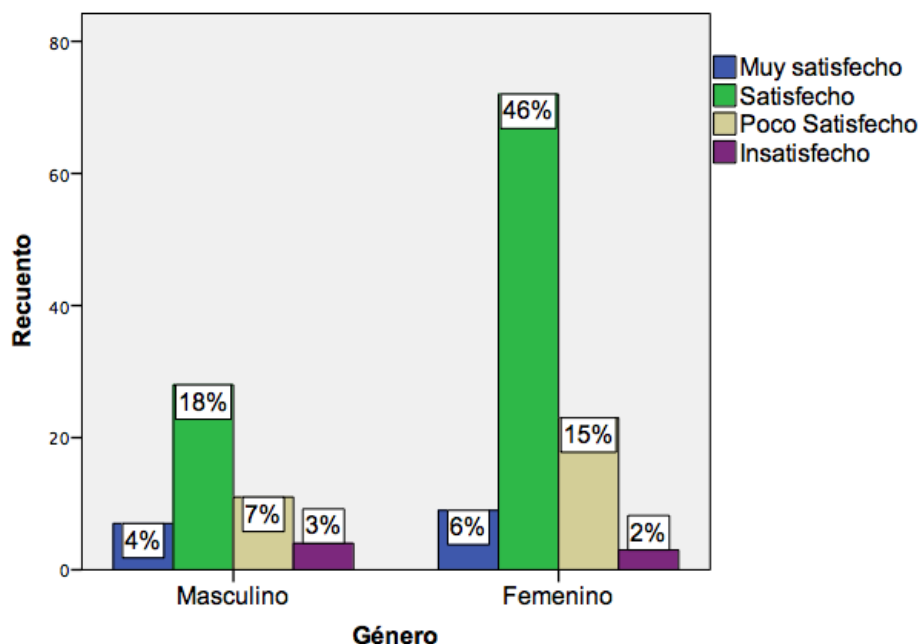


Figura 21. Satisfacción de los graduados de Turismo con la capacidad de transmitir conocimiento



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°25

Nivel de satisfacción con la calidad de la información impartida en la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Calidad de la información impartida	Muy Satisfecho	Recuento	8	11	19
		Porcentaje	16%	10%	12%
	Satisfecho	Recuento	26	62	88
		Porcentaje	52%	58%	56%
	Poco Satisfecho	Recuento	12	28	40
		Porcentaje	24%	26%	26%
	Insatisfecho	Recuento	4	6	10
		Porcentaje	8%	6%	6%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

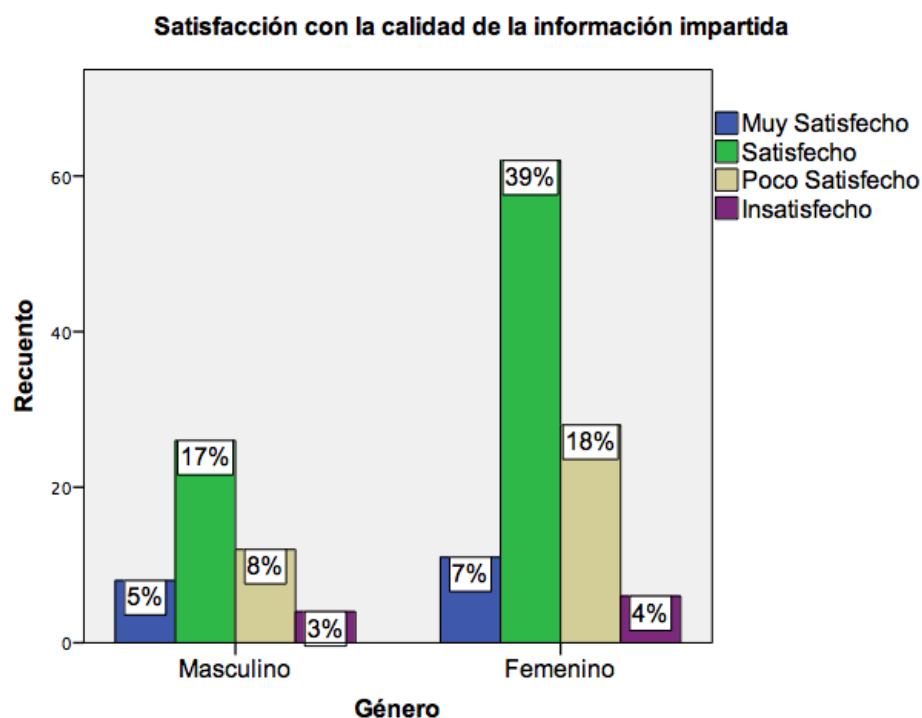


Figura 22. Satisfacción de los graduados de Turismo con la calidad de la información impartida.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.4 Nivel de satisfacción con las prácticas pre-profesionales

Tabla N°26

Nivel de satisfacción con la coordinación de las prácticas pre-profesionales de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculin o	Femenin o	
Coordinación de la prácticas pre-profesionales	Muy Satisfecho	Recuento	3	9	12
		Porcentaje	6%	8%	7%
	Satisfecho	Recuento	25	53	78
		Porcentaje	50%	50%	50%
	Poco Satisfecho	Recuento	16	28	44
		Porcentaje	32%	26%	28%
	Insatisfecho	Recuento	6	17	23
		Porcentaje	12%	16%	15%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

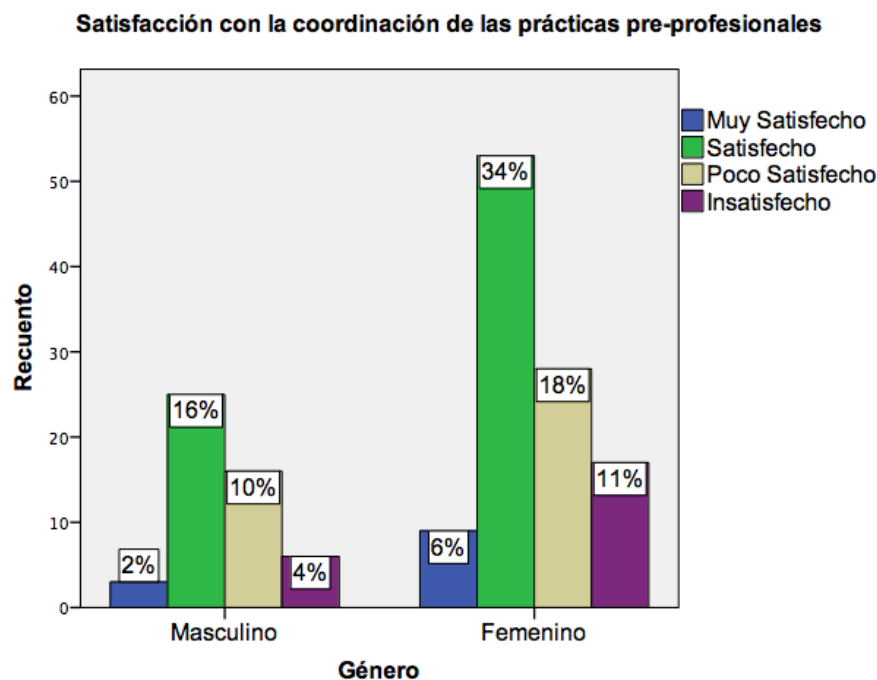


Figura 23. Satisfacción de los graduados de Turismo con la coordinación de las prácticas pre-profesionales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°27

Nivel de satisfacción con el tipo de prácticas pre-profesionales de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculin o	Femenin o	
Tipo de prácticas	Muy Satisfecho	Recuento	5	8	13
		Porcentaje	10%	8%	8%
	Satisfecho	Recuento	27	64	91
		Porcentaje	54%	60%	58%
	Poco Satisfecho	Recuento	15	28	43
		Porcentaje	30%	26%	27%
	Insatisfecho	Recuento	3	7	10
		Porcentaje	6%	6%	6%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con el tipo de prácticas

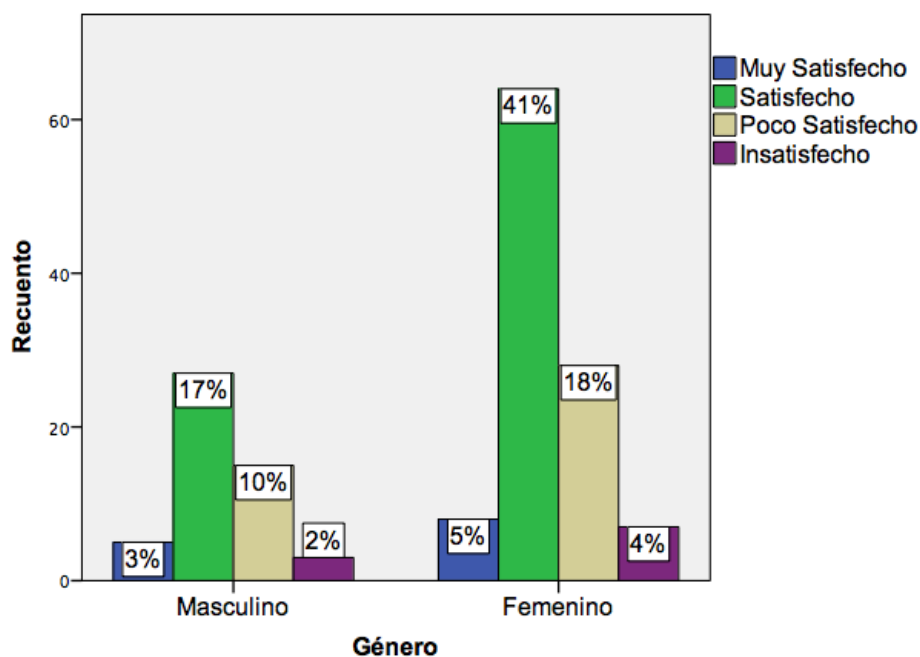


Figura 24. Satisfacción de los graduados de Turismo con el tipo de prácticas pre-profesionales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°28

Nivel de satisfacción con el lugar de las prácticas pre-profesionales de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Lugar de prácticas	Muy Satisfecho	Recuento	6	11	17
		Porcentaje	12%	10%	11%
	Satisfecho	Recuento	29	63	92
		Porcentaje	58%	59%	59%
	Poco Satisfecho	Recuento	12	26	38
		Porcentaje	24%	24%	24%
	Insatisfecho	Recuento	3	7	10
		Porcentaje	6%	7%	6%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

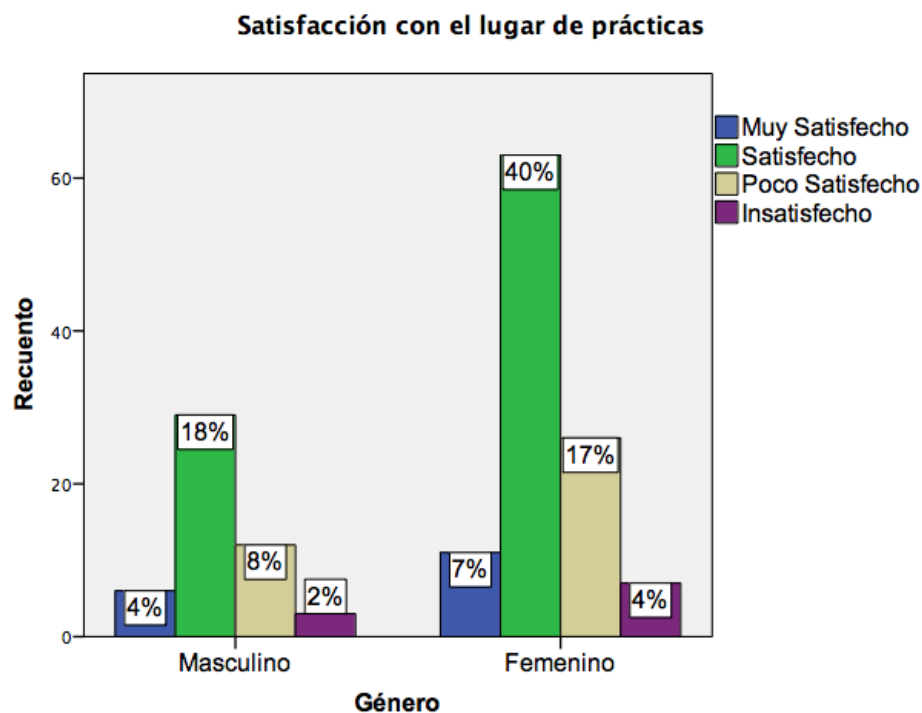


Figura 25. Satisfacción de los graduados de Turismo con el tipo de prácticas pre-profesionales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°29

Nivel de satisfacción con el acompañamiento institucional en las prácticas pre-profesionales de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Acompañamiento institucional	Muy Satisfecho	Recuento	4	8	12
		Porcentaje	8%	8%	8%
	Satisfecho	Recuento	21	55	76
		Porcentaje	42%	51%	48%
	Poco Satisfecho	Recuento	19	28	47
		Porcentaje	38%	26%	30%
	Insatisfecho	Recuento	6	16	22
		Porcentaje	12%	15%	14%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

