



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA DE
TECNOLOGÍA**

CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE MAGÍSTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

TEMA:

**“EVALUACIÓN CURRICULAR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA
EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA DE LA
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE”**

AUTORA: MARTÍNEZ HUILCA, MICHELLE ALEJANDRA

DIRECTORA: DRA. MACÍAS SÁNCHEZ, MARTHA CONCEPCIÓN

SANGOLQUÍ

2019



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y

TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA

CENTRO DE POSGRADOS

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, *“EVALUACIÓN CURRICULAR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE”* fue realizado por la señorita *Martínez Huilca, Michelle Alejandra* el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, diciembre de 2019

Firma:

Dra. Macías Sánchez Martha Concepción

C.C.: 1707541221



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA
CENTRO DE POSGRADOS**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, *Martínez Huilca, Michelle Alejandra*, con cédula de ciudadanía n°172031444-0, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: *“Evaluación curricular de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE”* es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, diciembre de 2019

Firma

Michelle Alejandra Martínez Huilca

C.C.: 172031444-0



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA
CENTRO DE POSGRADOS**

AUTORIZACIÓN

*Yo, **Martínez Huilca, Michelle Alejandra** autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: “**Evaluación curricular de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE**” en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.*

Sangolquí, diciembre de 2019

Firma

Michelle Alejandra Martínez Huilca

C.C.:172031444-0

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, lo dedico en la memoria de mi amado padre, quien desde siempre fue participe de mi formación y desde el cielo me sigue enseñando a luchar por mis objetivos, a mi madre por ser esa mujer fuerte y valiente que me impulsa a cumplir cada sueño pendiente, a mis hermanas y esposo por su paciencia y apoyo en este trabajo de titulación.

AGRADECIMIENTO

Siempre viviré agradecida a mi padre Walter Martínez (mi ángel) y mi madre Gloria Huilca por haber inculcado la búsqueda de la excelencia como profesional y como persona, a mis hermanas Andrea y María Cristina, por su ayuda en este proyecto y a mi esposo Dennis por su compañía en cada esfuerzo de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.1.1 Formulación del problema	5

1.2.	Justificación	6
1.3	Objetivos	7
1.3.1	Objetivo General	7
1.3.2	Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II.....		8
MARCO TEÓRICO		8
2.1.	Antecedentes del estado del arte	8
2.2.	Antecedentes investigativos acerca de la inserción laboral del graduado en hotelería y turismo	9
2.3.	Fundamentación teórica	13
2.3.1.	Diseño curricular de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera	13
2.3.1.1.	Malla curricular Ingeniería en Administración Turística y Hotelera (2015)	18
2.3.2.	Competencias de formación para el profesional del turismo	24
2.3.3.	Pertinencia del currículo en la carrera de turismo y hotelería	28
2.3.3.1.	Pertinencia entre los objetivos y políticas del Plan Toda una Vida con la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.....	29
2.3.4.	Globalización del turismo.....	31
2.3.5.	Caracterización del perfil del graduado en hotelería y turismo.....	32
2.2.5.	Demanda laboral del turismo y hotelería.....	35
2.2.5.1.	Ingreso de turistas al país	35
2.2.5.2.	Estadísticas de empleo	36
2.2.5.3.	Perfil mejor valorado en el sector turístico y hotelero	37
2.2.6.	Requisitos de perfiles laborales	40

2.2.6.1. Hotelería.....	40
2.2.6.2. Agencias de viajes.....	40
2.2.6.3. Aerolínea.....	41
2.3. Fundamentación conceptual del turismo y la hotelería.....	43
2.4. Fundamentación legal del diseño curricular	44
CAPÍTULO III.....	45
METODOLOGÍA DE ESTUDIO.....	45
3.1. Hipótesis.....	45
3.2. Variables de investigación	45
3.2.1. Operacionalización de las variable independiente	46
3.2.2. Operacionalización de la variable independiente	48
3.3. Método de investigación	49
3.4. Tipo de investigación	49
3.5. Diseño de la investigación	50
3.6. Población y Muestra.....	50
3.7. Técnicas de recolección de datos	51
3.7.1. Encuesta dirigida a graduados	51
3.7.2. Entrevista dirigida a empresarios	51
3.8. Instrumentos de investigación.....	53
CAPÍTULO IV	55

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	55
4.1 Resultados de la encuesta.....	56
4.2 Análisis de los resultados de la entrevista.....	92
4.3. Evaluación curricular	97
4.3.1. Evaluación de la malla curricular.....	97
4.3.2. Componentes de formación profesional.....	98
4.3.3 Formación de ciencias exactas	99
4.3.4. Formación administrativa y empresarial de la profesión	100
4.3.5. Formación humana y social.....	101
4.3.6. Curso de temáticas optativas	101
4.3.7. Evaluación del perfil profesional	103
4.3.8. Evaluación de los resultados de aprendizaje	105
CAPÍTULO V.....	107
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS HALLAZGOS	107
5.1. Competencias de los graduados	107
5.2 Falencias cognitivas	111
5.3 Expectativas del perfil profesional en turismo y hotelería.....	112
5.4 Importancia de los conocimientos adquiridos y su relación con la práctica.....	114
CAPÍTULO VI	116

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	116
6.1 Conclusiones	116
6.2 Recomendaciones.....	119
CAPÍTULO VII.....	121
PROPUESTA.....	121
7.1 Introducción	121
7.2 Antecedentes de la propuesta	123
7.3 Objetivo de la propuesta	123
7.4.1 Información institucional.....	124
7.4.1.1 Datos de la institución.....	124
7.4.2 Datos personales del rector o rectora.....	124
7.4.3 Datos Generales de la carrera	125
7.4.3.1 Datos generales	125
7.4.4 Resumen de la descripción meso curricular de la carrera/ programa.....	125
7.4.5 Lugar de ejecución de la carrera/programa:	126
7.4.6 Función sustantiva: docencia.....	126
7.4.6.1 Objetivos de la carrera	126
7.4.7 Requisito y perfil de ingreso.....	128
7.4.7.1 Perfil de ingreso:	128
7.4.7.2 Requisitos de ingreso:	128
7.4.8 Perfil de egreso	129
7.4.9 Perfil profesional	130

7.4.10	Requisitos de titulación	130
7.4.11	Opciones de aprobación de la unidad de integración curricular/unidad de titulación.	
	131	
7.4.12	Pertinencia	131
7.4.13	Planificación Curricular.....	135
7.4.13.1	Objeto de estudio	135
7.4.13.2	Metodología y ambientes de aprendizaje.....	136
7.4.14	Descripción micro curricular	139
7.4.15	Función sustantiva: Investigación	171
7.4.15.1	Investigación	171
7.4.16	Función sustantiva: vinculación con la sociedad.....	172
7.4.16.1	Vinculación con la sociedad	172
7.4.17	Modelo de prácticas preprofesionales de la carrera o prácticas preprofesionales.....	173
7.4.18	Infraestructura y equipamiento.....	174
7.4.18.1	Laboratorios y/o talleres.....	174
7.4.19	Aulas por estructura institucional donde se impartirá la carrera o programa.....	175
7.4.20	Personal	175
7.4.20.1	Director / Coordinador	175
7.4.21	Personal académico de la carrera/programa	175
7.5	Descripción meso curricular	177
	BIBLIOGRAFÍA	178

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Descripción de la malla curricular</i>	19
Tabla 2 <i>Indicadores de empleo en el sector turístico</i>	36
Tabla 3 <i>Matriz de Operacionalización de variable 1</i>	46
Tabla 4 <i>Matriz de Operacionalización de variable 2</i>	48
Tabla 5 <i>Descripción de la malla curricular</i>	139
Tabla 6 <i>Laboratorios y/o talleres</i>	174
Tabla 7 <i>Aulas por sedes o extensiones donde se impartirá la carrera</i>	175

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ingreso de turistas al Ecuador	35
Figura 2. Empresa en la que se desempeña	56
Figura 3. Áreas en las que se desempeñan	58
Figura 4. Relación entre lo que estudió y el empleo actual	59
Figura 5. Cumplimiento de requisitos laborales	60
Figura 6. Tiempo necesario para conseguir empleo.....	61
Figura 7. Competencias del idioma inglés con las que se graduaron.....	62
Figura 8. Importancia del idioma inglés, en la obtención de empleo	63
Figura 9. Competencias influyentes en la inserción laboral	64
Figura 10. Sistemas de reservas aplicados en el área laboral.....	66
Figura 11. Ámbitos del turismo en el que se pueden aplicar los conocimientos	67
Figura 12. Integración entre conocimientos y prácticas pre-profesionales.....	68
Figura 13. Falencias cognitivas que inciden en el campo laboral.....	69
Figura 14. Factores que inciden en la obtención de empleo	70
Figura 15. Complemento de la formación profesional.....	71
Figura 16. Aplicación de normas de protocolo y etiqueta	72
Figura 17. Manejo de vocabulario técnico.....	73
Figura 18. Conocimientos generales	74
Figura 19. Conocimiento de técnicas de atención al cliente	75
Figura 20. Capacidad de comunicación oral y escrita.....	76
Figura 21. Capacidad de toma de decisiones	77
Figura 22. Capacidad de planificar y organizar el trabajo	78
Figura 23. Manejo de inglés como segunda lengua	79
Figura 24. Capacidad de uso de las TIC's.....	80

Figura 25. Capacidad de análisis y síntesis de información.....	81
Figura 26. Conocimientos en gestión de recursos financieros	82
Figura 27. Capacidad de dirigir entidades turísticas	83
Figura 28. Conocimientos de legislación turística	84
Figura 29. Capacidad de adaptación laboral	85
Figura 30. Conocimiento de sistemas de reserva	86
Figura 31. Capacidad de Trabajo en equipo.....	87
Figura 32. Atención con cordialidad y tolerancia	88
Figura 33. Capacidad de innovación y toma de decisiones	89
Figura 34. Proactividad en el empleo.....	90
Figura 35. Control de temperamento	91

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar una evaluación curricular de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, con el fin de identificar su competitividad. Para cumplir el objetivo, se recolectaron y consolidaron las entrevistas al universo graduados en turismo y hotelería que se encuentran laborando, con el fin de determinar competencias y actitudes adquiridas durante su formación profesional, en contraste con las necesarias en los perfiles laborales, Además se obtuvo información por parte de los empresarios, a través de la aplicación de entrevistas. En conjunto permitieron el análisis de la malla curricular y el perfil profesional ofertado en la creación de la carrera de estudio. Los resultados indican que existen falencias en los contenidos de las asignaturas de formación profesional, además de asignaturas que no aportan al desarrollo profesional del estudiante de turismo y hotelería. Se muestran competencias que no son cubiertas por el diseño curricular y que son necesarias para satisfacer el perfil laboral requerido por los empleadores. Los hallazgos revelan, que es importante realizar una reestructuración de la oferta curricular correspondiente a la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, acorde a la Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos y su contenido debe estar acorde a las necesidades educativas manifestadas la presente investigación.