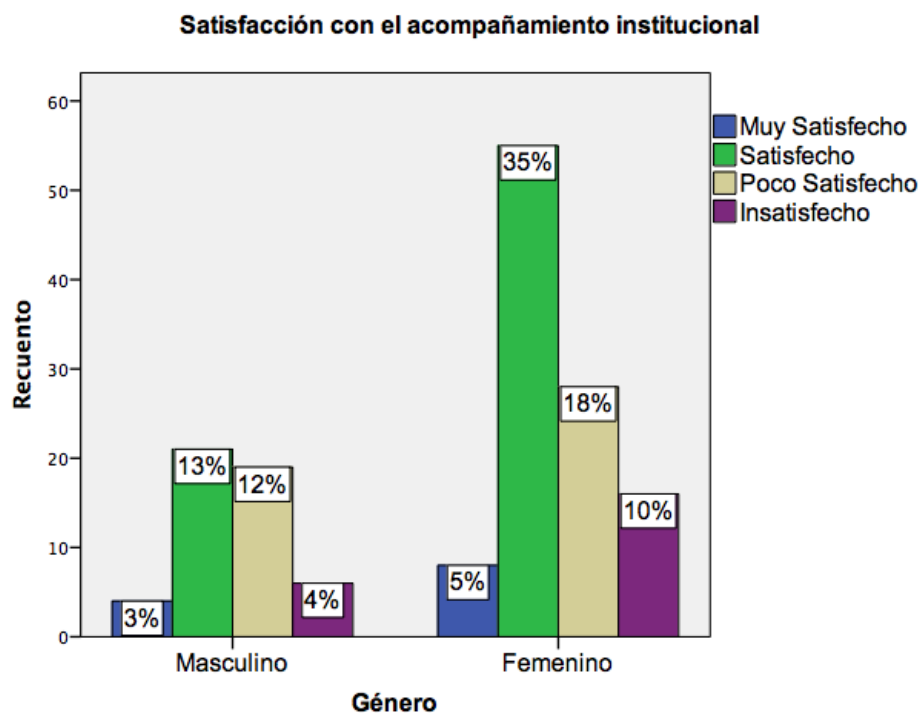


Figura 26. Satisfacción de los graduados de Turismo con el acompañamiento institucional en la realización de las prácticas pre-profesionales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.5 Nivel de satisfacción con las salidas de campo

Tabla N°30

Nivel de satisfacción con la coordinación de las salidas de campo de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Coordinación de las salidas de campo	Muy Satisfecho	Recuento	6	11	17
		Porcentaje	12%	10%	11%
	Satisfecho	Recuento	28	74	102
		Porcentaje	56%	69%	65%
	Poco Satisfecho	Recuento	15	19	34
		Porcentaje	30%	18%	22%
	Insatisfecho	Recuento	1	3	4
		Porcentaje	2%	3%	2%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

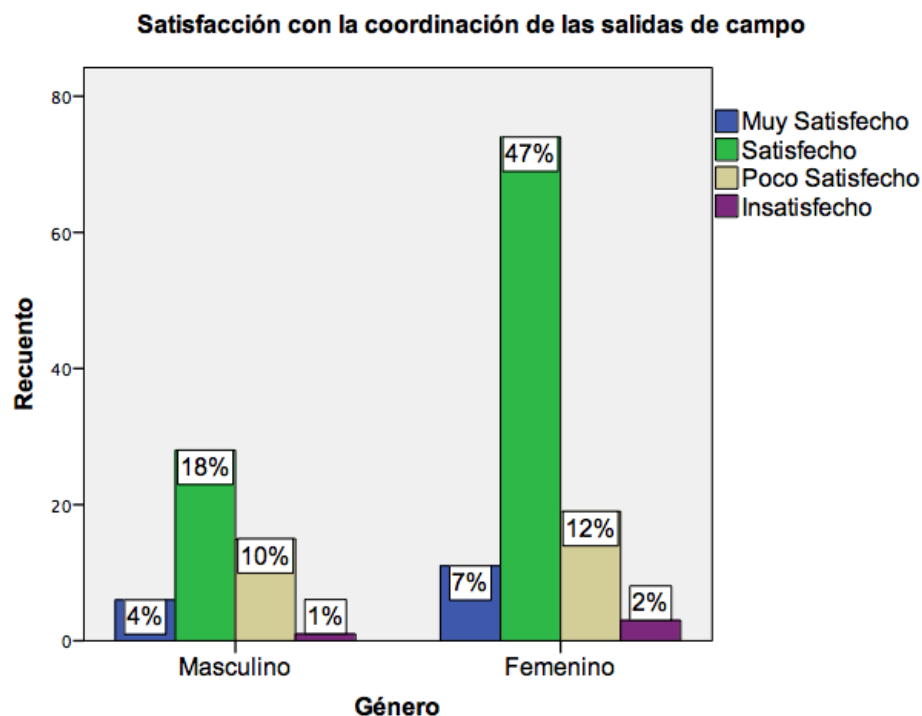


Figura 27. Satisfacción de los graduados de Turismo con la coordinación de las salidas de campo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°31

Nivel de satisfacción con los Lugares de las salidas de campo de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculin o	Femenin o	
Lugares de las salidas de campo	Muy Satisfecho	Recuento	7	14	21
		Porcentaje	14%	13%	13%
	Satisfecho	Recuento	32	74	106
		Porcentaje	64%	69%	68%
	Poco Satisfecho	Recuento	6	11	17
		Porcentaje	12%	10%	11%
	Insatisfecho	Recuento	5	8	13
		Porcentaje	10%	8%	8%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con los lugares de las salidas de campo

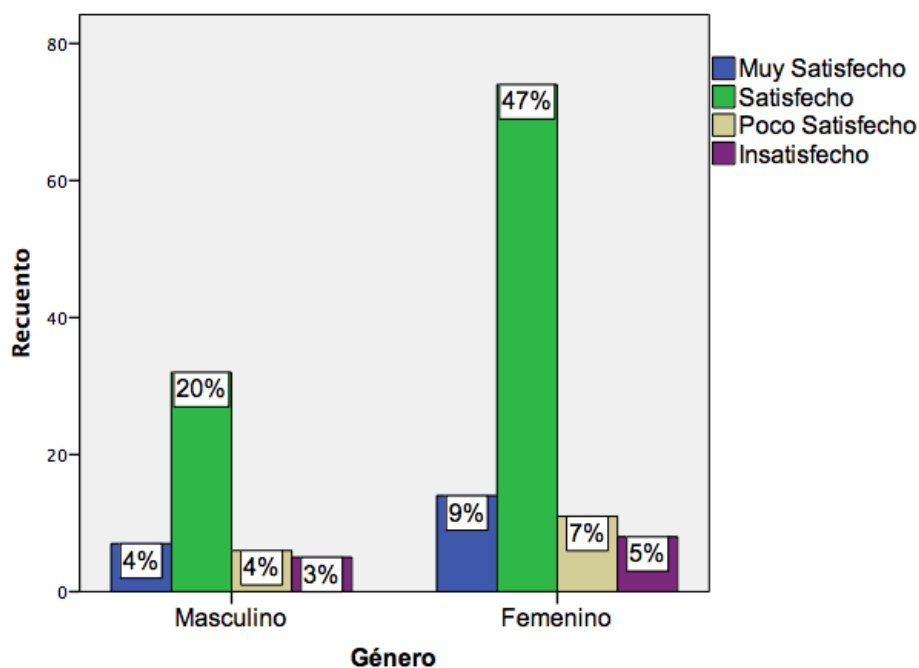


Figura 28. Satisfacción de los graduados de Turismo con los lugares de las salidas de campo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°32

Nivel de satisfacción la logística de las salidas de campo de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculin o	Femenin o	
Logística de las salidas de campo	Muy Satisfecho	Recuento	3	8	11
		Porcentaje	6%	7%	7%
	Satisfecho	Recuento	26	68	94
		Porcentaje	52%	64%	60%
	Poco Satisfecho	Recuento	18	26	44
		Porcentaje	36%	24%	28%
	Insatisfecho	Recuento	3	5	8
		Porcentaje	6%	5%	5%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con la logística de las salidas de campo

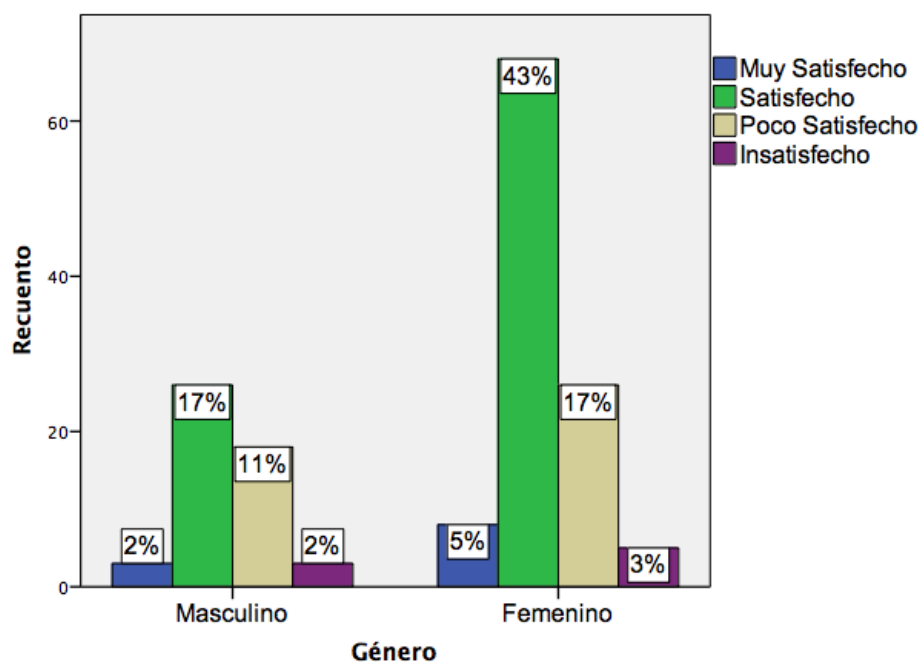


Figura 29. Satisfacción de los graduados de Turismo con la logística de las salidas de campo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°33

Nivel de satisfacción con la duración de las salidas de campo de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Duración de las salidas de campo	Muy Satisfecho	Recuento	5	12	17
		Porcentaje	10%	11%	10,%
	Satisfecho	Recuento	36	83	119
		Porcentaje	72%	78%	76%
	Poco Satisfecho	Recuento	6	11	17
		Porcentaje	12%	10%	11%
	Insatisfecho	Recuento	3	1	4
		Porcentaje	6%	1%	3%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

satisfacción con la duración de las salidas de campo

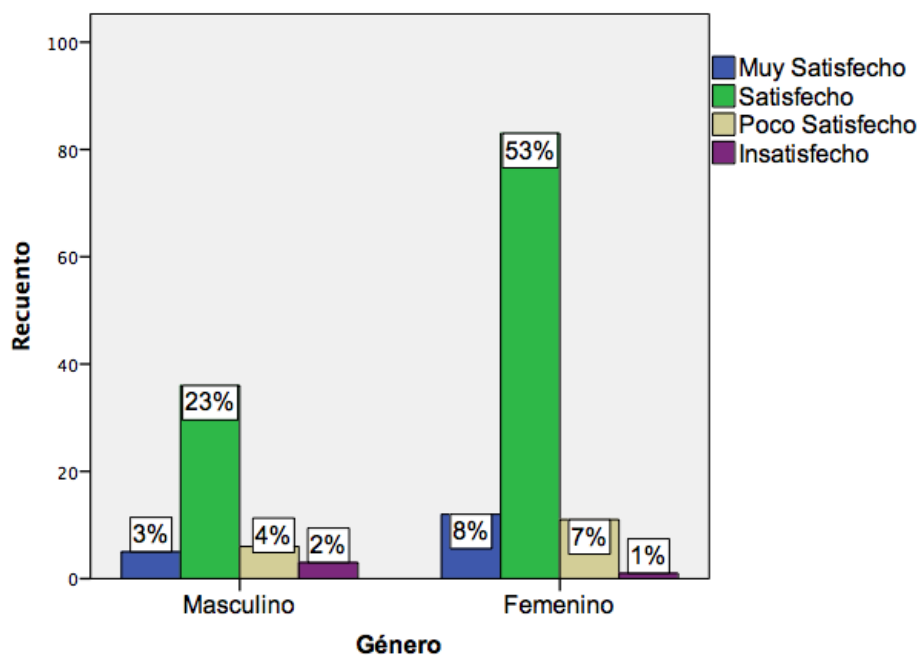


Figura 30. Satisfacción de los graduados de Turismo con la duración de las salidas de campo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.6 Nivel de satisfacción con las actividades de vinculación con la colectividad

Tabla N°34

Nivel de satisfacción con las actividades de vinculación de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Talleres, capacitaciones extracurriculares	Muy Satisfecho	Recuento	1	6	7
		Porcentaje	2%	6%	4%
	Satisfecho	Recuento	24	46	70
		Porcentaje	48%	43%	45%
	Poco Satisfecho	Recuento	14	38	52
		Porcentaje	28%	35%	33%
	Insatisfecho	Recuento	11	17	28
		Porcentaje	22%	16%	18%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con las actividades de vinculación

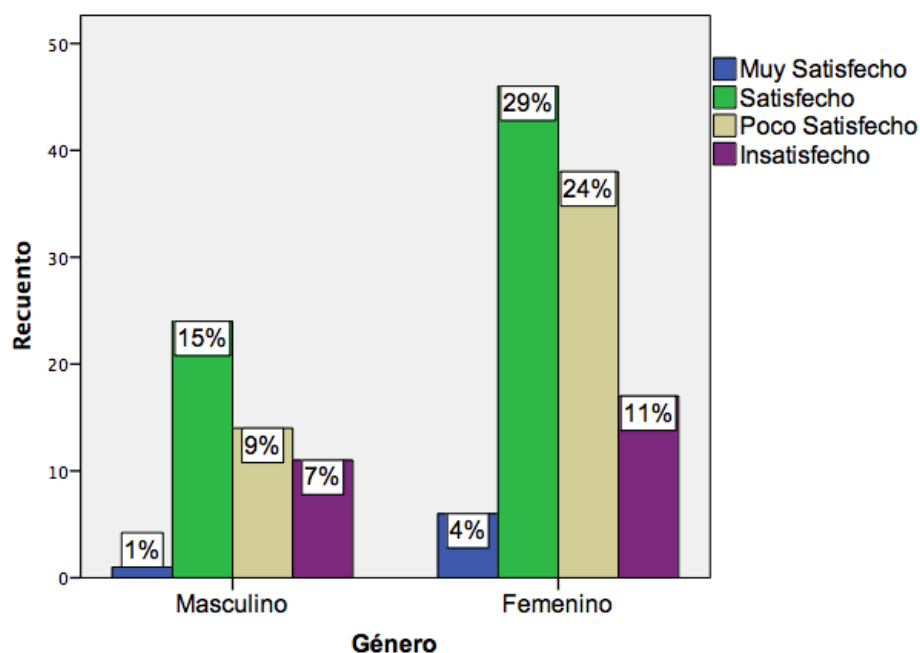


Figura 31. Satisfacción de los graduados de Turismo con las actividades de vinculación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.7 Nivel de satisfacción con los programas de intercambio

Tabla N°35

Nivel de satisfacción con el acompañamiento en los programas de intercambio de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Coordinación	Muy Satisfecho	Recuento	2	5	7
		Porcentaje	33%	28%	29%
	Satisfecho	Recuento	3	7	10
		Porcentaje	50%	39%	42%
	Poco Satisfecho	Recuento	0	4	4
		Porcentaje	0%	22%	17%
	Insatisfecho	Recuento	1	2	3
		Porcentaje	17%	11%	12%
Total		Recuento	6	18	24
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con la coordinación de los programas de intercambio

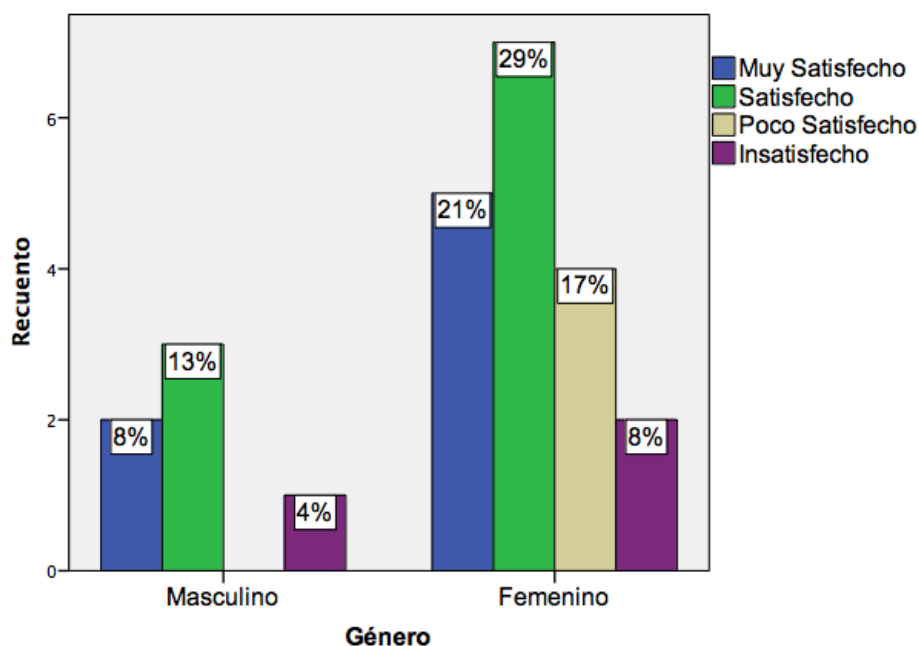


Figura 32. Satisfacción de los graduados de Turismo con la coordinación de los programas de intercambio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°36

Nivel de satisfacción con el seguimiento de los programas de intercambio de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

Seguimiento					
			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Seguimiento	Muy Satisfecho	Recuento	1	3	4
		Porcentaje	17%	17%	17%
	Satisfecho	Recuento	4	8	12
		Porcentaje	67%	44%	50%
	Poco Satisfecho	Recuento	0	6	6
		Porcentaje	0%	33%	25%
	Insatisfecho	Recuento	1	1	2
		Porcentaje	16%	6%	8%
Total		Recuento	6	18	24
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

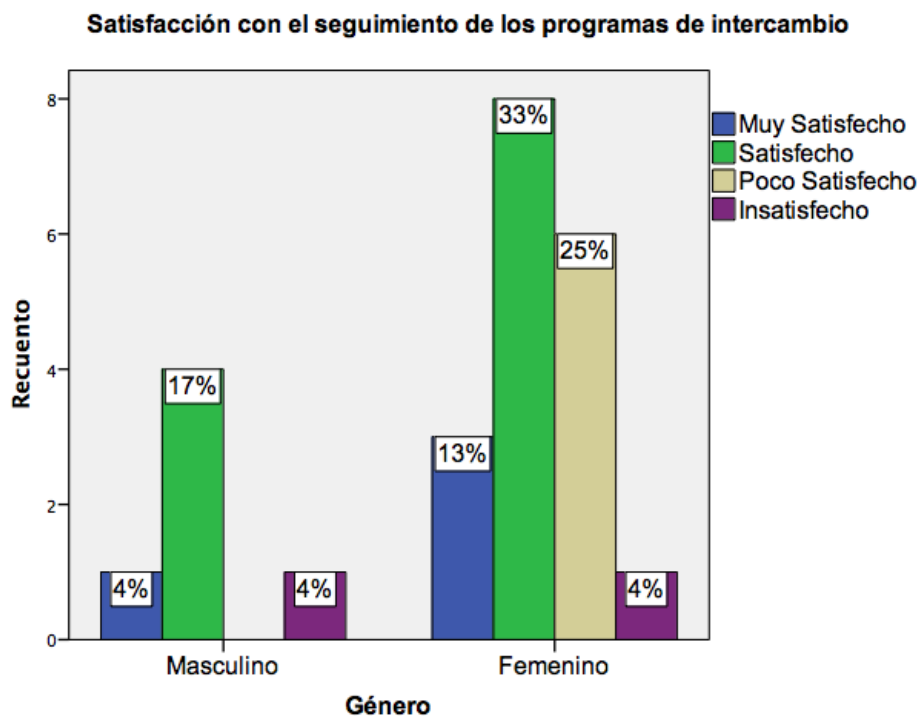


Figura 33. Satisfacción de los graduados de Turismo con el seguimiento de los programas de intercambio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°37

Nivel de satisfacción con la atención al retorno de los programas de intercambio de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Atención al estudiante a su retorno	Muy Satisfecho	Recuento	2	4	6
		Porcentaje	33,3%	22,2%	25,0%
	Satisfecho	Recuento	3	8	11
		Porcentaje	50,0%	44,4%	45,8%
	Poco Satisfecho	Recuento	0	5	5
		Porcentaje	0,0%	27,8%	20,8%
	Insatisfecho	Recuento	1	1	2
		Porcentaje	16,7%	5,6%	8,3%
Total		Recuento	6	18	24
		Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con la atención al estudiante a su retorno en los programas de intercambio

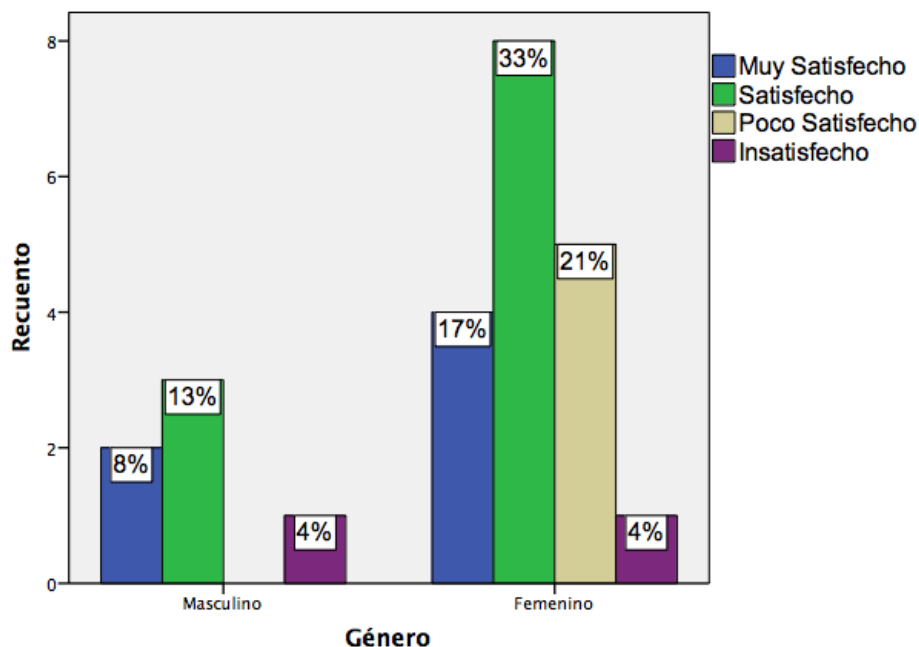


Figura 34. Satisfacción de los graduados de Turismo con la atención a los estudiantes al retorno de los programas de intercambio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.8 Nivel de satisfacción con la malla curricular de la carrera

Tabla N°38

Nivel de satisfacción las Materias Cuantitativas de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Materias Cuantitativas	Muy Satisfecho	Recuento	3	14	17
		Porcentaje	6,0%	13,1%	10,8%
	Satisfecho	Recuento	24	48	72
		Porcentaje	48,0%	44,9%	45,9%
	Poco Satisfecho	Recuento	14	34	48
		Porcentaje	28,0%	31,8%	30,6%
	Insatisfecho	Recuento	9	11	20
		Porcentaje	18,0%	10,3%	12,7%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de Turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con las materias cuantitativas

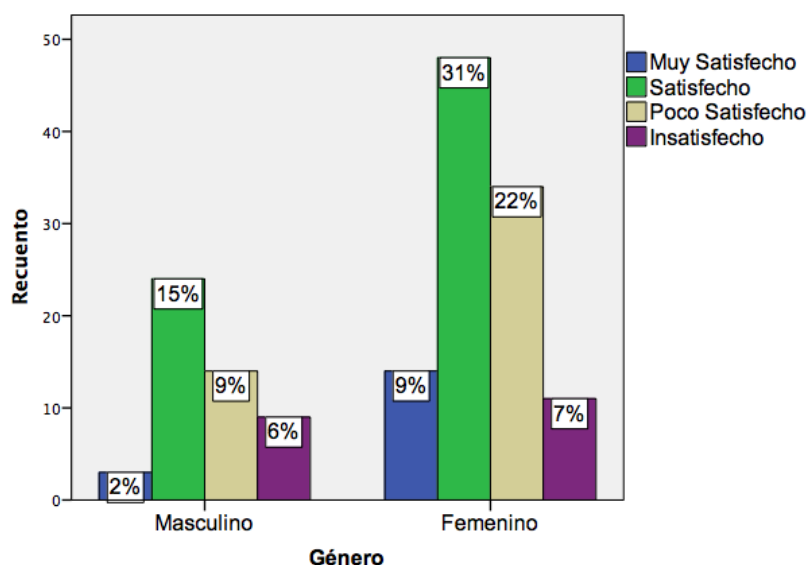


Figura 35. Satisfacción de los graduados de Turismo con las materias cuantitativas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°39

Nivel de satisfacción con las materias técnicas turísticas de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculin o	Femenin o	
Materias Técnicas Turísticas	Muy Satisfecho	Recuento	7	26	33
		Porcentaje	14%	24%	21%
	Satisfecho	Recuento	27	60	87
		Porcentaje	54%	56%	55%
	Poco Satisfecho	Recuento	14	20	34
		Porcentaje	28%	19%	22%
	Insatisfecho	Recuento	2	1	3
		Porcentaje	4%	1%	2%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con las materias técnicas turísticas

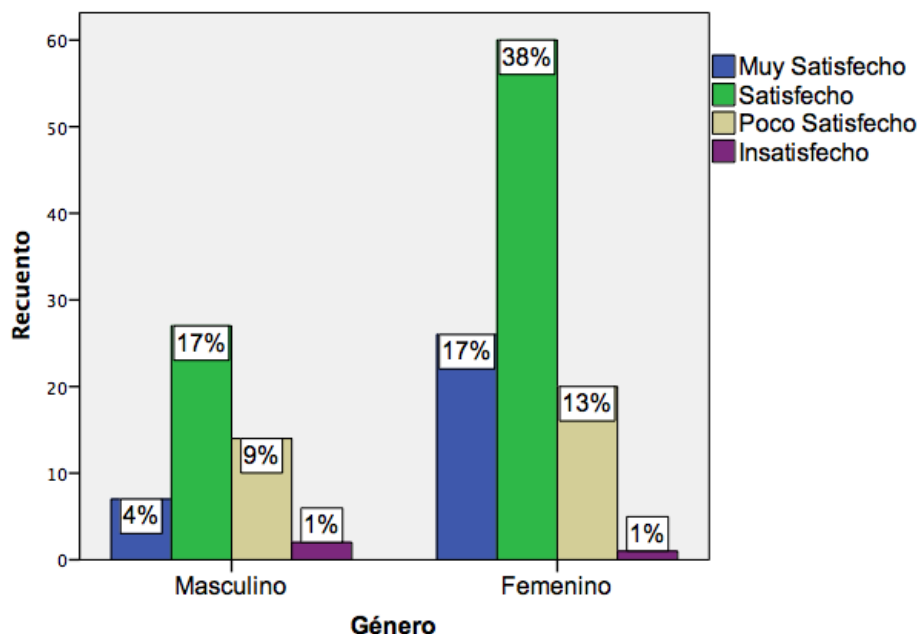


Figura 36. Satisfacción de los graduados de Turismo con las materias técnicas turísticas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°40