PALABRAS CLAVE:

- **EVALUACIÓN CURRICULAR**
- **COMPETENCIAS**
- **COMPONENTES CURRICULARES**

ABSTRACT

The objective of this research work is to carry out a curricular evaluation of the Engineering in Hospitality and Tourism Administration, course at the Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, in order to identify its competitiveness. To get the objective, there information were collect and consolidated by interviews made to the universe, graduated in tourism and hospitality, who are working, in order to determine skills and attitudes acquired during their professional training, in contrast to those required in the labor profiles, information was also obtained by businessmen, through the application of interviews, together allowed the analysis of the curriculum and the professional profile offered in the creation of the study career. The results indicate that there are flaws in the contents of the professional training subjects, in addition, there are subjects that do not contribute to the professional development of the tourism and hospitality student. Skills that are required are not covered by the curriculum design and those are necessary to procure the job profile required by the employers. The findings reveal that it is important to carry out a restructuring of the curricular offer corresponding to the Tourism and Hotel Administration Engineering, according to the Harmonization of the Nomenclature of Professional Titles and Academic Degrees and its content must be in accordance with the educational needs manifested in the present investigation.

KEYWORDS:

- **CURRICULAR EVALUATION**
- **COMPETENCES**
- **CURRICULAR COMPONENTS**

INTRODUCCIÓN

El Ecuador con el pasar de los años ha experimentado grandes cambios en su matriz económica con el fin de desarrollar nuevas industrias que logren de manera paulatina relegar al ingreso petrolero, dentro de esto cabe destacar la actividad turística como una opción de desarrollo tomando en cuenta que es una industria con diversas aristas que generan diversidad de empleos.

Para lograr el desarrollo cultural, económico y social acorde a las expectativas deseadas es primordial el talento humano y profesional, por lo que se considera como base fundamental a la educación, tomando en cuenta que nuestro país se considera en vías de desarrollo, se requiere asegurar la calidad educativa implementando ciencia y tecnología.

A nivel económico, el término efectividad implica la convergencia de saberes, aptitudes y actitudes que un profesional debe cumplir, por lo que se han ido perfeccionado los perfiles laborales con el fin de que los trabajadores sean personas técnicas y calificadas, con capacidad de adaptación a los nuevos procesos de desarrollo. Cada individuo debe demostrar conocimientos teórico-prácticos, acompañados valores y competencias específicas, por lo que la formación debe ser integral.

La universidad ecuatoriana y sus componentes complementarios, deben crear las condiciones sostenibles, que permitirán al Ecuador ser competitivo e incorporarse de manera adecuada en la globalización actual, tomando en cuenta que históricamente, la academia ha sido la base para el surgimiento de naciones.

El objeto del presente proyecto se basa en la evaluación curricular de la carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE con el

fin de determinar si los estudiantes a través del currículo pueden alcanzar las competencias impartidas a través del programa académico seleccionado acorde a las necesidades laborales actuales.

En la actualidad la actividad turística es una de los sectores más prometedores respecto a la contribución del PIB, por lo que se requiere la formación de profesionales en las diversas áreas que este sector presenta, las carreras profesionales se enmarcan acorde a las exigencias técnicas, tecnológicas y científicas del país, con el fin de cumplir las demandas sociales, por lo que se considera que es primordial la evaluación curricular de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

La investigación pretende ser una base de mejora curricular tomando en cuenta que, a partir de la publicación de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en el Registro Oficial N° 298 y su reglamento en el año 2011, las Instituciones de Educación Superior (IES) se han visto obligadas a cumplir con parámetros estandarizados que garanticen la calidad educativa, entre los cuales se encuentra el seguimiento a graduados que es uno de los requisitos obligatorios para el proceso de acreditación, motivando a las IES a mantenerse en contacto continuo con los pertenecientes a la institución quienes pasan a ser una fuente primaria de información, y a su vez incluye el contacto con representante del sector público y privado quienes son los potenciales ofertantes de empleo.

Finalmente el trabajo pretende determinar la pertinencia de los componentes curriculares a través de la evaluación de estos para cumplir con la educación competitiva que exige la sociedad basándose en parámetros tales como: la flexibilidad curricular, pertinencia social, la inserción de las TIC's en el proceso de enseñanza y aprendizaje, ampliar la oferta académica determinando modalidad presencial, semipresencial y a distancia, mismas que

deberán acoplarse al Plan toda una vida las políticas productivas que plantea el gobierno actual, permitiendo de esta manera solventar a los paradigmas educativos mismos que son completamente dinámicos gracias a la globalización y la introducción de las tecnologías de la información dentro del ámbito educativo.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El diseño curricular ha sido un ítem obligatorio por parte de la Ley de Educación Superior, en el cual deben incluirse como unidades de organización curricular a la formación básica, curricular y de titulación; dentro de los componentes del currículo deben constar macro, meso y micro currículo como ejes primordiales para una carrera de formación profesional.

Se ha planteado el presente tema de estudio, ya que se ha identificado que la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE ha sido modificada en su totalidad, llegando a eliminar el componente de hotelería sin un estudio que haya sustentado esta decisión, tomando en cuenta que, en la actualidad los perfiles profesionales de las vacantes a cubrir por los graduados en Administración Turística y Hotelera son cada vez más complejos y competitivos, por lo que es indispensable determinar si el diseño curricular satisface los requerimientos que exigen los empleadores.

El efecto manifestado con mayor evidencia se lo percibe en el área laboral tomando en cuenta que, existen graduados que no se encuentran laborando en la actualidad, aquellos quienes se desempeñan en puestos que no son afines al área de estudio o a su vez hay grupos que laboran con sueldos mínimos comparables a bachilleres, lo que puede sugerir falencias en la malla curricular, debido a que no está garantizado un perfil de egreso acorde al mercado laboral real que el país presenta.

Resulta imperativo este estudio tomando en cuenta que el desarrollo e implementación de una nueva carrera debe tener un análisis de factibilidad cuyo eje primordial sea el diseño curricular, en el que se identifiquen si los componentes de estudio son compatibles con los requisitos laborales a nivel público y privado, determinar las áreas de prácticas pre-profesionales destinadas a ser cumplidas durante la formación profesional, establecer, si la ley permite, en el caso de la turismo, el desarrollo obligatorio de viajes con objetivos académico y en especial fijar como punto de desarrollo a la investigación tanto a nivel docente como estudiantil priorizando líneas específicas que generen productos científicos.

La problemática se basa en la reestructuración de las mallas curriculares sin una adecuada evaluación curricular en la que se haya identificado la pertinencia de sus componentes, tomando en cuenta que según (Javier & Maldonado, 2015) “ la pertinencia adquiere una nueva dimensión y se convierte en un eje articulador de las funciones esenciales de la universidad” dicho parámetro que es acogido por el Consejo de Educación Superior (CES) como un modelo académico, por lo que se pretende identificar, describir y analizar el currículo de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE con respecto a las necesidades profesionales de los sectores de empleo.

1.1.1 Formulación del problema

¿Son los componentes curriculares pertinentes en la formación profesional de los graduados de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE?

1.2. Justificación

Se plantea el presente proyecto, considerando que es un estudio conveniente para la identificación de competencias específicas que garanticen una malla curricular de calidad de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas.

Valor de conveniencia: el estudio es conveniente porque se van a obtener datos reales de las fuentes de estudio identificadas.

Valor social: los resultados son importantes porque aportarán con la integración entre el conocimiento y ámbito laboral para una mejor inserción del profesional.

Importancia práctica: los resultados son importantes ya que van a permitir, a través de las falencias encontradas en el diseño curricular, establecer la propuesta para que exista congruencia entre la formación profesional con el campo laboral.

Importancia metodológica: se plantean instrumentos de recolección de información dirigidos hacia la obtención de datos que permitan investigar la información requerida en este campo de estudio.

Valor teórico: el aporte teórico es la investigación relacionada a las teorías que sustentan los resultados que se emiten de esta investigación.

A partir de los resultados de la investigación, permite generar un diseño curricular acorde a las necesidades del mercado laboral y la demanda social, misma que deberá verse reflejado en contenidos curriculares de formación profesional.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Evaluar el diseño curricular de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, a través del análisis de sus componentes con el fin de determinar su competitividad

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar el diseño curricular de la carrera de Hotelería y Turismo para establecer su pertinencia.
- Establecer a través de la investigación a empleadores y egresados, la brecha entre la formación profesional y los requisitos planteados en los perfiles laborales
- Determinar la pertinencia de conservar, actualizar o modificar el plan de estudios con relación a los hallazgos identificados.
- Realizar la propuesta a partir de los resultados de la investigación

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estado del arte

La educación superior en el Ecuador ha presentado avances con el objetivo formar profesiones de calidad que cumplan con el perfil laboral adecuado, para satisfacer los requerimientos que van surgiendo acorde a la demanda del sector turístico y hotelero, basados en política privadas y directrices gubernamentales basadas en el Plandetur 2020 y lineamientos gubernamentales detallados en el plan “Toda una vida Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021”, en el que se especifica que las Instituciones de Educación Superior (IES) son incentivadas para que se promueva una oferta académica que tenga la capacidad de contribuir con el cambio de la matriz productiva nacional. (SENPLADES, 2017)

En el país existen varios indicadores que, permiten identificar el crecimiento del mismo, tal es el caso del ámbito socio-económico, y como lo indica la (Organización Internacional del Trabajo, 2018) dentro de las líneas de acción para crear un mejor futuro del trabajo, se identificó la que se debe generar “una gran revolución en la educación y la formación profesional”, enunciado que ratifica el compromiso de las IES con la sociedad y la imperiosa necesidad de graduados efectivos.

Según cifras emitidas por (Ministerio de Turismo, 2018), en estos últimos años, el sector turístico y hotelero ha aportado sólo con el 2% al Producto Interno Bruto (PIB), lo que indica que, a pesar de ser considerada una fuente económica de desarrollo y fortalecimiento productivo, no ha cumplido aún las expectativas gubernamentales como generador de ingresos, es por esto que resulta imperativo el mejoramiento de la educación a nivel del

turismo y la hotelería, ya que al ser una “industria” que vende productos intangibles, el personal es la carta de presentación de cualquier empresa dedicada a esta actividad.

La globalización de la competencia laboral se ha devenido cada vez más compleja, por lo que la formación profesional no puede quedarse de lado a esta continua actualización, por lo que un programa de pregrado debe estar en constante actualización.

Con el fin de regular la educación superior, se han instaurado en el Ecuador instituciones gubernamentales encargadas de velar por la calidad educativa, como ente rector se encuentra el Consejo de Educación Superior (CES) y de manera complementaria la Secretaría Nacional de Educación, Ciencia y Tecnología (SENESCYT) que, bajo la Ley Orgánica de Educación Superior y su reglamento han determinado las respectivas directrices con las que las IES deberán manejar su oferta académica.

El presente estudio busca contribuir con un análisis de los contenidos curriculares, cuyos resultados evaluarán el nivel de satisfacción tanto de graduados como de empleadores, respecto a la formación obtenida por parte de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas, la misma que estuvo vigente hasta el año (2015), con el fin de generar una propuesta que ayude a orientar de una manera más eficaz la carrera.