*Nivel de satisfacción con las materias del área cultural de la carrera de Turismo
2009- mayo 2016.*

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Área Cultural	Muy Satisfecho	Recuento	7	15	22
		Porcentaje	14%	14%	14%
	Satisfecho	Recuento	25	55	80
		Porcentaje	50%	51%	51%
	Poco Satisfecho	Recuento	13	29	42
		Porcentaje	26%	27%	27%
	Insatisfecho	Recuento	5	8	13
		Porcentaje	10%	8%	8%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100,0%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con el área cultural

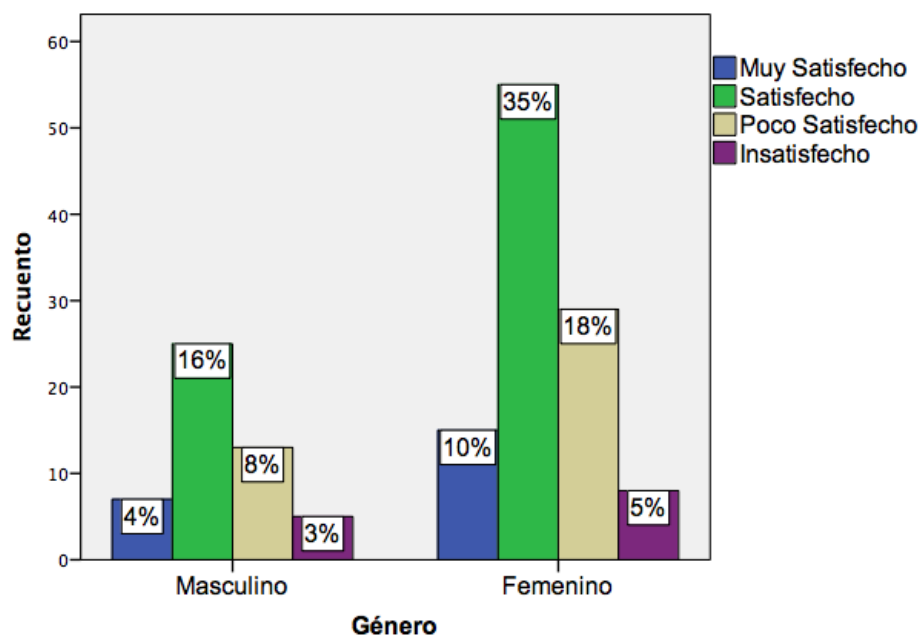


Figura 37. Satisfacción de los graduados de Turismo con las materias del área cultural.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N°41

Nivel de satisfacción con el área de idiomas de la carrera de Turismo 2009- mayo 2016.

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Área de Idiomas	Muy Satisfecho	Recuento	1	6	7
		Porcentaje	2%	6%	5%
	Satisfecho	Recuento	19	39	58
		Porcentaje	38%	36%	37%
	Poco Satisfecho	Recuento	20	45	65
		Porcentaje	40%	42%	41%
	Insatisfecho	Recuento	10	17	27
		Porcentaje	20%	16%	17%
Total		Recuento	50	107	157
		Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 157 graduados de la carrera de turismo de la Universidad de Cuenca. Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.

Satisfacción con el área de Idiomas

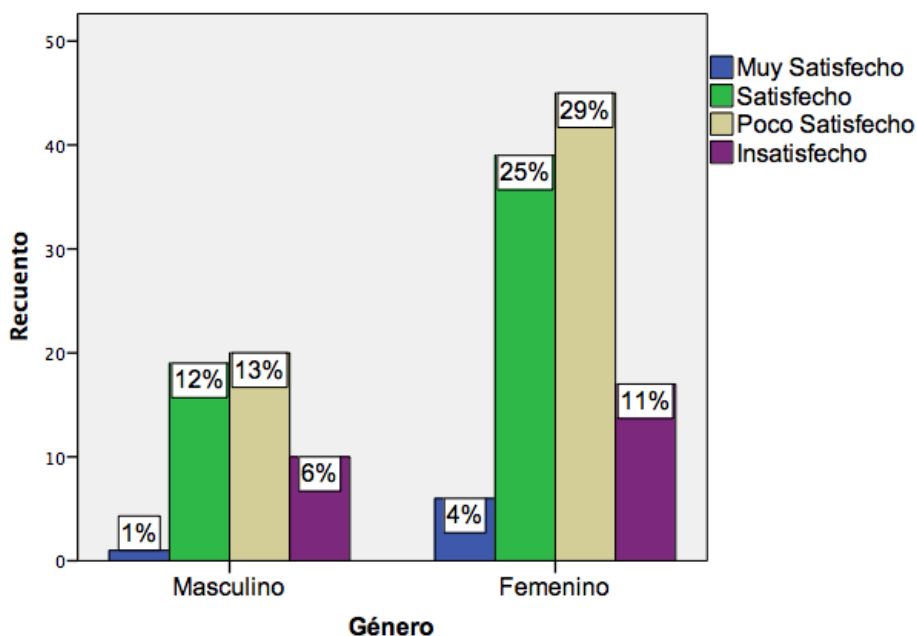


Figura 38. Satisfacción de los graduados de Turismo con el área de idiomas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Interpretación de los resultados

Para determinar el nivel de satisfacción de los graduados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca con la formación recibida, se pidió a los mismos que valoraran en una escala de 1 a 4, siendo 1 insatisfecho, 2 poco satisfecho, 3 satisfecho y 4 muy satisfecho.

En lo referente al nivel de satisfacción con la infraestructura física de la facultad, el 77% de los encuestados manifestaron estar satisfechos y tan sólo el 3% manifestaron estar insatisfechos. Así mismo 60% de los encuestados manifestaron estar satisfechos y 6% insatisfechos con la infraestructura tecnológica. En este aspecto es importante resaltar que la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad permaneció en el edificio de la antigua Escuela de Medicina ubicado en la Avenida Doce de Abril y Fray Vicente Solano desde su creación hasta septiembre de 2014, fecha en la cual se trasladó al nuevo campus del centro histórico ubicado en las calles Tarqui y Pio Bravo.

En lo concerniente al nivel de satisfacción con las autoridades y el personal administrativo de la facultad, 62% se encuentra satisfecho y 6% se encuentra insatisfecho con los señores y señoras decanos y decanas de la facultad, además 61% está satisfecho y 6% está insatisfecho con los señores y señoras subdecanos y subdecanas, a su vez 62% está satisfecho y 5% está insatisfecho con los señores y señoras directores y directoras de la carrera, también el 64% está satisfecho y 6% se encuentra insatisfecho con la secretaria de la facultad.

Respecto al nivel de satisfacción con los programas formativos de la facultad, 61% se encuentra satisfecho y 4% se encuentra insatisfecho con el dominio del área del conocimiento de los señores docentes, así mismo 64% se encuentra satisfecho y 4% insatisfecho con la capacidad de transmitir conocimientos, además el 56% se encuentra satisfecho y el 6% se encuentra insatisfecho con la calidad de la información recibida.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En lo referente al nivel de satisfacción con las prácticas pre-profesionales, el 50 % se encuentra satisfecho y el 15 % se encuentra insatisfecho con la coordinación de las prácticas, el 58 % se encuentra satisfecho y el 6 % manifestó estar insatisfecho con el tipo de prácticas, el 59 % se encuentra satisfecho y 6 % manifestó estar insatisfecho con el lugar de las prácticas, el 48 % se encuentra satisfecho y el 14 % manifestó estar insatisfecho con el acompañamiento institucional en la realización de las prácticas pre-profesionales.

Así también, en lo que respecta a las salidas de campo, el 65% de los encuestados manifestaron estar satisfechos y 3% manifestaron estar insatisfechos con la coordinación de las salidas de campo, 68% manifestaron estar satisfechos y 8% insatisfechos con los lugares de las salidas de campo, 60% manifestaron estar satisfechos y 5% insatisfechos con la logística de las salidas de campo, el 76% manifestaron estar satisfechos y 3% insatisfechos con la duración de las salidas de campo. De la misma forma, se pidió indicar su nivel de satisfacción con los programas extracurriculares y de vinculación con la colectividad, los resultados indican que 45% de los encuestados se encuentran satisfechos y 18% se encuentran insatisfechos con los mismo.

En lo que concierne a los programas de intercambio estudiantil, el 42% se encuentra satisfecho, 29% muy satisfecho y 13% insatisfechos con la coordinación de estos programas; asimismo, 50% se encuentra satisfecho, 17% muy satisfecho y 8% insatisfecho con el seguimiento; 46% se encuentra satisfecho, 25% muy satisfecho y 8% insatisfecho con la atención al estudiante a su retorno.

Finalmente, en lo relativo al grado de satisfacción de los graduados con la malla curricular de la carrera de Turismo, 46% manifestaron estar satisfechos y 2% estar insatisfechos con las asignaturas cuantitativas, 55% manifestaron estar satisfechos y 2% estar insatisfechos con las materias técnicas de la carrera, 51% manifestaron estar satisfechos y 8 % estar insatisfechos con las materias del área cultural, 37% manifestaron estar satisfechos y 17% manifestaron estar insatisfechos con el área de idiomas de la especialidad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO V

DEMANDA LABORAL DE LAS OPERADORAS DE TURISMO EN LA CIUDAD DE CUENCA

Objetivo

El presente capítulo tiene como objetivo analizar la demanda laboral de las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca, los perfiles profesionales más requeridos, las competencias genéricas y específicas más valoradas, los medios de reclutamiento de personal más habituales, las pruebas de selección de personal más utilizadas y las deficiencias de formación más comunes presentadas por los empleados.

Metodología

Para analizar la demanda laboral de las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca, se utilizó una metodología cualitativa mediante entrevistas estructuradas. En primera instancia, se procedió a revisar el catastro turístico de la ciudad de Cuenca-2016 facilitado por el Ministerio de Turismo, en el mismo constan un total de 40 operadoras de las cuales se procedió a seleccionar siete, según los siguientes criterios: antigüedad de la empresa, prestigio y cuota de mercado. A continuación se presenta el detalle de las operadoras de turismo seleccionadas y de las personas entrevistadas con sus respectivos cargos.

Tabla N 42

Operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca a las que se realizó la entrevista

Operadora de Turismo	Nombre	Cargo	Fecha
Polylepis Tours	Lcdo. Flavio Muñoz	Gerente	12/08/2016
Expediciones Apullacta	Lcda. Sandra Bravo	Directora de RRHH	12/08/2016
S3 Expeditions	Lcda. Jessica Ávila	Gerente	17/08/2016
Terra Diversa	Sra. Ximena Padilla	Gerente de Operaciones	25/08/2016
Pazhuca Tours	Ing. Juan Pablo Córdova	Gerente	27/09/2016
South Land Touring	Sr. Edgar Izquierdo	Jefe Administrativo	05/10/2016
Hualambari Tours	Sr. Ana María Jara	Directora de Ventas y RRHH	05/10/2016

Fuente: Entrevistas aplicadas a 7 operadores de turismo de la ciudad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N 43

Tabla de frecuencia resultados de las entrevistas

TABLA DE FRECUENCIAS DEMANDA LABORAL	Frecuencia
PERFIL PROFESIONAL	
INGLES	4
ACTITUD DE SERVICIO AL CLIENTE	4
SABER VENDER	4
PUESTOS DE TRABAJO	
AGENTES DE COUNTER	7
GUIAS	4
NIVEL DE FORMACIÓN	
GRADUADOS DEL SECTOR TURÍSTICO	7
EXPERIENCIA PREVIA	
NO IMPRESINDIBLE	4
1-2 AÑOS	4
COMPETENCIAS GENÉRICAS	
PUNTUALIDAD	4
TRABAJO EN EQUIPO	4
FACILIDAD DE PALABRA	5
ÉTICA PROFESIONAL	7
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
ACTITUD DE SERVICIO AL CLIENTE	5
DOMINIO DEL INGLÉS	6
HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS	4
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	
INTERNET	6
REFERENCIAS	5
PRUEBAS DE SELECCIÓN	
ENTREVISTAS	7
PRUEBAS PRÁCTICAS	5
DEFICIENCIAS DEL PERSONAL	
DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS	7
ATENCIÓN AL CLIENTE	4

Fuente: Entrevistas aplicadas a 7 operadores de turismo de la ciudad de Cuenca.
Elaborado por: Salome Gálvez y Freddy Borja.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.1 Perfiles profesionales más requeridos por las operadoras de turismo

En cuanto a los perfiles profesionales más requeridos por las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca, los resultados de las entrevistas indican que 4 de las 7 empresas buscan personas con actitud de servicio al cliente y un buen dominio del idioma inglés

También, todas las operadoras de turismo valoran más los perfiles de personas que cuenten con una formación técnica o profesional. Además, indican que es importante que el candidato cuente con experiencia profesional en actividades afines pero, este no es un requisito indispensable, pues lo más importante es la disposición para trabajar.

Asimismo, la totalidad de las empresas demandan los puestos de agentes de counter además de los puestos como guías de turismo. Los puestos de gerente general tiene menor demanda ya que los mismos son ocupados principalmente por los propietarios.

5.2 Competencias genéricas y específicas más valoradas por las operadoras de turismo

Con respecto a las competencias genéricas más valoradas por las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca, los resultados indican que todas las empresas buscan ética profesional en su personal, como una característica indispensable, además más de la mitad de las empresas consideran necesario la capacidad de comunicación oral, el trabajo en equipo y la puntualidad.

También, en lo referente a las competencias específicas más valoradas, 6 de las 7 operadoras de turismo manifestaron tener preferencia por un personal que tenga la capacidad de dominar el idioma inglés y más de la mitad de las operadoras entrevistadas prefieren que su personal tenga actitud de servicio al cliente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.3 Medios de reclutamiento de personal más utilizados por las operadoras de turismo

Respecto a los medios de reclutamiento de personal más utilizados por las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca, las entrevistas indican que más de la mitad de estas empresas recurren a fuentes como: referencias del personal de la compañía e Internet.

Además, manifiestan que en la actualidad existe un mayor peso del internet y las redes sociales al momento de realizar una búsqueda de personal pues, estos medios tienen como principales ventajas: el ahorro en costes de búsqueda de candidatos, mayor rapidez y también se reducen las barreras geográficas.

5.4 Pruebas de selección de personal más utilizadas por las operadoras de turismo

En lo relativo a las pruebas de selección de personal más aplicadas, las entrevistas revelan que todas las operadoras de turismo entrevistadas de la ciudad de Cuenca recurren a realizar una entrevista de trabajo, mediante las cuales evalúan las habilidades y actitudes de los candidatos. También, más de la mitad de las operadoras realizan una prueba práctica en la cual evalúan las competencias específicas de cada puesto de trabajo.

5.5 Deficiencias de formación profesional más comunes presentadas por los empleados de las operadoras de turismo

En lo que respecta a las deficiencias de formación más comunes presentadas por el personal de las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca, todas las empresas entrevistadas manifestaron que el escaso dominio del idioma inglés es la principal deficiencia, seguida de la baja capacidad de los empleados de relacionarse con los clientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

A causa de estas deficiencias, las empresas brindan capacitación mediante sesiones de aprendizaje que se imparten dentro de la mismas. También, buscan la capacitación de sus colaboradores mediante talleres y capacitaciones ofrecidas por instituciones públicas como: el Ministerio de Turismo, Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, y la Cámara de Turismo.

Por último, las operadoras sugirieron que la academia debería fomentar con mayor énfasis la enseñanza práctica a fin de que los estudiantes puedan aplicar los conocimientos adquiridos en las aulas mediante programas de prácticas pre-profesionales y de vinculación con la colectividad; el fomento de la enseñanza del inglés y de otros idiomas extranjeros; la actualización de conocimientos, especialmente aquellos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Conclusiones

Luego de realizar un análisis del presente proyecto de investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- ❖ Se ha podido comprobar que existe un considerable índice de desempleo, 26% exactamente. Asimismo, la remuneración económica es baja, pues 61% de los encuestados que cuentan con un empleo perciben un sueldo entre 400 y 900 USD y además el 22% reciben una remuneración inferior a 400 USD.
- ❖ También, se ha podido observar que la mayoría de los encuestados lograron encontrar su primer empleo en poco tiempo, menos de tres meses para ser exactos. Además, los mismos se encuentran satisfechos con su empleo e indicaron que los estudios realizados fueron relevantes en el desempeño de su trabajo actual.
- ❖ Los graduados indicaron encontrarse satisfechos con la formación recibida en la carrera de Turismo, autoridades y personal administrativo, infraestructura, prácticas pre-profesionales, salidas de campo, programas de intercambio y actividades de vinculación. Sin embargo, manifestaron una menor satisfacción con el área de idiomas, coincidiendo con el criterio de las operadoras de turismo quienes indicaron que una de las deficiencias de formación más comunes presentadas por el personal es el escaso dominio del idioma inglés.
- ❖ Las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca buscan perfiles de profesionales para los puestos de agentes de counter, guías de turismo y gerentes de operaciones que cuenten con una formación técnico profesional, con buenos conocimientos de operación turística, geografía turística nacional e internacional, habilidades de marketing, disposición de servicio al cliente y un buen dominio del idioma inglés.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ❖ Las competencias genéricas más valoradas por las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca son: la capacidad de trabajar en equipo, de trabajar bajo presión, comunicación oral y escrita, ética profesional, puntualidad y responsabilidad. Asimismo, las competencias específicas más valoradas por estas empresas son: actitud de servicio al cliente, conocimientos de marketing turístico, capacidad de dominio del idioma inglés, conocimientos de diagramación de paquetes turísticos, manejo de sistemas de reservas y herramientas informáticas vinculadas al sector.
- ❖ Se ha podido comprobar que tanto los graduados de la carrera de Turismo como las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca recurren mayormente a las recomendaciones de amigos y personal que labora en estas empresas como fuentes para encontrar empleo.
- ❖ Las deficiencias de formación más comunes presentadas por el personal de las operadoras de turismo son: la baja capacidad de los empleados de relacionarse con los clientes y el escaso conocimiento en materia de marketing y venta de productos y servicios.
- ❖ Las operadoras sugirieron que la academia debería fomentar la enseñanza práctica mediante programas de prácticas pre-profesionales y de vinculación con la colectividad, la enseñanza del inglés y de otros idiomas extranjeros, y la actualización de conocimientos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Bibliografía

Andrade, A. (1951). *Historia de la construcción de la carretera Duran-Tambo*. Cuenca: Editorial Amazonas.

Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). *Boletín I Trimestre del año 2015*. Recuperado de <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesEstadisticos/BoletinTrimestral/Boletin-1er-trimestre-2015.pdf>

Lage, H. G. & Milone, P. C. (2000) "Impactos socioeconômicos globais do turismo". In: Lage, H. G. & Milone, P. C. (org) *Turismo: teoría e práctica*. Atlas, São Paulo, pp. 72-91

Reglamento General a la Ley de Turismo. (2008). Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>

Reglamento General de Actividades Turísticas. (2011). Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento-de-Actividades-Turisticas.pdf>

Sancho, A. (2014). *Introducción al turismo*. Recuperado de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-06/semana1/obligatorio/OMTIntroduccionalTurismo.pdf>

Organización Mundial del Turismo y Organización Mundial del Trabajo. (2014). *Medición del Empleo en la Industria Turística-Guía de Buenas Prácticas*. Madrid: OMT.

PANAGRA. (1949). *Llegadas a Cuenca*. Cuenca: La Escoba.

Torres, L. (2014). *Ciencia, Tecnología y Desarrollo en el Azuay desde una Perspectiva Histórica*. Cuenca: Universidad de Cuenca.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tourism Leisure Europraxis Consulting. (2007). *Diseño del Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>.

Ullauri, N. (2008). *El entorno del turismo ecuatoriano*. Cuenca: Universidad del Azuay.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXOS

Anexo 1. Diseño aprobado del proyecto de investigación.

Cuenca, marzo 28 de 2016
Oficio No. 005 UT FCH – 2016

DR. JOSÉ PRADA (Director del Trabajo)
SR. FREDDY VICTORINO BORJA BORJA (Estudiante)
SRTA. ANDREA SALOMÉ GÁLVEZ ANDINO (Estudiante)

Freddy Borja
Andrea Salomé Gálvez

29/marzo/2016 10:00
29/marzo/2016 9:00
29/marzo/2016 9:00

Ciudad.-

De nuestra consideración:

La Unidad de Titulación, en sesión ordinaria del día 01 de marzo de 2016, sugirió al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, aprobar el Diseño de Trabajo de Titulación de los estudiantes: SR. FREDDY VICTORINO BORJA BORJA y SRTA. ANDREA SALOMÉ GÁLVEZ ANDINO con el tema: "EL TURISMO Y SU ROL EN LA GENERACIÓN DE EMPLEO: CASO DE ESTUDIO GRADUADOS DE LA CARRERA DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA Y LAS OPERADORAS DE TURISMO DE LA CIUDAD DE CUENCA." Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Turismo. Por las modificaciones que implica el nuevo reglamento de Régimen Académico del 06 de Mayo de 2015, los estudiantes, dispondrán como máximo hasta el 22 de marzo de 2017, para la entrega de su trabajo de titulación, considerando que si el trabajo es concluido a los 180 días posteriores a la fecha de aprobación puede entregar el mismo.

Atentamente,

Leonardo Torres León
Lcdo. Leonardo Torres León
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 2. Nómina de graduados de la carrera de turismo.

N	ACTA	MES	AÑO	NOTA TOTAL DE GRADO	SEXO
1	1	Octubre	2009	91,18	Mujer
2	3	Diciembre	2009	87,11	Mujer
3	4	Diciembre	2009	90,26	Mujer
4	8	Febrero	2010	90,22	Mujer
5	10	Abril	2010	93,27	Mujer
6	12	Abril	2010	90,32	Mujer
7	13	Mayo	2010	86,00	Mujer
8	14	Junio	2010	89,26	Mujer
9	15	Julio	2010	90,14	Mujer
10	16	Julio	2010	82,95	Hombre
11	17	Septiembre	2010	83,24	Hombre
12	18	Septiembre	2010	86,26	Mujer
13	19	Octubre	2010	85,62	Hombre
14	20	Octubre	2010	85,12	Hombre
15	22	Noviembre	2010	83,82	Mujer
16	23	Noviembre	2010	88,82	Mujer
17	24	Enero	2011	91,51	Mujer
18	26	Febrero	2011	86,90	Mujer
19	27	Marzo	2011	84,18	Mujer
20	28	Abril	2011	93,35	Hombre
21	30	Mayo	2011	89,50	Mujer
22	31	Mayo	2011	88,91	Mujer
23	32	Mayo	2011	93,26	Hombre
24	37	Julio	2011	84,01	Mujer
25	38	Julio	2011	94,47	Mujer
26	39	Julio	2011	90,10	Mujer
27	41	Julio	2011	92,07	Mujer
28	42	Julio	2011	86,62	Mujer
29	43	Julio	2011	90,82	Mujer
30	45	Septiembre	2011	98,12	Mujer
31	46	Septiembre	2011	88,43	Mujer
32	47	Septiembre	2011	90,47	Mujer



UNIVERSIDAD DE CUENCA

33	48	Septiembre	2011	88,51	Mujer
34	49	Septiembre	2011	91,98	Mujer
35	50	Septiembre	2011	86,54	Hombre
36	51	Octubre	2011	91,82	Mujer
37	53	Octubre	2011	89,13	Mujer
38	54	Octubre	2011	89,50	Hombre
39	55	Octubre	2011	87,40	Mujer
40	56	Noviembre	2011	89,33	Mujer
41	58	Noviembre	2011	90,52	Mujer
42	59	Noviembre	2011	89,81	Mujer
43	60	Noviembre	2011	86,37	Mujer
44	61	Noviembre	2011	88,01	Mujer
45	62	Diciembre	2011	87,84	Hombre
46	63	Diciembre	2011	88,44	Hombre
47	64	Diciembre	2011	80,88	Mujer
48	69	Enero	2012	84,42	Mujer
49	71	Enero	2012	85,45	Mujer
50	72	Febrero	2012	90,65	Mujer
51	73	Febrero	2012	75,92	Mujer
52	74	Febrero	2012	89,23	Mujer
53	75	Febrero	2012	84,20	Mujer
54	112	Marzo	2012	92,63	Mujer
55	113	Marzo	2012	84,81	Mujer
56	114	Marzo	2012	85,22	Mujer
57	115	Marzo	2012	91,88	Mujer
58	116	Marzo	2012	90,06	Mujer
59	117	Marzo	2012	83,61	Hombre
60	118	Marzo	2012	89,17	Hombre
61	119	Marzo	2012	87,22	Hombre
62	120	Marzo	2012	90,41	Mujer
63	121	Marzo	2012	92,52	Mujer
64	122	Marzo	2012	88,05	Mujer
65	123	Marzo	2012	80,59	Hombre
66	124	Marzo	2012	80,00	Hombre
67	125	Marzo	2012	87,24	Hombre
68	126	Marzo	2012	89,75	Mujer
69	127	Marzo	2012	84,36	Mujer
70	128	Marzo	2012	85,88	Mujer
71	129	Marzo	2012	85,78	Mujer