2.2. Antecedentes investigativos acerca de la inserción laboral del graduado en hotelería y turismo

Respecto al problema de estudio, se han planteado casos similares que sirven de sustento inicial al tema de investigación.

En el “Estudio Demandas del Mercado Laboral a los Titulados Universitarios (Valero, 2012), este documento ofrece un análisis sobre el proceso de inserción laboral en la universidad de Granada, España, destaca las competencias transversales que exigen las empresas a los titulados universitarios donde se incluyen: la motivación por el trabajo, la responsabilidad y la capacidad de trabajo, como las más valoradas, reafirmando una vez más que la formación académica abarca componentes complementarios a lo académico, buscando una formación integral de los profesionales.

Dentro del estudio sobre la ocupación laboral y profesional de los egresados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la ESPE” (Ruiz, 2012), el autor identifica a través de la investigación que el perfil de graduación en el departamento no cumple las expectativas laborales es decir, que la formación curricular cumple con el perfil de ingreso, pero no satisface las competencias requeridas en el ámbito laboral, por lo que se destaca la importancia de la práctica universitaria en la obtención de empleo, y resaltan también la efectividad de los contactos como una fuente de referencia laboral, es decir las personas a las que conocen y que tienen la posibilidad de generar trabajo o recomendar a conocidos para cubrir las vacantes.

En la investigación denominada “Tendencias en la demanda laboral del sector turístico del Ecuador”, el autor (Cabanilla, s.f.), determina que la fuerza laboral en el área de turismo ha sido ocupada por personal de profesiones diferentes a la requerida o a su vez, el personal posee competencias mínimas respecto a las competencias específicas requeridas, todo esto debido a la “falta de personal capacitado”, lo que a su vez recae en un distanciamiento entre las demandas laborales y la formación profesional, ya que se considera que los conocimientos

impartidos en las IES no cubren la demanda solicitada o a su vez las competencias no están actualizadas.

Los autores (Pérez & Ariel, 2017), realizan un análisis en el documento “Diagnóstico de la inserción laboral de los graduados de la carrera de hotelería y turismo en la provincia Tungurahua”, según los datos obtenidos, el porcentaje de inserción laboral es bajo, a pesar de que el 50% de graduados se encuentran trabajando, el área laboral no se relaciona a su ámbito de formación profesional y se concluye que, la malla curricular de la carrera no concuerda con los requerimientos del mercado laboral; acorde a los resultados de la investigación este es un indicador importante, ya que influye directamente entre la relación existente entre los conocimientos impartidos y la inserción laboral de los graduados, resaltando que, el diseño curricular debe estar acorde a las tendencias y necesidades sociales relacionadas a la hotelería y al turismo.

En el estudio “La empleabilidad de graduados universitarios en el contexto latinoamericano, realidades de UNIANDES, Ecuador”, elaborado por (Álvarez & Romero, 2015), el diagnóstico arroja como resultado que. el 25% de los graduados se encuentran desempleados, y que a pesar de que se necesitan profesionales en Administración de Empresas, para cubrir vacantes actuales y dentro de los próximos 5 años, los graduados presentan dificultad de acceso, debido a los insuficientes conocimientos y competencias, que no se encuentran desarrolladas en la malla curricular, y que la insuficiente flexibilidad para acoplarse a los constantes cambios del mercado laboral, por lo que se recomienda que las universidades realicen estudios de la demanda de profesionales y que, basados en los resultados se planteen ofertas de estudio pertinentes, lo que a su vez ayudará a estrechar vínculos entre las IES y los empleadores.

En el documento denominado “La inserción laboral de los graduados en turismo de la Universidad Nacional del Sur en el mercado laboral de agencias de viajes en Bahía Blanca”, elaborado por (Benitez, 2014) se plantea el caso específico de la vinculación laboral con agencias de viajes, dando un resultado de 55,42% de los encuestados quienes trabajan en dicho campo laboral, sin embargo se identifican falencias en la preparación académica, sobretodo en el fortalecimiento del idioma inglés dentro de la formación profesional y la dificultad de inserción laboral que se presenta, además se concluye que los graduados desconocen el uso de sistemas de reserva como Sabre y Amadeus, esto permite identificar que en la carrera no hay una adecuada relación entre la teoría y la práctica.

(Vidalia, 2009), con respecto a su estudio del “desempeño laboral del licenciado en turismo en la Isla Margarita”, logra identificar que los empresarios sugieren que debe perfeccionarse la formación en el área gerencial y el manejo de idiomas sobretodo en el idioma inglés tomando en cuenta que el turismo receptivo es el que prima en el lugar de estudio, se habla también de generar más practica laboral en las universidad conjugando de mejor manera el aspecto práctico con el teórico.

Los antecedentes describen de manera más específica las falencias evidenciadas en los estudios descritos, se identifica a las falta de competencias como un factor representativo en la falta de empleo por incumplimiento de perfiles laborales, otro resultado repetitivo es el de la empleabilidad de los graduados en profesiones diferentes a las de su área de estudio.

El manejo de programas informáticos específicos de reservas en turismo y hotelería y el desconocimiento del idioma inglés son competencias importantes descritas por los empleadores, que no están siendo observadas en la formación profesional, motivo por el cual muchas de las vacantes son cubiertas por profesionales de formación diferente o personal que de manera empírica tenga la capacidad de cumplir con estas competencias consideradas como

básicas en el área de turismo y hotelería, ya que servirán para cumplir con profesionalismo las tareas asignadas.

2.3. Fundamentación teórica

2.3.1. Diseño curricular de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

La carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera basada en lineamientos propuestos por el CONESUP en el año (2007), conforma su malla curricular con los siguientes componentes como fundamentales:

- **Objetivo general**

Formar Ingenieros en Administración Turística y Hotelera, técnica y científicamente preparados en modalidad presencial y a distancia, para dirigir empresas de la industria turística y hotelera, con una preparación integral, altamente competitivos y con visión global del sector, que les permita hacer gestión en todos los procesos gerenciales, con alto sentido ético, calidad humana, social y de desarrollo sostenible que contribuya al crecimiento socio-económico de país. (Escuela Politécnica del Ejército Vicerrectorado de Docencia, 2007)

El objetivo general es abarcador, busca formar profesionales con perfiles direccionados a puestos gerenciales en área de estudio, pero en el área del turismo y la hotelería estos puestos podrán ser conseguidos una vez obtenido un título de cuarto nivel, o alcanzado la experiencia necesaria luego de cierto tiempo laborando en el sector, por lo que debe ser mejor guiado hacia una visión más real y que pueda cumplirse.

- **Metas de la carrera**

Acorde al documento de (Escuela Politécnica del Ejército Vicerrectorado de Docencia, 2007), las metas con las que la carrera fue creada son:

1. “Implementar la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera con su respectivo marco legal, a dictarse bajo la modalidad presencial, en jornada matutina y nocturna, así como en la modalidad a distancia”.
2. “Lograr el 40% de incremento estudiantil semestral, para la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, considerando que esta nueva oferta educativa es única, a nivel nacional”.
3. “Satisfacer en un 80% las demandas ocupacionales, ofertando profesionales competitivos que cubran las expectativas del mercado”.
4. “Preparar al 100% de profesionales, en escenarios reales de conformidad a los requerimientos de la formación del ingeniero, realizando convenios con instituciones públicas y privadas relacionadas con la industria turística y hotelera”.
5. “Aumentar la capacidad instalada para el óptimo funcionamiento de la nueva carrera, de conformidad a las exigencias de la formación técnica que requiere la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera”.
6. “Difundir en el sur de la capital la oferta de la nueva carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, considerando que todos los lugares tienen su potencial turístico y que no están técnicamente explotados”.
7. “Orientar a los estudiantes, para la creación de su propia empresa”.
8. “Elaborar un proyecto hotelero con miras a la creación de su propia empresa”.

9. “Constituir un Agencias de Viajes, que servirá de laboratorio para los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera y a la vez brinde un servicio a la ESPE y a las Fuerzas Armadas”.

Con respecto a las metas número 7 y 8 (que se relacionan entre sí), la competencia de emprendimiento no ha sido completamente desarrollada, debido a que la asignatura denominada “Desarrollo de emprendedores”, no se enfoca al turismo o a la hotelería, más bien se la lleva de una manera genérica de tal manera que cualquier estudiante de otra carrera puede acreditar esta materia, y tampoco existe el componente práctico que debería estar inmerso en la materia.

La meta 9 no se concretó, la materia de planificación de tours determina la conformación de la agencia de viajes, como un laboratorio de práctica.

- **Perfil profesional**

El Ingeniero en Administración Turística y Hotelera es un profesional capacitado para responder a las exigencias empresariales del sector turístico y hotelero, aplica técnicas de administrativas modernas en la conducción de los diferentes subsistemas empresariales, gestiona la comercialización, comunicación y logísticas del portafolio de productos, analiza el entorno económico, político, social y financiero de la empresa, con el propósito de identificar las condiciones de los mercados vinculados con sus Operaciones, utiliza el conocimiento del patrimonio natural y el legado cultural, en el diseño de paquetes turísticos realizados en función de las necesidades de los cliente, utiliza técnicas, procedimientos e instrumentos necesarios en la actividad hotelera en el diseño y desarrollo de un portafolio gastronómico en concordancia a la calidad requerida, según estándares de las empresas en sus diferentes

unidades con liderazgo, responsabilidad, honradez e iniciativa emprendedora. (Escuela Politécnica del Ejército Vicerrectorado de Docencia, 2007)

El perfil profesional de la carrera de ingeniería en Administración Turística y Hotelera, se lo visualiza para cubrir vacante empresariales, actividades de comercialización y logística, desarrollo de portafolio gastronómico, entre otras, el hecho de tener una carrera tan diversificada genera profesionales que conocen un poco de todo, pero que no son especialistas, lo que recae en una realidad diferente, ya que las vacantes disponibles son para cargos Operativos, cuya aplicación, no precisa siempre de una profesional de tercer nivel, todo lo contrario, puede ser ocupada por alguien que tenga conocimientos empíricos únicamente.

- **Identificación de competencias profesionales**

Al año de creación de la carrera en el año 2007, se plantearon competencias profesionales acorde a los requerimientos laborales, sociales y económicos identificados en el estudio para la conformación de la carrera.

1. “Desarrolla soluciones innovadoras a problemas que se presentan en la conducción de empresas turísticas y hoteleras, basadas en técnicas administrativas modernas y bajo la normatividad legal vigente.”
2. “Gestiona la comercialización, comunicación y logística del portafolio de productos de las empresas turísticas y hoteleras”
3. “Analiza el entorno económico, político, social y financiero de una empresa dedicada al turismo y la hotelería, con el propósito de identificar oportunidades de negocio en los que se requiera invertir”

4. “Utiliza el conocimiento del patrimonio natural y el legado cultural, en el diseño, planificación y organización de paquetes turísticos realizados en función de las necesidades de los clientes”
5. “Desarrolla el portafolio de productos gastronómicos y gestiona la conducción de las diferentes unidades vinculadas a la actividad hotelera”
6. “Ejerce el liderazgo con espíritu emprendedor y pensamiento crítico, promoviendo la calidad de vida” (Escuela Politécnica del Ejército Vicerrectorado de Docencia, 2007)

Las competencias profesionales deben direccionarse a las necesidades del mercado laboral y el ámbito social, no se contemplan indicadores de gestión, calidad e inclusive del idioma extranjero como competencias básicas en el área de estudio.