UNIVERSIDAD DE CUENCA

72	130	Marzo	2012	85,05	Mujer
73	131	Marzo	2012	88,57	Mujer
74	132	Marzo	2012	85,56	Hombre
75	133	Marzo	2012	82,39	Mujer
76	134	Marzo	2012	84,29	Mujer
77	135	Marzo	2012	87,91	Mujer
78	136	Marzo	2012	87,69	Mujer
79	137	Marzo	2012	82,61	Mujer
80	138	Marzo	2012	87,15	Mujer
81	141	Abril	2012	87,56	Mujer
82	143	Abril	2012	87,89	Mujer
83	144	Mayo	2012	93,10	Hombre
84	145	Mayo	2012	90,52	Mujer
85	146	Junio	2012	81,38	Mujer
86	147	Junio	2012	92,29	Mujer
87	148	Junio	2012	91,66	Hombre
88	150	Junio	2012	75,53	Hombre
89	151	Junio	2012	87,56	Hombre
90	153	Julio	2012	89,10	Hombre
91	155	Julio	2012	87,28	Mujer
92	159	Julio	2012	84,88	Mujer
93	160	Julio	2012	87,96	Hombre
94	162	Julio	2012	84,78	Mujer
95	164	Julio	2012	77,63	Mujer
96	165	Julio	2012	80,38	Hombre
97	166	Julio	2012	85,72	Mujer
98	167	Julio	2012	87,38	Mujer
99	168	Julio	2012	84,93	Mujer
100	169	Julio	2012	82,83	Mujer
101	170	Julio	2012	82,87	Mujer
102	171	Julio	2012	87,50	Hombre
103	172	Julio	2012	87,95	Mujer
104	173	Julio	2012	85,36	Hombre
105	174	Julio	2012	85,14	Mujer
106	175	Julio	2012	82,47	Mujer
107	176	Julio	2012	78,41	Hombre
108	177	Julio	2012	79,44	Hombre
109	178	Julio	2012	82,69	Mujer
110	179	Julio	2012	88,35	Mujer



UNIVERSIDAD DE CUENCA

111	180	Julio	2012	86,30	Mujer
112	181	Julio	2012	83,17	Mujer
113	182	Julio	2012	84,03	Mujer
114	183	Julio	2012	85,93	Mujer
115	184	Julio	2012	83,16	Mujer
116	185	Julio	2012	81,68	Mujer
117	186	Agosto	2012	85,83	Hombre
118	187	Agosto	2012	84,41	Hombre
119	188	Agosto	2012	91,86	Mujer
120	189	Agosto	2012	86,75	Mujer
121	190	Agosto	2012	83,31	Mujer
122	191	Agosto	2012	80,22	Hombre
123	192	Agosto	2012	80,18	Mujer
124	193	Agosto	2012	85,70	Mujer
125	194	Agosto	2012	85,96	Mujer
126	195	Octubre	2012	87,41	Mujer
127	196	Noviembre	2012	89,05	Mujer
128	200	Enero	2013	90,45	Mujer
129	201	Enero	2013	92,41	Mujer
130	202	Enero	2013	95,26	Mujer
131	203	Enero	2013	87,80	Mujer
132	207	Marzo	2013	92,89	Mujer
133	233	Marzo	2013	87,56	Hombre
134	234	Abril	2013	86,42	Hombre
135	235	Julio	2013	89,49	Mujer
136	236	Julio	2013	90,35	Mujer
137	240	Julio	2013	90,84	Mujer
138	241	Julio	2013	90,98	Hombre
139	256	Septiembre	2013	79,80	Hombre
140	257	Septiembre	2013	83,95	Hombre
141	258	Septiembre	2013	86,23	Hombre
142	259	Septiembre	2013	88,25	Hombre
143	260	Septiembre	2013	85,41	Mujer
144	261	Septiembre	2013	82,08	Hombre
145	262	Septiembre	2013	78,04	Hombre
146	263	Septiembre	2013	85,59	Mujer
147	264	Septiembre	2013	86,72	Hombre
148	265	Septiembre	2013	91,62	Hombre
149	266	Septiembre	2013	82,33	Mujer



UNIVERSIDAD DE CUENCA

150	267	Septiembre	2013	79,91	Mujer
151	268	Septiembre	2013	81,50	Mujer
152	269	Septiembre	2013	79,36	Mujer
153	270	Septiembre	2013	77,83	Mujer
154	271	Septiembre	2013	83,75	Hombre
155	272	Septiembre	2013	84,88	Mujer
156	273	Septiembre	2013	79,66	Mujer
157	274	Septiembre	2013	79,82	Mujer
158	275	Septiembre	2013	89,31	Mujer
159	276	Septiembre	2013	84,02	Hombre
160	277	Septiembre	2013	79,04	Hombre
161	278	Septiembre	2013	86,08	Hombre
162	279	Septiembre	2013	84,06	Mujer
163	280	Septiembre	2013	81,26	Mujer
164	281	Septiembre	2013	83,90	Mujer
165	282	Septiembre	2013	85,60	Mujer
166	283	Septiembre	2013	85,06	Mujer
167	284	Septiembre	2013	83,49	Mujer
168	285	Septiembre	2013	80,88	Mujer
169	286	Septiembre	2013	83,12	Mujer
170	287	Septiembre	2013	77,55	Hombre
171	291	Noviembre	2013	90,30	Mujer
172	293	Noviembre	2013	87,59	Mujer
173	296	Febrero	2014	85,40	Hombre
174	297	Febrero	2014	89,79	Hombre
175	298	Febrero	2014	88,26	Mujer
176	299	Febrero	2014	87,88	Mujer
177	302	Febrero	2014	82,43	Mujer
178	303	Febrero	2014	80,12	Mujer
179	304	Febrero	2014	78,58	Mujer
180	305	Febrero	2014	82,28	Mujer
181	306	Febrero	2014	89,26	Mujer
182	307	Febrero	2014	90,82	Mujer
183	314	Julio	2014	91,22	Mujer
184	315	Julio	2014	90,84	Hombre
185	317	Julio	2014	93,22	Mujer
186	318	Julio	2014	93,38	Mujer
187	322	Julio	2014	91,08	Mujer
188	323	Julio	2014	92,84	Mujer



UNIVERSIDAD DE CUENCA

189	324	Julio	2014	84,22	Hombre
190	324a	Agosto	2014	89,24	Mujer
191	325	Agosto	2014	89,84	Mujer
192	326	Diciembre	2014	85,63	Mujer
193	327	Diciembre	2014	85,31	Mujer
194	330	Diciembre	2014	83,33	Hombre
195	332	Diciembre	2014	89,65	Mujer
196	333	Diciembre	2014	86,52	Mujer
197	334	Enero	2015	85,11	Mujer
198	335	Enero	2015	83,61	Mujer
199	336	Enero	2015	84,51	Mujer
200	342	Abril	2015	85,11	Mujer
201	343	Abril	2015	85,97	Mujer
202	345	Abril	2015	86,95	Mujer
203	346	Abril	2015	89,16	Mujer
204	347	Abril	2015	91,23	Mujer
205	354	Mayo	2015	86,99	Mujer
206	355	Mayo	2015	83,25	Mujer
207	358	Mayo	2015	90,31	Mujer
208	361	Mayo	2015	92,32	Hombre
209	362	Mayo	2015	88,01	Mujer
210	363	Julio	2015	84,52	Mujer
211	364	Julio	2015	85,32	Mujer
212	365	Junio	2015	87,10	Mujer
213	366	Junio	2015	86,10	Mujer
214	367	Junio	2015	83,95	Mujer
215	368	Junio	2015	85,46	Mujer
216	369	Junio	2015	80,71	Mujer
217	382	Septiembre	2015	86,55	Hombre
218	383	Septiembre	2015	83,53	Hombre
219	384	Septiembre	2015	87,86	Hombre
220	386	Septiembre	2015	83,79	Mujer
221	387	Septiembre	2015	84,21	Mujer
222	388	Septiembre	2015	85,39	Mujer
223	389	Septiembre	2015	84,83	Mujer
224	390	Septiembre	2015	91,39	Hombre
225	397	Septiembre	2015	86,56	Mujer
226	401	Octubre	2015	86,08	Hombre
227	402	Octubre	2015	83,83	Mujer



UNIVERSIDAD DE CUENCA

228	403	Octubre	2015	86,27	Mujer
229	404	Octubre	2015	88,23	Mujer
230	405	Octubre	2015	85,31	Hombre
231	406	Octubre	2015	87,20	Mujer
232	407	Octubre	2015	88,63	Mujer
233	408	Octubre	2015	85,83	Mujer
234	409	Octubre	2015	85,87	Mujer
235	410	Octubre	2015	88,21	Mujer
236	411	Octubre	2015	89,51	Hombre
237	412	Octubre	2015	88,15	Mujer
238	413	Octubre	2015	90,05	Mujer
239	414	Octubre	2015	88,08	Hombre
240	415	Noviembre	2015	80,81	Mujer
241	416	Noviembre	2015	84,01	Mujer
242	417	Noviembre	2015	79,70	Mujer
243	420	Diciembre	2015	82,81	Mujer
244	422	Diciembre	2015	89,86	Mujer
245	423	Diciembre	2015	86,42	Hombre
246	426	Diciembre	2015	81,38	Mujer
247	427	Diciembre	2015	80,80	Mujer
248	445	Enero	2016	90,83	Hombre
249	446	Enero	2016	92,81	Hombre
250	448	Febrero	2016	79,37	Mujer
251	449	Febrero	2016	93,49	Mujer
252	488	Febrero	2016	79,74	Mujer
253	489	Febrero	2016	78,47	Hombre
254	491	Marzo	2016	82,47	Mujer
255	492	Marzo	2016	88,89	Mujer
256	493	Abril	2016	84,51	Mujer
257	494	Abril	2016	87,50	Hombre
258	497	Abril	2016	83,22	Hombre
259	498	Abril	2016	83,34	Mujer
260	499	Abril	2016	90,89	Mujer
261	500	Abril	2016	82,36	Mujer
262	501	Abril	2016	89,91	Mujer
263	502	Abril	2016	83,46	Hombre
264	506	Mayo	2016	83,13	Hombre
265	507	Mayo	2016	86,41	Mujer
266	508	Mayo	2016	89,19	Mujer



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fuente: Libro de Actas de Grado de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca octubre 2009-mayo 2016

Anexo 3. Encuesta.

Encuesta a graduados Carrera de Turismo

Estimada Egresada,
Estimado Egresado,

La información que usted nos proporciona es anónima. Le pedimos que responda con absoluta sinceridad, los resultados que obtenemos con esta encuesta servirán para mejorar la oferta académica de las carreras de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Muchas gracias por su colaboración.

*Obligatorio

DATOS GENERALES

Género

- Masculino
- Femenino

Carrera

- Turismo
- Hotelería
- Gastronomía



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAMPO OCUPACIONAL

1) Actualmente cuenta usted con un empleo? *

- Sí
- No

2) ¿Señale, en qué actividad económica se encuentra empleado usted?:

- Agencia de Viajes
- Alojamiento
- Comidas y bebidas
- Recreación, diversión, esparcimiento
- Transporte turístico
- Otra: _____

3) ¿Actualmente ejerce usted un puesto de elección popular? *

- Sí
- No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4) ¿Cuál es la duración en su trabajo actual?

- < 1 año
- > 1 año
- > 2 años
- > 3 años
- > 4 años
- > 5 años

5) ¿En dónde está localizada su empresa empleadora actual?

Ciudad:

Tu respuesta _____

6) ¿Cuál es el origen de su empresa empleadora?

- Nacional
- Extranjera

7) ¿Cuál es el tipo de su empresa empleadora?

- Público
- Privado

8) Detalle su cargo laboral actual

Tu respuesta _____



UNIVERSIDAD DE CUENCA

9) Especifique su tipo de contrato

- Temporal
- Fijo

10) Especifique su jornada laboral

- Tiempo parcial
- Tiempo completo

11) ¿En qué rango se encuentra su remuneración?

- < 400 USD
- 400-900 USD
- 900-1500 USD
- > 1500 USD

12) Grado de satisfacción con el trabajo actual

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

13) ¿Tiene usted negocio propio? *

- Si
- No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

14) ¿Señale, a qué actividad económica pertenece su negocio?

- Agencias de Viajes
- Alojamiento
- Comidas y Bebidas
- Recreación, diversión, esparcimiento
- Transporte turístico
- Otra: _____

15) Detalle la actividad de su negocio

Tu respuesta

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA UNIVERSIDAD

Señale su nivel de satisfacción con la infraestructura de la Facultad

16) Infraestructura física (aulas, auditorio, centro de cómputo) *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

17) Infraestructura tecnológica (internet, e-virtual, software de turismo, etc.) *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



UNIVERSIDAD DE CUENCA

18) Biblioteca (Centro de Documentación Juan Bautista Vásquez, bases digitales, etc.) *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Señale su nivel de satisfacción con las autoridades y personal administrativo de la Facultad

19) Decano (Representación de la Facultad en el entorno, vinculación con la colectividad, gestión, convenios, infraestructura, otros) *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



UNIVERSIDAD DE CUENCA

20) Subdecano (Gestión académica y curricular, otros) *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

21) Directores de Escuela (Horarios, distributivo de aulas, operatividad de la malla, otros) *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Señale su nivel de satisfacción con el personal administrativo

22) Secretarias (atención, recepción de solicitudes, etc.) *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

23) Secretaria abogada (atención, trámites, etc.)

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Señale su nivel de satisfacción con la metodología de estudio

24) Dominio del área del conocimiento *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

25) Capacidad de transmitir los conocimientos *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



UNIVERSIDAD DE CUENCA

26) Calidad de la información impartida *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Señale su nivel de satisfacción con las prácticas pre-profesionales

27) Coordinación de la Prácticas

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

28) Tipo de prácticas *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

29) Lugar de prácticas *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



UNIVERSIDAD DE CUENCA

30) Acompañamiento institucional *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Señale su nivel de satisfacción con las salidas de campo

31) Coordinación de las salidas de campo *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

32) Lugares de las salidas de campo *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

33) Logística de las salidas de campo *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



UNIVERSIDAD DE CUENCA

34) Duración de las salidas de campo *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

¿Cuál es su nivel de satisfacción con las actividades de vinculación con la colectividad?

35) Talleres, capacitaciones extracurriculares *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

¿Cuál es su nivel de satisfacción con los Programas de Intercambio (En el caso de haber realizado)?

36) Coordinación

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



UNIVERSIDAD DE CUENCA

37) Seguimiento

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

38) Atención al estudiante a su retorno

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



UNIVERSIDAD DE CUENCA

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la malla curricular para el área de su especialidad?

39) Materias Cuantitativas (Matemáticas, Estadísticas, contabilidad, etc.) *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

40) Materias Técnicas (Destinos Turísticos, Planificación Turística , Geografía Turística, etc.) *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

41) Área Cultural (Historia, Cultura, Patrimonio Cultural, etc.) *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho



UNIVERSIDAD DE CUENCA

42) Área de Idiomas *

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

EMPLEABILIDAD

En caso de no estar trabajando, llene solamente las preguntas 2, 5, 6 y 7.

43) ¿Su empleo actual le exigió el nivel de estudios que cursó?

- Si
- No

44) ¿Cuál fue la duración en tiempo de la búsqueda del primer empleo?

- < 3 meses
- 3 - 6 meses
- 6 - 9 meses
- 9 meses - 1 año
- > 1 año



UNIVERSIDAD DE CUENCA

45) ¿Cuál es el medio a través del cual encontré trabajo?

- Bolsa de Trabajo
- Periódico
- Recomendación de un profesor
- Recomendación de Amigos
- Invitación de la empresa
- Otra: _____

Elaborado por: Econ. Silvana Astudillo, Comisión de Seguimiento a Graduados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 4. Entrevista.

ESQUEMA DE LA ENTREVISTA A LAS OPERADORAS DE TURISMO DE LA CIUDAD DE CUENCA

Perfiles profesionales más requeridos

- 1 ¿Cuáles son los perfiles profesionales más valoradas por su empresa al momento de realizar una contratación?
- 2 ¿Cuáles son los puestos de trabajo más requeridos por su empresa?
- 3 En su opinión, Cuál sería el nivel de formación que debería tener una persona para laborar en su empresa?
- 4 ¿Cuál sería la experiencia mínima que debería tener un profesional para laborar en su empresa?

Competencias genéricas y específicas

- 5 ¿Cuáles son las competencias genéricas más valoradas por su empresa?
- 6 ¿Cuáles son las competencias específicas más apreciadas por su empresa?
- 7 ¿Le es habitualmente difícil encontrar estas competencias en las personas que contratan? ¿Cuáles son las más difíciles de encontrar?

Medios de reclutamiento de personal

- 8 ¿Qué fuentes utiliza mayormente su empresa para reclutar personal?
- 9 ¿Han variado estas fuentes en los últimos años? ¿Hay un mayor peso de Internet y las redes sociales?

Pruebas de selección de personal más utilizadas

- 10 ¿Cuáles son las pruebas de selección de personal más habituales que aplica su empresa en la selección de personal?

Deficiencias de formación profesional

- 11 ¿Cuáles son las deficiencias de formación más comunes presentadas por los trabajadores de su empresa?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

12 ¿Cómo hace su empresa para solucionar estas deficiencias una vez el trabajador es contratado?

13 ¿Qué piensa usted se podría hacer desde la academia para solucionar estas deficiencias?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ENTREVISTA Nº 1 OPERADORA DE TURISMO POLYLEPIS TOURS

Lcdo. Flavio Muñoz

Gerente propietario

PERFILES PROFESIONALES MÁS REQUERIDOS

1. ¿Cuáles son los perfiles profesionales más valoradas por su empresa al momento de realizar una contratación?

En nuestra empresa buscamos personal relacionado con el sector turístico, que tengan conocimientos de operación turística, que sepan cómo vender un paquete turístico, que tengan conocimiento de atractivos y servicios turísticos en el país, puedan expresarse en una segunda lengua y que tengan una muy buena disposición de servicio al cliente.

2. ¿Cuáles son los puestos de trabajo más requeridos por su empresa?

Al ser una empresa pequeña y por lo tanto no tener mayor personal los puestos que más se requiere son agentes de counter.

3 En su opinión, ¿Cuál sería el nivel de formación que debería tener una persona para laborar en su empresa?

Pienso que es importante contar con personal calificado y para ello es mucho mejor si la empresa cuenta con personal graduado en áreas afines al turismo. Considero que los puestos administrativos deberían estar ocupados por personas graduados de la universidad en el sector turístico, en el caso de los puestos operativos se podría trabajar con personas que cuenten con estudios de bachillerato de preferencia afines al turismo.

4. ¿Cuál sería la experiencia mínima que debería tener un profesional para laborar en su empresa?

En mi opinión tener experiencia previa ayuda en un puesto de trabajo, sin embargo no es imprescindible ya que si una persona acaba de cursar sus estudios no cuenta con experiencia previa.

COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS

5. ¿Cuáles son las competencias genéricas más valoradas por su empresa?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las competencias genéricas más valoradas por nuestra empresa son: puntualidad, facilidad de palabra, ética profesional, responsabilidad y capacidad y trabajo en equipo.

6. ¿Cuáles son las competencias específicas más apreciadas por su empresa?

Pienso que las competencias específicas más importantes para laborar en operación turística serían: conocimientos básicos de agencias de viajes, actitud de servicio al cliente, motivación por la calidad, dominio del idioma inglés, capacidad de manejo de herramientas informáticas.

7. ¿Le es habitualmente difícil encontrar estas competencias en las personas que contratan? ¿Cuáles son las más difíciles de encontrar?

Pienso que no es tan difícil encontrar estas competencias debido a que las personas que laboran en esta empresa cuentan con conocimientos del sector turístico, sin embargo en el ámbito de los idiomas es un poco más difícil encontrar una persona que domine fluidamente un idioma extranjero.

MEDIOS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

8. ¿Qué fuentes utiliza mayormente su empresa para reclutar personal?

Mayormente utilizamos el Internet, prensa escrita y las referencias del personal de nuestra empresa.

9. ¿Han variado estas fuentes en los últimos años? ¿Hay un mayor peso de Internet y las redes sociales?

En mi opinión hoy en día si hay un mayor peso de la tecnología ya que el internet y las redes sociales permiten tanto a los empleadores y a las candidatos realizar búsquedas de forma más rápida y también se reduce la distancia geográfica.

PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL MÁS UTILIZADAS

10. ¿Cuáles son las pruebas de selección de personal más habituales que aplica su empresa en la selección de personal?

Lo básico sería realizar una entrevista de trabajo y también hacer una prueba práctica de conocimientos.

DEFICIENCIAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

11. ¿Cuáles son las deficiencias de formación más comunes presentadas por los trabajadores de su empresa?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La limitación más común que hemos observado es la poca capacidad de los trabajadores para dominar los idiomas extranjeros. El nivel de inglés es muy básico y en cuanto a otros idiomas el personal no tiene conocimiento.

12. ¿Cómo hace su empresa para solucionar estas deficiencias una vez el trabajador es contratado?

La empresa brinda una capacitación interna y también tratamos de aprovechar las capacitaciones que ofrecen las instituciones públicas.

13. ¿Qué piensa usted se podría hacer desde la academia para solucionar estas deficiencias?

Pienso que desde la academia se debería tener en cuenta mayormente la enseñanza de idiomas extranjeros. El inglés se debería impartir desde primer ciclo hasta que el estudiante egresa y también se podría implementar algún otro idioma.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ENTREVISTA Nº 2 OPERADORA DE TURISMO EXPEDICIONES APULLACTA

Lcda. Sandra Bravo

Directora de Recursos Humanos

PERFILES PROFESIONALES MÁS REQUERIDOS

1. ¿Cuáles son los perfiles profesionales más valoradas por su empresa al momento de realizar una contratación?

Siempre pedimos las instrucciones desde técnicas y con experiencia en los manejos de utilitarios.

2. ¿Cuáles son los puestos de trabajo más requeridos por su empresa?

En nuestra empresa se requiere agentes de counter, por lo general es la plaza que más se contrata.

3. En su opinión, Cuál sería el nivel de formación que debería tener una persona para laborar en su empresa?

Por lo general, la empresa solicita mínimo una formación técnica profesional, por lo que el universitario solicita más trabajo aquí.

4 ¿Cuál sería la experiencia mínima que debería tener un profesional para laborar en su empresa?

Mínimo un año en trabajos similares es lo que pedimos.

COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS

5. ¿Cuáles son las competencias genéricas más valoradas por su empresa?

Las competencias genéricas más valoradas son: puntualidad, facilidad de palabra, ética profesional, responsabilidad.

6. ¿Cuáles son las competencias específicas más apreciadas por su empresa?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El conocimientos básicos de agencias de viajes, actitud de servicio al cliente, dominio del idioma inglés, capacidad de manejo de herramientas informáticas.

7. ¿Le es habitualmente difícil encontrar estas competencias en las personas que contratan? ¿Cuáles son las más difíciles de encontrar?

No es difícil encontrarlas, sin embargo, en el área de ventas y marketing si es más común.

MEDIOS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

8. ¿Qué fuentes utiliza mayormente su empresa para reclutar personal?

Nuestra empresa por lo general utiliza los periódicos y en Internet para buscar personal.

9. ¿Han variado estas fuentes en los últimos años? ¿Hay un mayor peso de Internet y las redes sociales?

Sí, en mi opinión las redes sociales han marcado una nueva forma para contratar personal.

PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL MÁS UTILIZADAS

10. ¿Cuáles son las pruebas de selección de personal más habituales que aplica su empresa en la selección de personal?

Por lo general, pedimos la hoja de vida y hacemos una entrevista.

DEFICIENCIAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

11. ¿Cuáles son las deficiencias de formación más comunes presentadas por los trabajadores de su empresa?

A mi criterio , el inglés y la facilidad de palabra son las más habituales.

12. ¿Cómo hace su empresa para solucionar estas deficiencias una vez el trabajador es contratado?

Tratamos que nuestros colaboradores mejoren su nivel de inglés mediante la práctica diaria con los clientes. Asimismo la empresa brinda capacitación.

13. ¿Qué piensa usted se podría hacer desde la academia para solucionar estas deficiencias?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pienso que se podrían implementar clases de algunas materias en inglés y también reforzar los programas de prácticas pre-profesionales.

ENTREVISTA N°3 OPERADORAS DE TURISMO S3 EXPEDITIONS

Jessica Ávila
Gerente general

PERFILES PROFESIONALES MÁS REQUERIDOS

1 Cuáles son los perfiles profesionales más valoradas por su empresa al momento de realizar una contratación?

Nuestra empresa requiere personal con buenos conocimientos de agencias de viaje y operación turística, codificación y decodificación de códigos de ciudades y países, diagramación de rutas, manejo de un segundo idioma, legislación turística vigente, actitud de servicio al cliente.

2. ¿Cuáles son los puestos de trabajo más requeridos por su empresa?

Los puestos que mayormente requiere nuestra empresa son agentes de counter, contadoras y guías de turismo.

3. En su opinión, Cuál sería el nivel de formación que debería tener una persona para laborar en su empresa?

Considero que sería bueno contratar una persona graduada de la universidad en el sector turístico, sin embargo, lo más importante es que la persona demuestre un real interés por laborar en operación turística y que esté dispuesta a realizar un esfuerzo por aprender lo necesario para trabajar en este sector.

4. ¿Cuál sería la experiencia mínima que debería tener un profesional para laborar en su empresa?

No requerimos experiencia previa, lo que la empresa pide a los candidatos a un puesto de trabajo es que tenga ganas de aprender y que sea responsable.

COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5. ¿Cuáles son las competencias genéricas más valoradas por su empresa?

Las competencias genéricas más valoradas por nuestra empresa son: habilidades interpersonales, actitud de servicio al cliente, motivación por la calidad, ética profesional.

6. ¿Cuáles son las competencias específicas más apreciadas por su empresa?

Entre los conocimientos específicos más valorados por nuestra empresa están las siguientes: conocimientos de códigos de ciudades y países, dominio de idiomas extranjeros, habilidades de marketing y comercialización, conocimientos de geografía turística nacional e internacional.

7. ¿Le es habitualmente difícil encontrar estas competencias en las personas que contratan? ¿Cuáles son las más difíciles de encontrar?

Pienso que el área de ventas y marketing es lo más común.

MEDIOS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

8. ¿Qué fuentes utiliza mayormente su empresa para reclutar personal?

Los medios de reclutamiento de personal que mayormente utiliza nuestra empresa son el internet y en menor porcentaje la prensa escrita.

9. ¿Han variado estas fuentes en los últimos años? ¿Hay un mayor peso de Internet y las redes sociales?

Pienso que hoy en día si hay un mayor peso de la tecnología ya que páginas como LinkedIn, Computrabajo y Socio Empleo son una valiosa fuente para los empleadores y también para los candidatos a los puestos de trabajo.

PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

10. ¿Cuáles son las pruebas de selección de personal más habituales que aplica su empresa en la selección de personal?

En nuestra empresa creemos que los conocimientos prácticos son muy importantes, por lo cual se realiza una prueba práctica de conocimientos con los postulantes a un puesto de trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEFICIENCIAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

11. ¿Cuáles son las deficiencias de formación más comunes presentadas por los trabajadores de su empresa?

Se ha podido observar deficiencias relacionadas con el manejo de idiomas extranjeros y la baja capacidad de atención al cliente.

12. ¿Cómo hace su empresa para solucionar estas deficiencias una vez el trabajador es contratado?

La empresa brinda una capacitación teórico práctica con el objetivo de corregir cualquier tipo de deficiencia que exista en cuanto a conocimientos.