La malla curricular debe ser evaluada con el fin de realizar modificaciones acorde a las necesidades identificadas en el mercado laboral, tomando en cuenta que al ser una carrera que engloba tres componentes macro como son la hotelería, el turismo y la gastronomía no se abarcan de manera integral ninguno de los tres, este puede ser un factor que influya al momento de la selección del personal por parte de los empleadores.

2.3.1.1. Malla curricular Ingeniería en Administración Turística y Hotelera (2015)

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO													E S P E																					
MAPA CURRICULAR PARA LA CARRERA DE: INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA																																		
1era. ETAPA DE FORMACIÓN				2da. ETAPA DE FORMACIÓN				3era. ETAPA DE FORMACIÓN																										
UNIDAD DE COMPETENCIA GENERALIZADORA PARA LA ETAPA				UNIDAD DE COMPETENCIA GENERALIZADORA PARA LA ETAPA				UNIDAD DE COMPETENCIA GENERALIZADORA PARA LA ETAPA																										
Utiliza el conocimiento del patrimonio natural y el legado cultural, en el diseño, planificación y organización de paquetes turísticos realizados en función de las necesidades de los clientes.				Aplica técnicas administrativas y operativas modernas y bajo la normatividad legal vigente, en la solución de problemas que se presentan en la conducción de empresas turísticas y hoteleras.				Gestiona la comercialización, comunicación y logística del portafolio de productos de las empresas turísticas y hoteleras.																										
PROYECTO INTEGRADOR I				PROYECTO INTEGRADOR II				PROYECTO INTEGRADOR III																										
CADM 11113 DISEÑO DE PROGRAMAS TURÍSTICOS Y SERVICIOS HOTELEROS P1: PROYECTO INTEGRADOR TURÍSTICO Y HOTELERO I				CADM 21158 MANUAL DE PROCESOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS P2: PROYECTO INTEGRADOR TURÍSTICO Y HOTELERO II				CADM 31120 PLAN DE MARKETING PARA EL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO P3: PROYECTO INTEGRADOR TURÍSTICO Y HOTELERO III																										
4				4				4				12 4,74%																						
NIVEL DE FORMACIÓN																																		
1er. NIVEL			2do. NIVEL			3er. NIVEL			4to. NIVEL			5to. NIVEL			6to. NIVEL			7mo. NIVEL			8vo. NIVEL													
CADM 11082 INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOTELERÍA PREP 4			CADM 11058 GEOGRAFÍA TURÍSTICA PREP 4			CADM 11057 POLÍGONO Y ARQUEOLOGÍA PREP 4			CADM 11149 TRANSPORTE TURÍSTICO PREP 4			CADM 11017 MÓDULO DE PRODUCCIÓN CULINARIA PREP 4			CADM 21211 TURISMO CULTURAL PREP 4			CADM 21191 TÉCNICAS DE GUAR PREP 4			CADM 21204 TRAFICO AEREO I PREP 4			CADM 21215 TURISMO ALTERNATIVO PREP 4			CADM 31171 TRAFICO AEREO II PREP 4			CADM 41007 GERENCIA TURÍSTICA PREP 4				
CADM 11128 TÉCNICAS DE HOSPITALIDAD PREP 4			CADM 11140 TÉCNICAS DE RESTAURANTE PREP 4			CADM 21181 RESERVA Y RESERCIÓN HOTELERA PREP 4			CADM 21085 ENDOTLOGIA PREP 2			CADM 21090 GASTRONOMIA EQUATORIANA PREP 4			CADM 21087 ETIQUETA Y PROPIEDAD PARA TURISMO Y HOTELERÍA PREP 2			CADM 21150 OPERACIÓN DE TOURS PREP 4			CADM 21149 OPERACIÓN DE BARES PREP 2			CADM 31089 MANEJO Y AMBIENTACIÓN PREP 4			CADM 41017 PLANIFICACIÓN DE MENUS PREP 4			CADM 41025 PROYECTO PROFESIONAL DE GRADO III PREP 4			SUPE 114 45,06%	
EXCT 11068 MATEMÁTICA I PREP 4			EXCT 11068 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREP 4																					SUPE 8 3,16%										
COMP 10014 COMPUTACIÓN AVANZADA PREP 4			CADM 15266 MICROECONOMÍA (II) PREP 4			CADM 10011 ADMINISTRADOR PREP 4			CADM 37110 MERCADOTECNIA PREP 4			CADM 10007 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PREP 4			CADM 20214 DERECHO MERCANTIL Y LABORAL PREP 4			CADM 42023 DERECHO LABORAL PREP 4			CADM 20096 LEGISLACIÓN TURÍSTICA PREP 4			CADM 31074 GESTIÓN EMPRESARIAL PREP 4			CADM 31070 GESTIÓN DE LA CALIDAD PREP 4							
CADM 14031 CONTABILIDAD I PREP 4			CADM 24549 CONTABILIDAD DE COSTOS PREP 4			CADM 26014 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA I PREP 4						CADM 27106 INVERSIÓN EN MERCADOS DE VALORES PREP 4			CADM 21068 DESARROLLO DE EMPRENDEDORES PREP 2			CADM 37111 MERCADOTECNIA DE SERVICIOS PREP 4			CADM 20166 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PREP 4			CADM 26078 DISEÑO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS PREP 4			SUPE 91 35,97%							
CHUM 10013 COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA PREP 2			CHUM 14054 CULTURA FISICA PREP 2																					SUPE 8 3,16%										
TOTAL DE CRÉDITOS POR PERÍODO ACADÉMICO			24			24			26			26			29			30			24			22			28			253 92,09%				
CURSOS DE TEMÁTICA OPIATIVAS			CHUM 30020 DE ARTES Y LITERATURA I PREP 2			CHUM 30017 DE ARTES Y LITERATURA II PREP 2			CHUM 30007 DE ARTES Y LITERATURA III PREP 2			LEMO 31306 DE PROYECCIÓN PROFESIONAL IV PREP 2			LEMO 41011 DE PROYECCIÓN PROFESIONAL V PREP 2			LEMO 41054 DE PROYECCIÓN PROFESIONAL VI PREP 2			LEMO 41064 DE PROYECCIÓN PROFESIONAL VII PREP 2									SUPE 70 3,92%				
CHUM 14010 DE PROYECCIÓN PROFESIONAL I PREP 2			TOD 16024 DE PROYECCIÓN PROFESIONAL II PREP 2			TOD 13045 DE PROYECCIÓN PROFESIONAL III PREP 2																					SUPE 10 3,96%							
PREP 26			PREP 28			PREP 30			PREP 29			PREP 31			PREP 30			PREP 28			PREP 26			PREP 28										
SUFICIENCIA DEL IDIOMA EXTRANJERO																																		
PASANTÍAS - PRÁCTICAS PREPROFESIONALES CON EL NÚMERO DE HORAS ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO VIGENTE																																		
PROYECTO DE GRADO																																		
TOTAL DE CRÉDITOS DE LA CARRERA													253 100,0%																					

ASIGNATURAS DE ARTES Y LINGÜÍSTICA PRESENCIA MÍNIMA AFECTACIÓN DEL ONE Y TEATRO AFECTACIÓN DE LA LINGÜÍSTICA AFECTACIÓN DE LA ESCULTURA AFECTACIÓN DE LA PLÁSTICA	ASIGNATURA DE PROYECCIÓN PROFESIONAL CURSOS I Y II FUNDAMENTO DE LINGÜÍSTICA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE FRANCÉS TÉCNICO I IDIOMA FRANCÉS TÉCNICO II EQUIVOCACIONES Y SUASORIOS LINGÜÍSTICOS
--	---

La carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, comprende nueve niveles subdivididos en tres unidades en los cuales convergen los componentes de docencia, práctico y aprendizaje, cumpliendo un total 7560 horas añadiendo las prácticas pre profesionales y vinculación con la sociedad.

El programa comprende un total de 67 asignaturas y la complementación con giras académicas, en total los estudiantes deben cumplir con 253 créditos.

Existen cinco ejes de formación sobre los que se desarrollan la carrera, descritos a continuación:

Tabla 1
Descripción de la malla curricular

Ejes de formación	Asignaturas
Formación profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción al turismo y la hotelería - Geografía Turística - Folklore y arqueología - Técnicas de hospitalidad - Transporte turístico - Bases de producción culinaria - Técnicas de restaurante - Turismo cultural - Agencias de viajes - Dietética y Nutrición - Reservas y recepción hotelera - Enología - Técnicas de guiar - Tráfico aéreo I - Tráfico aéreo II - Gastronomía ecuatoriana - Operación de bares

CONTINÚA 

	- Turismo Alternativo
	- Producción culinaria internacional
	- Operación de tours
	- Gestión de eventos y banquetes
	- Planificación turística
	- Panadería y repostería
	- Regiduría de pisos
	- Imagen y ambientación
	- Planificación de menús
	- Proyecto profesional de grado TH I
	- Proyecto profesional de grado TH II
	- Gerencia Turística
	- Gerencia Hotelera

Formación ciencias exactas

- Matemática I
- Estadística descriptiva

Formación administrativa y empresarial de la profesión

- Computación avanzada
- Contabilidad I
- Contabilidad de costos I
- Microeconomía
- Macroeconomía
- Administración
- Administración financiera
- Administración de recursos humanos
- Mercadotecnia
- Derecho mercantil y tributario
- Investigación de mercados
- Desarrollo de emprendedores
- Realidad nacional y geopolítica
- Derecho laboral

	<ul style="list-style-type: none"> - Mercadotecnia de servicios - Legislación turística - Publicidad - Gestión empresarial - Gestión de ventas - Planificación estratégica - Liderazgo - Gestión de la calidad - Comercio electrónico - Diseño y evaluación de proyectos
Formación humana y sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oral y escrita - Cultura física - Metodología de la investigación
Cursos de temáticas optativas	<ul style="list-style-type: none"> - Campismo y recreación - Fundamentos de ecología - Protección del ambiente - Francés técnico I - Francés técnico II - Quichua - Mantenimiento y seguridad hotelera
De artes y literatura (elección de tres opciones)	<ul style="list-style-type: none"> - Apreciación musical - Apreciación del cine y teatro - Apreciación de la literatura - Apreciación de la escultura - Apreciación de la pintura
Requisitos adicionales	<ul style="list-style-type: none"> - Suficiencia idioma extranjero - Prácticas profesionales - Proyecto de grado

Acorde a los componentes de formación profesional se los puede clasificar en tres ramas, la hotelería, la gastronomía y el turismo.

Con respecto al área hotelera las asignaturas cubren gran parte de las necesidades de formación, pero resulta necesario al momento de buscar trabajo, la experiencia previa en el área y de manera obligatoria el manejo de paquetes utilitarios especializados como Opera o Fidelio, mismos que no son tomados en cuenta en la formación, además de competencias específicas como resolución de conflictos, ya que se venden servicios intangibles.

En la rama de la gastronomía, las asignaturas que se imparten, complementan a la formación hotelera, tomando en cuenta que los servicios de alimentos y bebidas tienen dos opciones, formar parte de la hotelería o a su vez generar un negocio independiente dirigido a la actividad turística, sin embargo, estas cátedras no generan profesionales 100% gastronómicos, por lo que se considera un punto en contra al momento de conseguir empleo.

El área de turismo, al ser uno de los componentes con mayor versatilidad debido a la amplia gama de oportunidades de empleo, la malla curricular abarca asignaturas destinadas a cubrir empleos en aerolíneas, agencias de viajes o a su vez de guías turísticos, pero no son suficientes para cumplir con los perfiles requeridos, ya que al igual que en la teoría, se necesitan programas utilitarios tales como Sabre y Amadeus, y a pesar de la capacidad de guía, la carrera no permite conseguir la licencia nacional que permita ejercer de manera legal esta opción de empleo.

Conforme a la malla analizada, no se contemplan asignaturas que coadyuven a la formación en turismo cultural, pudiendo hacer un estudio más especializado sobre el estudio del arte, tomando en cuenta que Quito, como Patrimonio Cultural de la Humanidad es el lugar perfecto para realizar este análisis y que, el graduado de turismo y hotelería tenga la

capacidad de generar un valor agregado que le otorgue mayores posibilidades de ser contratado.

Lo mismo ocurre con turismo alternativo, que debe estar estrechamente ligado a la normativa legal que rige esta actividad, pudiendo ser reemplazada por la asignatura de transporte turístico, cuyos conocimientos pueden ser adaptados dentro de la materia de Operación de tours.

Las asignaturas de temáticas optativas deben formar parte del diseño curricular, excepto francés técnico I y II y quichua que definitivamente deben ser estudiados como lengua extranjera y lengua ancestral, respectivamente y darles la importancia que en el ámbito de formación tienen, generando profesionales más competitivos, con conocimientos diferentes y requeridos en el turismo y la hotelería.

2.3.2. Competencias de formación para el profesional del turismo

En la actualidad los empleadores buscan una fuerza laboral más flexible y adaptable, acorde a sus empresas para que tengan capacidad de respuesta a las necesidades cambiantes del mercado y del cliente (Bennett, 2002), es por esto que, se han llevado a cabo varios estudios relacionados a la empleabilidad de graduados y el trabajo, la definición de requisitos a ser cumplidos en el campo turismo y una serie de calificaciones tales como: habilidades comunicativas, empatía, motivación, habilidades para tomar decisiones, planificación, habilidades e improvisación han sido el resultado común de estas investigaciones (Cassidy, 2006).

Los resultados de estos estudios, han querido determinar las habilidades de empleabilidad y competencias idóneas, sin embargo no se ha podido determinar aún el ideal de debido a las deficiencias y limitaciones que estos estudios pueden tener, ya que siempre incluyen un elemento subjetivo sobre el que se guía el estudio (Knight y Yorke, 2003). Para determinar las calificaciones laborales, se utilizan un variedad de términos, incluyendo: habilidades genéricas, atributos de posgrado, habilidades personales, capacidades, habilidades de empleabilidad, habilidades de comunicación y sociales, o habilidades integradas para describir lo que, en la literatura, a menudo se considera sinónimos de nociones y conceptos similares, y de esta manera tecnificar la información que se presenta. (Hager y Holland, 2006).

Cabe recalcar que la empleabilidad en su sentido más amplio, establece una conexión más estrecha entre la educación y la oferta laboral (Harvey, Locke y Morey, 2002), tomando en cuenta que es uno de los objetivos que tienen la educación y la formación profesional, también cabe señalar que lo que se enumera en investigaciones sobre inserción laboral, a

menudo también se relaciona a lo que en la academia se conoce como habilidades cognitivas, es decir a términos relacionados como: la resolución de problemas, habilidades, desarrollo de experiencia, razonamiento, etc. (Anderson 2000).

En la literatura de (Intriago et al., 2016) se han dividido las competencias transversales del profesional Operativo del turismo, en tres grupos definidos como instrumentales, personales y sistémicas, las mismas que deben ser cumplidas por recepcionista, camarera, personal de mantenimiento y personal de reservas, entre otros y se describen a continuación:

Instrumental:

- **Capacidad de análisis y síntesis:** el estudiante mientras cursa su carrera va desarrollando esta capacidad, es decir no depende sólo de las asignaturas de formación profesional, si no se refleja sobre todo en los proyectos integradores, donde a partir de la síntesis de información se genera un producto final, donde se han conjugado los conocimientos de las diversas asignaturas recibidas.
- **Comunicación oral y escrita:** en el diseño curricular de la Ingeniería en administración Turística y Hotelera en el componente de formación humana y social se incluye este tema como asignatura, y se complementa con la asignatura de técnicas de guiar como especialización con el fin de cumplir con esta competencia.
- **Conocimiento de lenguas extranjeras inglés y otra:** dentro del programa de graduación de la carrera de hotelería y turismo, si bien es cierto que se exige la suficiencia en un idioma extranjero, con la opción que sea estudiado dentro de la universidad, resulta importante que se maneje una asignatura con terminología técnica en el idioma inglés o a su vez asignaturas dictadas en este idioma; dentro del diseño curricular, se precisa el estudio de francés técnico I y II y de un nivel de Quichua,

carga horaria que, no es suficiente para que los estudiantes sean considerados bilingües. Por lo que se puede considerar como una falencia importante que influye en la inserción laboral.

- **Capacidad de gestión de información:** a pesar de que existen asignaturas como computación avanzada y comercio electrónico, este aspecto sigue siendo débil, ya que tanto a nivel turístico y hotelero, existen softwares de reservas que son esenciales en el perfil profesional, mismos que no son identificados en la formación profesional y que deben estar incluidos en el diseño curricular.
- **Resolución de problemas:** el campo laboral del turismo y la hotelería, resulta ser un área compleja de mantener a flote, ya que se trabaja en base a talento humano y se dirige hacia consumidores, por lo que la capacidad de resolución de conflictos debe ser desarrollada desde la universidad, misma que personalmente considero que se la puede potenciar a través de la práctica, ya que estando inmersos en la actividad estudiada se desarrolla esta capacidad, con las bases que se obtuvieron en el proceso de formación.

Personales:

- **Trabajo en equipo:** es una competencia que se va fomentando y desarrollando a través de los semestres de estudio, con proyectos profesionales que motivan el fortalecimiento del profesionalismo en los graduados de hotelería y turismo.
- **Relaciones interpersonales:** el objetivo primordial de desarrollar este aspecto de una manera acorde a las necesidades del área laboral, es el propiciar la convivencia humana, considerando que el producto que vende la hotelería y el turismo es totalmente intangible y la experiencia inicia desde la atención al cliente, misma que dentro de la malla curricular, tiene que ser desarrollada de una manera más específica

y que en conjunto con las prácticas pre-profesionales, ayudan al graduado a desenvolverse de manera óptima en el campo laboral.

Sistemáticas:

- **Aprendizaje autónomo:** el graduado en hotelería y turismo, es un profesional multifacético, gracias a su formación profesional, por lo que ha demostrado una gran capacidad de aprendizaje autónomo, tomando como ejemplo que acorde a los antecedentes, existen profesionales que se desempeñan en otras áreas diferentes a su campo de estudio, no es lo óptimo, pero demuestran las capacidades que un graduado en hotelería y turismo tiene.
- **Espíritu emprendedor:** lamentablemente este aspecto es que mayor falencias presenta, ya que son pocos los graduados que tienen ese deseo de ser generadores de empleo, o a su vez no se sienten capaces de cumplir con los requisitos para llevar un negocio a flote, la asignatura de desarrollo de emprendedores tiene que ser conducida de una manera más práctica y que puede ser complementada con contabilidad, por lo que sería óptimo dentro de las asignaturas de proyecto integrador, que se generen ideas con futuro.
- **Motivación por la calidad:** la asignatura de gestión de la calidad, otorga parámetros sobre normativa aplicada a la administración en general, pero se busca un enfoque direccionado a la carrera de hotelería y turismo.

2.3.3. Pertinencia del currículo en la carrera de turismo y hotelería

La Educación Superior en el Ecuador se vio fuertemente sacudida en el año 2010 con la publicación del registro oficial N° 298 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en donde se plasman definiciones, obligaciones, fines y principios bajo los cuales las Instituciones de Educación Superior (IES) deben girar para lograr una educación integral y de calidad, dentro del que se dedica el título VI para desarrollar el tema de la pertinencia, en el cual se involucran los criterios de creación de las IES, determinando requisitos legales específicos que permitan desarrollar programas educativos tomando como eje primordial a la pertinencia, impulsando la gestión de la formación profesional, la investigación, la vinculación con la sociedad y el fortalecimiento cultural, según (SENESCYT, s.f.) existen criterios de pertinencia que deben ser tomados en cuenta en la organización de aprendizajes, entre los que se encuentran, el diseño curricular, las prácticas pre-profesionales articuladas a las necesidades sociales, la investigación contextualizada, el dominio y la ecología de saberes y la aplicación de los conocimientos profesionales.

Pertinencia, originaria del latín “*pertinentia*” que significa correspondencia, contextualizada en el ámbito educativo universitario se encuentra vinculada según (Tunnerman, 2009) de manera directa con la equidad, la diversidad cultural y sobretodo coincide con el criterio emitido por (Unesco, 2008) que sostiene que se encuentra estrechamente relacionado con búsqueda de la calidad como el fin común perseguido, según la (Unesco, 1998) a través de la pertinencia se evalúa la adecuación entre las expectativas institucionales y sociales, lo que para la LOES es considerada como una respuesta efectiva a la necesidad de articulación entre la oferta y la demanda de desarrollo que se presentan en un país, lo que (Larrea, s.a.) determina como un modelo de gestión clave para la transformación

de la educación superior, debido a que depende de esta la planificación y aprobación de programas académicos, actualmente basados en el Plan Toda una Vida

Identificado todo lo anterior como base para la importancia de la pertinencia, el autor (Carrión, s.f.) la sintetiza en una pregunta “¿Para qué se educa a un profesional universitario?”, cuya respuesta indica “Para resolver los problemas de los diversos sectores de interés”, por lo que es importante precisar que existen instituciones privadas cuyo sector objetivo puede ser un grupo pequeño y seleccionado, lo contrario ocurre con las instituciones privadas que tienen una visión más amplia del sector social hacia el que se dirige su formación, he aquí el peso que recae en los hombros de los profesionales universitarios quienes tienen que cubrir perfiles profesionales cada vez más complejos, que les exige mayores estándares de formación e inclusive de superar los niveles promedios de estudio y especializarse en un área específica.