13. ¿Qué piensa usted se podría hacer desde la academia para solucionar estas deficiencias?

Que los estudiantes puedan vincularse con el mundo laboral desde el momento que están cursando sus estudios y que de esta manera puedan adquirir experiencia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ENTREVISTA N°4 OPERADORA DE TURISMO TERRA DIVERSA

Sra. Ximena Padilla

Gerente de operaciones

PERFILES PROFESIONALES MÁS REQUERIDOS

1 Cuáles son los perfiles profesionales más valoradas por su empresa al momento de realizar una contratación?

Los perfiles que más requiere muestra empresa son personas con una formación universitaria, que tengan un excelente dominio del idioma inglés y por supuesto que tengan un sólido conocimiento de operación turística.

2. ¿Cuáles son los puestos de trabajo más requeridos en su empresa?

Los puestos más requeridos por nuestra empresa por lo general son agentes de counter y guías de turismo.

3. En su opinión, Cuál sería el nivel de formación que debería tener una persona para laborar en su empresa?

Considero que es muy importante contar con un profesional graduado en el sector turístico, porque de esta forma se estaría contratando una persona con conocimientos del sector e incluso por cuestiones legales que hoy en día nos exigen los organismos de control sin embargo, pienso que lo más importante es que la persona tenga un real interés por trabajar en este sector.

4. ¿Cuál sería la experiencia mínima que debería tener un profesional para laborar en su empresa?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pienso que sería favorable que una persona cuente con experiencia previa, sin embargo lo más importante sería que los candidatos a un puesto de trabajo tengan el deseo de aprender y que demuestre responsabilidad y honradez.

COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS

5. ¿Cuáles son las competencias genéricas más valoradas por su empresa?

Las competencias genéricas más valoradas por nuestra empresa son: disponibilidad de tiempo, capacidad de trabajo en equipo, capacidad de comunicación oral y escrita, capacidad de trabajar bajo presión.

6. Cuáles son las competencias específicas más apreciadas por su empresa?

En mi opinión los conocimientos específicos más valorados por nuestra empresa están las siguientes: conocimientos de inglés e idiomas extranjeros, conocimientos de agencias de viajes, códigos de ciudades y países, codificación y decodificación, manejo de sistemas de reservas, conocimientos de marketing y comercialización,

7. ¿Le es habitualmente difícil encontrar estas competencias en las personas que contratan? ¿Cuáles son las más difíciles de encontrar?

Es un tanto difícil encontrar personas que tengan un buen nivel de inglés y también personas que tengan disponibilidad de tiempo para laborar en temporada de vacaciones y feriados.

MEDIOS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

8. ¿Qué fuentes utiliza mayormente su empresa para reclutar personal?

Los medios que mayormente utiliza nuestra empresa para reclutar personal son la prensa escrita y las referencias del personal de nuestra empresa.

9. ¿Han variado estas fuentes en los últimos años? ¿Hay un mayor peso de Internet y las redes sociales?

En mi opinión hoy en día si hay un mayor peso de la tecnología ya que el internet y las redes sociales permiten tanto a los empleadores y a las candidatos realizar búsquedas de forma más rápida y también se reduce la distancia geográfica.

PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL



UNIVERSIDAD DE CUENCA

10. ¿Cuáles son las pruebas de selección de personal más habituales que aplica su empresa en la selección de personal?

Luego de realizar una entrevista se hace una prueba práctica de conocimientos con los postulantes a un puesto de trabajo.

DEFICIENCIAS DE FORMACIÓN

11. ¿Cuáles son las deficiencias de formación más comunes presentadas por los trabajadores de su empresa?

Las deficiencias que hemos podido observar en nuestra empresa están vinculadas con la atención al cliente, la capacidad de relacionarse con los clientes, habilidades de marketing y el escaso dominio del idioma inglés y otros idiomas extranjeros.

12. ¿Cómo hace su empresa para solucionar estas deficiencias una vez el trabajador es contratado?

La empresa brinda una capacitación teórico práctica con el objetivo de corregir cualquier tipo de deficiencia que exista en cuanto a conocimientos.

13. ¿Qué piensa usted se podría hacer desde la academia para solucionar estas deficiencias?

Pienso que desde la academia se debería fomentar que los estudiantes puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas a través de prácticas y de vinculación con la colectividad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ENTREVISTA Nº5 OPERADORA DE TURISMO PAZHUCA TOURS

Sr. Juan Pablo Córdova
Gerente Propietario

PERFILES PROFESIONALES MÁS REQUERIDOS

1 ¿Cuáles son los perfiles profesionales más valoradas por su empresa al momento de realizar una contratación?

La empresa solicita personal capacitado y además con conocimientos sólidos de la rama, tanto formativos como de experiencia.

2. ¿Cuáles son los puestos de trabajo más requeridos por su empresa?

Guías de turismo, es una de las vacantes más requerida.

3. En su opinión, Cuál sería el nivel de formación que debería tener una persona para laborar en su empresa?

El título profesional es el más solicitado.

4. ¿Cuál sería la experiencia mínima que debería tener un profesional para laborar en su empresa?

Uno o dos años pueden ser los indicados.

COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5. ¿Cuáles son las competencias genéricas más valoradas por su empresa?

Las competencias genéricas más valoradas por nuestra empresa son: puntualidad, facilidad de palabra, ética profesional, responsabilidad.

6. ¿Cuáles son las competencias específicas más apreciadas por su empresa?

Las más importantes para laborar en operación turística son: conocimientos básicos de agencias de viajes, actitud de servicio al cliente, dominio del idioma inglés, conocimientos de marketing y ventas.

7. ¿Le es habitualmente difícil encontrar estas competencias en las personas que contratan? ¿Cuáles son las más difíciles de encontrar?

No es tan difícil encontrar estas competencias, sin embargo, en el ámbito de los idiomas es un poco más difícil encontrar una persona que domine fluidamente un idioma extranjero.

MEDIOS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

8. ¿Qué fuentes utiliza mayormente su empresa para reclutar personal?

Pienso que el Internet y las referencias del personal de nuestra empresa son las más habituales. Otras fuentes como la prensa se utilizan minoritariamente.

9. ¿Han variado estas fuentes en los últimos años? ¿Hay un mayor peso de Internet y las redes sociales?

Sí, porque el internet ha incrementado la facilidad de contratar personal y también reduce los costos de búsqueda.

PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL MÁS UTILIZADAS

10. ¿Cuáles son las pruebas de selección de personal más habituales que aplica su empresa en la selección de personal?

Lo básico sería realizar una entrevista de trabajo y también hacer una prueba práctica de conocimientos.

DEFICIENCIAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

11. ¿Cuáles son las deficiencias de formación más comunes presentadas por los trabajadores de su empresa?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En mi opinión, la falta de capacitación en el manejo de softwares turísticos y las TIC's es lo más común.

12. ¿Cómo hace su empresa para solucionar estas deficiencias una vez el trabajador es contratado?

Mediante capacitaciones continuas con personal calificado y además de orientaciones y persuasión al cliente.

13. ¿Qué piensa usted se podría hacer desde la academia para solucionar estas deficiencias?

Pienso que la formación debería ser mucho más práctica, fomentando la vinculación del estudiante con las empresas del sector turístico y la actualización de conocimientos de las nuevas tecnologías de la información.

ENTREVISTA N°6 OPERADORA DE TURISMO SOUTHLAND TOURING

Edgar Izquierdo
Jefe Administrativo

PERFILES PROFESIONALES MÁS REQUERIDOS

1 ¿Cuáles son los perfiles profesionales más valoradas por su empresa al momento de realizar una contratación?

La empresa tiene una distribución en base a organigramas y cada puesto requiere de cualidades y aptitudes, cada puesto es ocupado por personas que los cumplan.

2. ¿Cuáles son los puestos de trabajo más requeridos por su empresa?

Agentes de counter es una de las vacantes más requerida.

3. En su opinión, Cuál sería el nivel de formación que debería tener una persona para laborar en su empresa?

El título profesional es el más solicitado sin embargo, se da la posibilidad de que las personas sin título pero con los valores solicitados por la empresa ingresen y se pongan a prueba para cualquier puesto.

4. ¿Cuál sería la experiencia mínima que debería tener un profesional para laborar en su empresa?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Puede tener o no experiencia, es indistinto, pues si tiene esa actitud que la empresa requiere se los capacita y siguen creciendo.

COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS

5. ¿Cuáles son las competencias genéricas más valoradas por su empresa?

Las competencias genéricas más valoradas por nuestra empresa son: puntualidad, facilidad de palabra, ética profesional, responsabilidad.

6. ¿Cuáles son las competencias específicas más apreciadas por su empresa?

Las más importantes para laborar en operación turística son: conocimientos básicos de agencias de viajes, actitud de servicio al cliente, motivación por la calidad, dominio del idioma inglés, capacidad de manejo de herramientas informáticas aplicadas al sector turístico.

7. ¿Le es habitualmente difícil encontrar estas competencias en las personas que contratan? ¿Cuáles son las más difíciles de encontrar?

No es difícil encontrarlos pues tenemos una base de datos con personas que han pasado por nuestra empresa por pasantías o por alguna otra circunstancia.

MEDIOS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

8. ¿Qué fuentes utiliza mayormente su empresa para reclutar personal?

El internet, prensa escrita y las referencias de nuestro portafolio de pasantes son las más habituales.

9. ¿Han variado estas fuentes en los últimos años? ¿Hay un mayor peso de Internet y las redes sociales?

El Internet ha incrementado la facilidad de contratar personal y ayuda al sector.

PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL MÁS UTILIZADAS

10. ¿Cuáles son las pruebas de selección de personal más habituales que aplica su empresa en la selección de personal?

Pues la entrevista y las pruebas que día a día el puesto los requiera.

DEFICIENCIAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL



UNIVERSIDAD DE CUENCA

11. ¿Cuáles son las deficiencias de formación más comunes presentadas por los trabajadores de su empresa?

La capacitación en los softwares turísticos es lo más común.

12. ¿Cómo hace su empresa para solucionar estas deficiencias una vez el trabajador es contratado?

Mediante capacitaciones continuas con personal calificado y además de orientaciones y persuasión al cliente.

13. ¿Qué piensa usted se podría hacer desde la academia para solucionar estas deficiencias?

Ser mucho más práctica, se debería tratar de familiarizar al estudiante con la vida laboral desde que este se encuentra cursando sus estudios.

ENTREVISTA N°7 OPERADORA DE TURISMO HUALAMBARI TOURS

Sra. Ana María Jara

Directora de Ventas y Recursos Humanos

PERFILES PROFESIONALES MÁS REQUERIDOS

1 ¿Cuáles son los perfiles profesionales más valoradas por su empresa al momento de realizar una contratación?

Buscamos personal que tengan conocimientos de agencias de viajes y operación turística, que tengan conocimiento de atractivos turísticos, que tengan conocimientos de cómo armar un paquete turístico y que tengan una buena disposición de servicio al cliente.

2. ¿Cuáles son los puestos de trabajo más requeridos por su empresa?

Los puestos que más se requiere son agentes de counter y guías de turismo.

3. En su opinión, Cuál sería el nivel de formación que debería tener una persona para laborar en su empresa?

Buscamos personal calificado, que cuente con estudios de tercer nivel en titulaciones afines al turismo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4. ¿Cuál sería la experiencia mínima que debería tener un profesional para laborar en su empresa?

En mi opinión, un año sería la experiencia mínima que debería tener un profesional para laborar en nuestra empresa .

COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS

5. ¿Cuáles son las competencias genéricas más valoradas por su empresa?

Las competencias genéricas más valoradas por nuestra empresa son: iniciativa, actividad proactiva y responsabilidad.

6. ¿Cuáles son las competencias específicas más apreciadas por su empresa?

Pienso que las competencias específicas más importantes serían: capacidad de manejo de herramientas informáticas relacionadas al sector turístico, habilidades de marketing y comercialización.

7. ¿Le es habitualmente difícil encontrar estas competencias en las personas que contratan? ¿Cuáles son las más difíciles de encontrar?

En mi opinión, no es muy difícil encontrar estas competencias en el personal que labora en nuestra empresa.

MEDIOS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

8. ¿Qué fuentes utiliza mayormente su empresa para reclutar personal?

Mayormente utilizamos el periódico y las referencias del personal de nuestra empresa.

9. ¿Han variado estas fuentes en los últimos años? ¿Hay un mayor peso de Internet y las redes sociales?

Pienso que si hay un mayor peso de la tecnología ya que el Internet y las redes sociales permiten encontrar candidatos de forma más fácil y rápida.

PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL MÁS UTILIZADAS

10. ¿Cuáles son las pruebas de selección de personal más habituales que aplica su empresa en la selección de personal?

Por lo general realizamos una entrevista de trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEFICIENCIAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

11. ¿Cuáles son las deficiencias de formación más comunes presentadas por los trabajadores de su empresa?

En mi opinión, la limitación más común es que cuando se incorpora un trabajador, este no tiene conocimiento de las funciones que hay que desempeñar en una operadora de turismo. No tienen conocimientos de los que es un billete electrónico, un BTC.

12. ¿Cómo hace su empresa para solucionar estas deficiencias una vez el trabajador es contratado?

La empresa brinda una capacitación interna y también con nuestros socios corporativos como es el caso del sistema de reservas AMADEUS.

13. ¿Qué piensa usted se podría hacer desde la academia para solucionar estas deficiencias?

Pienso que desde la academia se debería tener en cuenta mayormente la enseñanza práctica.