2.3.3.1. Pertinencia entre los objetivos y políticas del Plan Toda una Vida con la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

En el año 2017, se expide una nueva planificación para la economía del país, donde se incluye a la actividad turística y hotelera como ejes de desarrollo tanto a nivel público como privado, tomando en cuenta que, la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE es de carácter público se considera importante describir la relación de las políticas estatales con la carrera en evaluación.

Con respecto al denominado objetivo 4: “consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, afianzar la dolarización”, se busca el aprovechamiento de mercados o a su vez la atracción de inversiones relacionadas a la gastronomía y el turismo comunitario, a través de la generación de espacios de diálogo.

Se busca además que el posicionamiento estratégico del Ecuador, contribuya a impulsar el potencial turístico, destacando que en la última década este sector se considera como pilar fundamental en el desarrollo económico del país, se destaca la inversión de proyectos desde infraestructura hasta la formación del talento humano especializado y según (SENPLADES, 2017) la actividad turística contribuyó al PIB con el 5,15%, porcentaje que lo posesionó en el cuarto lugar de los ingresos no petroleros.

En la política 9.4 se destaca” Posicionar y potenciar a Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales; fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural”

Con lo anterior descrito se considera pertinente el desarrollo y potencialización de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera impartida por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, ya que este sector se lo considera como una industria sin chimeneas, es decir que su producción puede llegar a ser tan productiva y un eje económico para el país que debe ser encaminado por profesionales de calidad y competitivos.

2.3.4. Globalización del turismo

(Brenes, s.f.), precisa que la globalización es el proceso de interconexión que se da gracias a las TIC's que se relacionan a todos los ámbitos productivos donde se utiliza la tecnología como medio de desarrollo, tal como ha sucedido en el sector turístico.

El crecimiento de la actividad turística genera la aparición de nuevos grupos sociales caracterizados por la búsqueda del descanso, lo que a su vez conlleva al incremento de los flujos de inversión y por lo tanto la generación de plazas de empleo, según la Organización Mundial del Turismo (OMT), este sector participa de forma activa en el Producto Interno Bruto del país como actividad productiva.

La globalización impulsa su desarrollo basado en la expansión de la actividad turística internacional acompañado del surgimiento de nuevos mercados y destinos turísticos que suponen una redistribución del fulgo del turismo a nivel mundial, que gracias a la innovación científica, permite la incorporación progresiva de nuevas tecnologías.

El turismo, acorde a (Tirado, 2015) es uno de los sectores económicos más dinámicos en el mundo actual, cuya expansión y crecimiento son evidentes, reconociendo los beneficios de esta actividad en la economía y desarrollo de los países, por lo que esta actividad se transforma en multisectorial y multidisciplinaria en la que participan áreas productivas conexas al turismo para proporcionar los servicios utilizados por los turistas.

La globalización turística es aquella consecuencia de la internacionalización de los procesos económicos, requerimientos sociales y fenómenos culturales, que pretenden describir a la sociedad más allá de lo ya evidente, gracias a la intervención humana y tecnológica, se ha permitido la incursión de los medios de comunicación, cediendo a los

turistas el mayor acceso a la información sobre los lugares que visitará y experiencias posibles, generando competitividad en el mercado.

2.3.5. Caracterización del perfil del graduado en hotelería y turismo

En el documento del (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2006), ha determinado tres elementos de competencia que deben cumplir los profesionales tanto en el área del turismo como de la hotelería, son: conocimientos, habilidades y actitudes, las mismas que se pueden considerar básicas para un óptimo desempeño laboral.

Conocimientos

- Requisitos de presentación personal, higiene y modales: la asignatura de protocolo y etiqueta que trata esta temática, pero no existe la práctica sobre los temas tratados.
- Manejo de vocabulario técnico acorde al área de estudio: la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, tiene en las asignaturas de profesionalización la enseñanza de vocabulario técnico para cada especialización, en hotelería, en gastronomía y en turismo.
- Procedimientos de emergencia: este punto esencial debe ser tratado de manera obligatoria durante la formación profesional, sin embargo no se encuentra previsto en el diseño curricular.
- Tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria: la diversidad de asignaturas de profesionalización permiten cumplir con este requisito.
- Conocimiento básico de cultural local y nacional: el profesional del turismo y la hotelería está en la capacidad de cumplir con este requisito de manera autónoma,

informándose de manera cotidiana sobre los sucesos suscitadas en su región y en el país en general.

- Productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa: acorde al lugar de empleo, el Ingeniero en Administración Turística y Hotelera, debe acoplarse a la actividad diaria y a los servicios, tarifas y productos que se ofrecen.
- Técnicas de atención al cliente: Este requisito es primordial ya que el profesional en turismo y hotelería, a diario trata con clientes, y la malla curricular no incluye una asignatura de formación que incluya esta competencia.
- Trabajo en equipo: la malla curricular no incluye el trabajo en equipo como asignatura, pero presenta tres proyectos integradores que preparan al profesional a acoplarse en el trabajo en equipo.
- El profesional en turismo y hotelería debe demostrar diversidad de conocimientos que afiancen su formación profesional, por lo que la formación superior debe ser integral.

Habilidades

- Comunicación clara con gramática y vocabulario óptimo
- Razonamiento lógico
- Memoria a corto y largo plazo
- Capacidad de escucha e interpretación de lenguaje no verbal
- Toma de decisiones
- Planificar y organizar su trabajo

Las habilidades se adquieren en el transcurso de la formación profesional, ya que las instituciones de educación superior otorgan conocimiento y refuerzan destrezas ya adquiridas, el objetivo es su aplicación en la formación profesional.

Actitudes

- Detallista, metódico y ordenado
- Cordial con el cliente, tolerante y comprometido
- Innovador, aporta soluciones y plantea sugerencias
- Equilibrado emocionalmente, controla temperamento

Al igual que las habilidades, las actitudes forman parte del graduado en turismo y hotelería, en el proceso de formación profesional se van acoplando a las necesidades del área de estudio, con el objetivo de direccionarlas acorde al perfil óptimo del Ingeniero en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

2.2.5. Demanda laboral del turismo y hotelería

El sector hotelero y turístico, se encuentra regido bajo las políticas del Plan de Desarrollo Turístico, PLANDETUR 2020, en el que se busca desarrollar el turismo de forma sostenible con el fin de obtener beneficios directos generados por esta actividad, a través de la generación de empleos directos y el fortalecimiento de las cadenas de producción, considerando que esta actividad se considera como una “alternativa para el alivio de la pobreza” esto, gracias a que las comunidades pueden incursionar en el turismo comunitario. (Tourism&Leisure - Ministerio de Turismo, 2007).

2.2.5.1. Ingreso de turistas al país

Se presentan los indicadores del sector turístico y hotelero en los dos últimos años.



Figura 1. Ingreso de turistas al Ecuador
Fuente: (Ministerio de Turismo, 2019)

En la figura 1, se observa un incremento de ingreso de turistas del 6,3% al mes de mayo de 2019, con un total 118,169 visitantes extranjeros, sin considerar a venezolanos con quienes asciende a una cifra final de 205,997 personas, lo que evidencia que el Ecuador sigue siendo un destino importante en Sudamérica.

2.2.5.2. Estadísticas de empleo

Tabla 2

Indicadores de empleo en el sector turístico

2018 I Trimestre	2019 I Trimestre	2019-2018
491.698 empleados	482.765 empleados	1,8% Vs. 2018 Decrecimiento

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2019)

En el primer trimestre del año 2018, los empleados directos en el área del turismo y la hotelería fueron 491,698 personas, sin embargo para el mismo trimestre en el año 2019, la cifra desciende al 482,765, generando el 1,8% de decrecimiento, a pesar de crecimiento en el ingreso de turistas al país, el sector económico del Ecuador presenta un periodo de austeridad que ha recaído con mayor fuerza en el ámbito laboral.

2.2.5.3. Perfil mejor valorado en el sector turístico y hotelero

(Majó, 2005), define competencias transversales y de carácter específico que son consideradas como mejor valoradas en el área turística y hotelera.

- Trabajar en inglés como lengua extranjera
- Comunicarse de manera oral y escrita en una segunda lengua de origen extranjero
- Dirigir y gestionar la diversidad de entidades turísticas
- Orientación al cliente (punto imprescindible)
- Evaluar potenciales turístico y realizar el análisis prospectivo de explotación
- Manejo de las TICs en los diversos ámbitos del turismo

Debido a la diversidad de perfiles establecidos de manera autónoma por las empresas contratantes del sector turístico y hotelero, en el documento generado por la “Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado en Turismo, ANECA”, generado en el 2014, se han definido 32 competencias, que servirán de base para el desarrollo de la presente evaluación curricular.

1. Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.
2. Analizar la dimensión económica del turismo.
3. Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio
4. Conocer las principales estructuras político - administrativas turísticas
5. Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.
6. Tener una marcada orientación de servicio al cliente

7. Reconocer los principales agentes turísticos
8. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.
9. Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico - patrimonial de las organizaciones turísticas
10. Gestionar los recursos financieros
11. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
12. Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas.
13. Manejar técnicas de comunicación
14. Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.
15. Trabajar en inglés como lengua extranjera.
16. Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera
17. Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera
18. Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos.
19. Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad.
20. Conocer el procedimiento Operativo del ámbito de alojamiento.
21. Conocer el procedimiento Operativo del ámbito de la restauración
22. Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos Operativos de las empresas de intermediación.
23. Analizar los impactos generados por el turismo
24. Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector.
25. Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado.
26. Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas

27. Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial.
28. Conocer los objetivos, la estrategia y los instrumentos públicos de la planificación
29. Trabajar en medios socioculturales diferentes
30. Conocer las principales iniciativas de puesta en valor del patrimonio cultural.
31. Comprender las características de la gestión del patrimonio cultural.
32. Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones

Estas competencias descritas, son las ideales a ser cumplidas por el profesional en hotelería y turismo, y que el sistema de educación superior debe cumplir, basado en la necesidades identificadas a nivel social, cultural, económico y laboral con el fin de mejorar la inserción laboral de profesional graduado en esta carrera.

2.2.6. Requisitos de perfiles laborales

2.2.6.1. Hotelería

Se procede a tomar anuncios de empresas como Swissotel en vacantes de Hostess (anexo 1), capitán de restaurantes (anexo 2) y agente de reservas hoteleras (anexo 3); en el establecimiento Casa Divida Lodge los requisitos del puesto de asistente administrativa (anexo 4) y en la empresa Termas Papallacta como agente de reservas (anexo 5).

En el caso de las competencias se requieren: Título de bachillero o de Tercer nivel relacionado a hotelería o carreras afines, experiencia en atención al cliente entre 1 y 2 años (comprobable), atención telefónica inglés hablado entre el 60% y el 80% y manejo del sistema de reservas Opera.

En lo referente a las habilidades y actitudes se requiere: manejo de conflictos, aptitud al servicio, capacidad de trabajo en equipo, eficiente comunicación oral, liderazgo, puntualidad, e innovación.

Como requerimiento adicional se requiere que los empleados dispongan de tiempo para laborar en horarios rotativos.

2.2.6.2. Agencias de viajes

Otro campo laboral en el que se desenvuelve el profesional del turismo, es agencia de viajes, se seleccionaron a las empresas Surtrek Agencia de viajes (anexo 6), Advantage Travel (anexo 7) para la vacante de agente de operaciones, a M & M Travel Group (anexo 8) y finalmente a Metropolitan Touring Ecuador para el perfil de ejecutivo venta directa (anexo 9).

Con respecto al perfil requerido en Agencias de viajes, se destacan los las siguientes competencias: título de tercer nivel en Administración Turística, Turismo o afines, manejo superior al 90% del idioma inglés hablado y escrito, dominio de Google docs, Excel, Word, Power Point, manejo de sistemas de distribución Sabre y Amadeus, conocimiento de reservas (vocabulario técnico).

Respecto a habilidades y actitudes, se requiere: proactividad, capacidad de trabajo en equipo, orientación al servicio y compromiso.

Adicional se requiere experiencia comprobable de 1 a 2 años en agencias de viajes

2.2.6.3. Aerolínea

Las vacantes en este sector son limitadas por lo que solamente se eligió a Avianca (anexo 10) y Latam, empresa que recluta personal a través de Manpower (Anexo 11) cuyas vacantes son para agentes de servicio al pasajero.

El requerimiento de competencias se limita a título en Ingeniería en hotelería y turismo o afines y nivel de inglés mínimo del 70%.

Respecto a las actitudes requeridas se identifica: liderazgo, orientación al servicio, trabajo en equipo y comunicación efectiva

Se requiere experiencia mínima de 1 año en servicio al cliente.

En los requisitos profesionales en hotelería y turismo, se destaca la importancia de la obtención del título de tercer nivel en carreras afines al perfil, el manejo del idioma inglés en niveles altos tanto a nivel oral y escrito, el uso de software específico como Sabre, Amadeus y Opera; además de la experiencia previa en el área a desempeñarse, lo que indica que las competencias son importantes para conseguir ingresar a estas empresas.

Debido a las políticas gubernamentales que han limitado el ingreso al sector público y la inexistente oferta laboral no se han tomado en cuenta estas entidades.

2.3. Fundamentación conceptual del turismo y la hotelería

Amadeus: Sistema Global de Distribución (GDS), es un software de gestión de reservas de viajes. (Hosteltur, 2016)

Competencias del turismo: conjunto de saberes técnicos, metodológicos, sociales y participativos requeridos en el ámbito turístico y hotelera, el objetivo es la integración y aplicación adecuada de las capacidades, habilidades y conocimientos, para ser usados en el ámbito profesional.

Malla curricular de turismo y hotelería: La malla curricular es la estructura que detalla las competencias con el fin de cumplir el perfil profesional del graduado en hotelería y turismo, se organiza las asignaturas de estudio en secuencia modular, y se la puede definir en periodos semestrales, anuales o por créditos. La malla curricular es el eje primordial en el que gira una carrera de estudios, sirve para tener claro la estructura y el tiempo en que se van ir cursando los distintos niveles estudio. (García, 2010).

Opera: es un sistema de reserva que fue diseñado hacia la hotelería, agrega de manera automática la reserva al sistema operático a través de las llamadas recibidas. (PCWEB, 2019)

Perfil profesional del profesional del turismo y la hotelería: el perfil profesional, es el denominado modelo ideal de desempeño que debe cumplir el graduado en hotelería y turismo, acorde a la problemática y requerimientos sociales con el fin de cumplirla de forma eficaz.

Sabre: GDS, es un software de gestión de reservas de viajes, desarrollado por American Airlines e IBM. (Hosteltur, 2016)

2.4. Fundamentación legal del diseño curricular

El (Consejo Nacional de Educación Superior, 2008), en el Reglamento de Régimen Académico, en el art 8, menciona con respecto a la estructura curricular “que debe garantizar características de calidad, pertinencia, consistencia y sostenibilidad” misma que debe orientarse a generar conocimiento y pensamiento acorde a la institución particular y modalidad de estudios aprobada y deben alinearse a los objetivos de formación y perfil profesional.

Con respecto a la estructura curricular, en el art. 104 se definen en ejes de formación:

- Humanística, dirigida a la formación de personas
- “Básica, abarca fundamentos de las ciencias, preparan al alumno para el desempeño como estudiante en educación superior”
- “Profesional, se orienta al desarrollo de competencias específicas de cada carrera”
- “Optativo, busca la actualización y profundización, se puede aprobar en cualquier modalidad”
- “Servicio comunitario, pasantías o prácticas pre-profesionales”

La carrera creación de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera en el año 2007, cumplió con estos requisitos para su implementación en la entonces Escuela Politécnica del Ejército, misma que al 2015 debido a que la normativa expedida por el Consejo de Educación Superior genera nuevos parámetros a cumplir, la carrera debió ser rediseñada.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE ESTUDIO

Se plantan hipótesis de acuerdo a los resultados que se obtiene en la investigación.

3.1. Hipótesis

H: Los empleadores consideran que los contenidos que están dentro del diseño curricular de los profesionales, no son los adecuados para la demanda del sector.

H₁: Los graduados identifican falencias en los contenidos de formación e influyen en la inserción laboral

H₀: Los graduados no identifican falencias en los contenidos de formación y no influyen en su inserción laboral.

3.2. Variables de investigación

Variable independiente: Evaluación del diseño curricular

Variable dependiente: Competencias profesionales requeridas en el ámbito laboral de la hotelería y el turismo

3.2.1. Operacionalización de las variable independiente

Tabla 3

Matriz de Operacionalización de variable 1

Variable Independiente: Evaluación del Diseño curricular				
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos de recolección de información
La variable se conceptúa como: Es la estructuración del programa profesional con el fin de satisfacer necesidades de formación considerando la orientación a la que se dirige el programa de profesionalización.	Perfil profesional	<p>Área en la que se desempeña</p> <p>Relación de sus estudios con su empleo</p> <p>Habilidades del idioma extranjero</p> <p>Competencias adquiridas</p>	<p>¿Cuál es el área en la que se desempeña?</p> <p>¿Existe relación entre los estudios y su empleo?</p> <p>¿Su perfil profesional cumple con requisitos laborales?</p> <p>¿Cuál de las cuatro habilidades del idioma maneja?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el dominio del inglés con la obtención de empleo?</p> <p>¿Qué competencia influye en la inserción laboral?</p> <p>¿Considera necesarios el manejo de sistemas de reserva (Sabre, Amadeus, Opera, Fidelio)?</p> <p>¿Cumple con las competencias necesarias para la obtención de empleo?</p> <p>Calificación de conocimientos y competencias adquiridas en su formación profesional</p>	Encuesta elaborada por Michelle Martínez
	Pertinencia del diseño curricular	Pasantías pre-profesionales	¿Permiten las pasantías la integración entre la teoría y la práctica?	Encuesta elaborada por Michelle Martínez

CONTINÚA ⇨

Contenidos curriculares	Falencias cognitivas	¿Cuáles han sido las falencias en la formación profesional? ¿Qué factores inciden en la obtención de empleo?	Encuesta elaborada por Michelle Martínez
Expectativas entre la formación profesional y el campo laboral	Tiempo para ejercer en su profesión Estudios complementarios	¿En cuánto tiempo consiguió el empleo? ¿Qué tipo de estudios adicionales necesitó para su formación profesional?	Encuesta elaborada por Michelle Martínez

3.2.2. Operacionalización de la variable independiente

Tabla 4

Matriz de Operacionalización de variable 2

Variable dependiente: Competencias profesionales requeridas en el ámbito laboral de la hotelería y el turismo.				
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos de recolección de información
La variable dependiente se conceptúa como: Conjunto de características del aprendizaje cuyo objetivo es la formación social y laboral, es continuo y de manera permanente, se integra por acciones destinadas a proporcionar oportunidades de crecimiento	Demanda de competencias	Conocimientos	¿Qué conocimientos necesita el profesional en turismo y hotelería?	Entrevista elaborada por Michelle Martínez
		Habilidades	¿Qué habilidades debe demostrar?	
	Expectativa del profesional en turismo	Perfil del profesional	¿Cuál considera es el perfil profesional ideal? ¿Qué competencias deben incluirse en la formación universitaria del profesional en turismo y hotelería? ¿Considera que el profesional, tiene la capacidad de afrontar las nuevas demandas turísticas?	Entrevista elaborada por Michelle Martínez
	Relación con Instituciones de Educación Superior	Existencia de relación con IES	¿Existe una relación directa entre la empresa privada y la universidad?	Entrevista elaborada por Michelle Martínez

3.3. Método de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se procede a aplicar el método inductivo, ya que se trabaja bajo el caso de la evaluación curricular de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la ESPE, según los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) este método se aplica cuando se han descubierto principios en un caso particular, a partir de juicios, se usa este tipo de investigación cuando se analizan datos obtenidos de cuestionarios, con el fin de interpretar la información recopilada, de tal manera que los resultados podrán ser utilizados para otra investigación de una carrera similar.

Existirá una triangulación metodológica, ya que acorde a (Aguilar & Julio, 2015), esta se aplica a partir de diversos métodos dentro de la misma investigación, en este caso una vez que se ha hecho el análisis del currículo, se contrarresta con los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas hacia los empleadores y de las encuestas de los graduados.

3.4. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”, en este tipo de estudios es importante definir el objeto o sujeto a ser medido.

Se procede a caracterizar el perfil profesional del graduado de acuerdo al diseño curricular, en relación con el perfil que se requiere en el ámbito laboral.

Es una investigación exploratoria, debido a que se busca examinar un tema que ha sido poco estudiado en nuestro país y no hay literatura abundante al respecto, (Hernández,

Fernández, & Baptista, 2010) mencionan que se lo tipifica como esta investigación si se desea indagar sobre temas desde una nueva perspectiva.

3.5. Diseño de la investigación

Es un investigación transversal (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), determinan que en este diseño, se recolectan datos en un solo momento con el fin de describir variables y analizar la interrelación que existen entre ellas, por lo que puede abarcar grupos o subgrupos de personas, este estudio se lo realizará en un solo momento con la aplicación de encuestas a los graduados y entrevistas a empleadores.

3.6. Población y Muestra

La población de estudio se la define acorde “Informe de Seguimiento a Graduados” (Unidad de seguimiento a graduados ESPE, 2018), en un total de 224 graduados de la carrera de Ingeniería en Administración Turística, de los cuales acorde al informe sólo 55 trabajan el en área de hotelería o turismo y cumplen con las siguientes características para formar parte del estudio.

- Graduados en la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE
- Tener al menos 1 año de graduado y un máximo de cinco años atrás
- Empleados en el área turística y en el área hotelera

Por lo que se procede a trabajar con el universo, 55 graduados.

3.7. Técnicas de recolección de datos

3.7.1. Encuesta dirigida a graduados

El instrumento a utilizar es la encuesta aplicada a los graduados de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera quienes forman la población de estudio, esta técnica permite la obtención de información a través de un cuestionario dirigido hacia un grupo establecido, quienes deben cumplir con las características. (Malhotra, 2008).

El tipo de encuesta seleccionada es vía online, tomando en cuenta la optimización de tiempo y de recursos, es de tipo descriptiva, ya que se busca la creación de un registro de las condiciones laborales de los sujetos de estudio, por una sola ocasión. La estructura, comprende preguntas cerradas, cuyo contenido parte de la Operacionalización de la variable independiente, además de presentar en el cuestionario, tanto preguntas dicotómicas, de opción múltiple, y la evaluación de conocimientos y competencias con el uso de una escala de Likert, el objetivo, es permitir la obtención de datos reales y precisos que generen resultados concluyentes en el proceso investigativo, y determinar la situación laboral actual con respecto a la formación recibida en la carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

3.7.2. Entrevista dirigida a empresarios

La entrevista se conforma de una lista de preguntas, según (Malhotra, 2008) pretende obtener información específica y complementaria de ciertos temas necesarios para el desarrollo de la investigación, en este caso se busca identificar la opinión de los empleadores de empresas turísticas y hoteleras, con el fin de determinar sus necesidades de formación para profesionales de turismo y hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

La entrevista es semiestructurada, ya que se planifican las preguntas, acorde la Operacionalización de la variable y un guión entrevistas, las respuestas son abiertas y se pueden expresar opiniones acerca del tema de investigación, se dirige a empleadores relacionados con la Hotelería y Turismo, tanto a nivel público como privado con el objetivo de identificar la experiencia que han tenido con respecto a los profesionales, y su percepción de falencias en las competencias demostradas por los estudiantes.

3.8. Instrumentos de investigación

Para la obtención de información de los graduados se aplica la encuesta. (Anexo 12)

Para la obtención de información por parte de los empresarios del sector, se utilizará la entrevista

Categorías de la entrevista

- Demanda de competencias
- Expectativa del profesional en turismo
- Relación entre la empresa privada y la universidad



Entrevista dirigida a empresarios del sector turístico y hotelero

Objetivo: Conocer la opinión y expectativas del empleador, respecto al profesional en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, mediante la aplicación de una entrevista a empresarios en el ámbito turístico.

De acuerdo a su criterio, responda las siguientes preguntas

1. ¿Qué conocimientos debe tener el profesional en Administración Turística y Hotelera?
2. ¿Cuáles son las habilidades que el profesional debe demostrar?
3. ¿Cuál es el perfil ideal del profesional en turismo y hotelería en el mundo actual?
4. ¿Considera que el profesional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, está preparado para afrontar las nuevas demandas turísticas?
5. ¿Existe una relación directa entre la empresa privada y las Instituciones de Educación Superior?

6. ¿Qué competencias considera usted debe incluir la preparación universitaria en la formación profesional del Ingeniero en Administración Turística y Hotelera?

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

Se procede a aplicar la encuesta a los profesionales, graduados de la Universidad de las Fuerzas Armadas, a través de la plataforma Google Docs, con el fin de facilitar la distribución de las mismas, utilizando las TIC's, ya que en la población existieron sujetos de estudio que laboran en el extranjero y en distintas ciudades del país.

En el caso de las entrevistas, se las realiza de forma personal a los empresarios seleccionados, con el fin de garantizar la credibilidad de la información.

Los resultados recabados a través de los instrumentos de recolección permiten la obtención de datos que sustentan la propuesta del diseño curricular, por lo que se realiza el análisis de los datos obtenidos.

En el caso de la encuesta, los resultados, son consolidados en tablas digitales, mediante el uso del software Microsoft Excel, y para la tabulación de resultados se toman en cuenta tanto valores cuantitativos como cualitativos con el fin de obtener una evaluación completa del universo estudiado.

4.1 Resultados de la encuesta

1. ¿En qué tipo de empresa se desempeña?

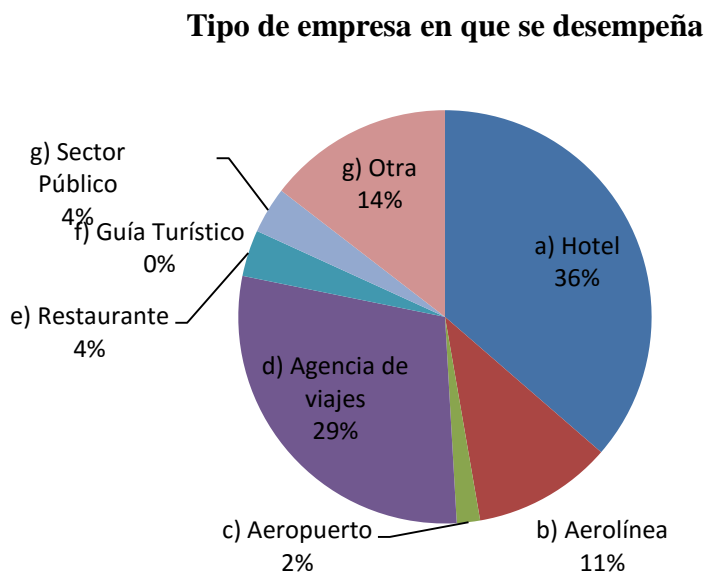


Figura 2. Empresa en la que se desempeña

Fuente: Encuestados

Acorde a la información presentada, se puede identificar que el 36% del universo estudiado, se desempeña en empresas hoteleras, el 29% en agencias de viajes, sin embargo y a pesar que la carrera presenta la formación para cumplir el perfil laboral en aerolíneas, sólo el 11% se desempeña en esta área, al igual que en el desempeño profesional en restaurantes, donde sólo el 4% de profesionales ha podido ocupar una vacante, a pesar que la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera incluye en su malla asignaturas de gastronomía desde el tercer hasta el séptimo semestre.

El 14% de encuestados, trabajan en otro tipo de empresas o puestos diferentes a la hotelería y el turismo.

En el caso de guía de turismo el 0% se desempeña en esta área, a pesar que la carrera cubre esta rama de formación, e inclusive dentro de las prácticas pre-profesionales se encuentra inmerso este campo.

2. ¿En qué área se desempeña?

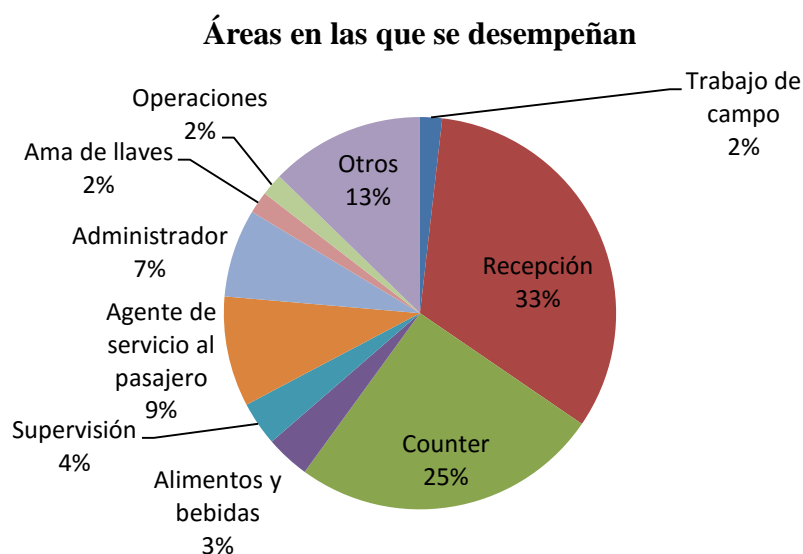


Figura 3. Áreas en las que se desempeñan

El 33% de encuestados se desempeña en el área de recepción, el 25% en el área de counter, el 9% se desempeña como agente de servicio al pasajero en aerolíneas. En el área Operacional el 2%, en ama de llaves el 2% y en el área de alimentos y bebidas el 4%.

En el objetivo general de la carrera de Hotelería y Turismo, se precisa que el graduado podrá dirigir empresas turísticas u hoteleras, sin embargo en puestos de administración y supervisión, sólo presentan porcentajes del 7% y el 4% respectivamente, lo que indica una revisión de asignaturas dirigidas hacia el desarrollo gerencial del profesional graduado en turismo y hotelería.

3. ¿Cuánta relación existe, entre lo que estudió y su actual empleo?

Relación entre lo que estudió y su actual empleo

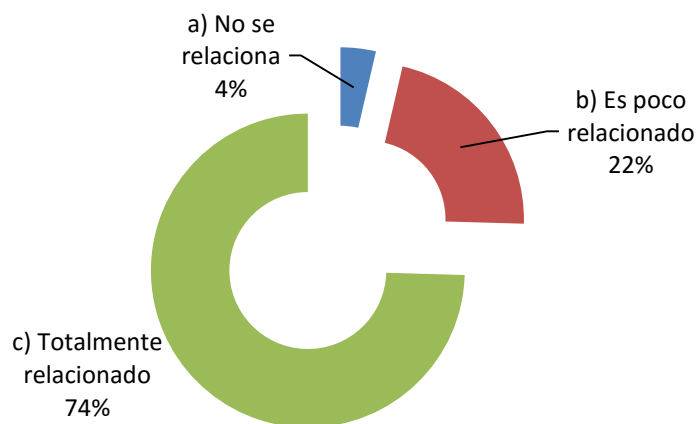


Figura 4. Relación entre lo que estudió y el empleo actual

El 74% de la población de estudio, indica que el empleo actual en el que se desenvuelve se encuentra totalmente relacionado a su carrera de estudio lo que precisa un indicador de alta empleabilidad, sin embargo el 22% indica que su trabajo es poco relacionado a su campo de estudio, y el restante 4% indica que no existe ningún tipo de relación entre su empleo y la hotelería y el turismo, a pesar que existe un 14% de encuestados que tiene empleos en otras áreas, estas personas se encuentran como recepcionistas o asistentes, por lo que asocian al área administrativa de su formación profesional.

4. **¿Considera usted que su perfil profesional cumple con los requisitos laborales del mercado actual (SI - NO) de qué manera?**

Perfil profesional cumple con requisitos laborales

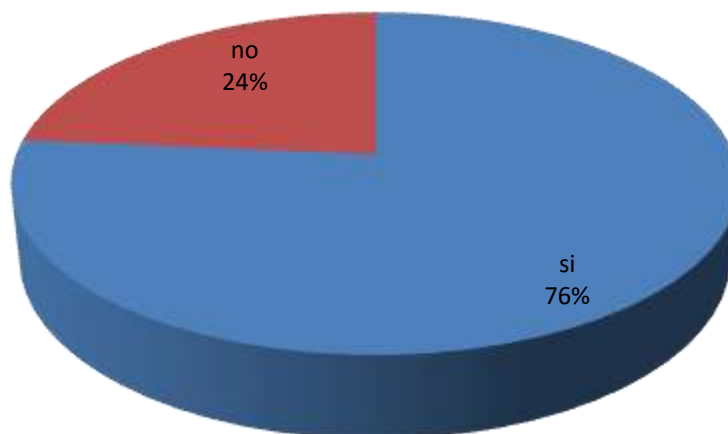


Figura 5. Cumplimiento de requisitos laborales

El 76% de encuestados considera que el perfil profesional si cumple con los requisitos laborales del mercado actual, pero dentro de sus opiniones han indicado que no existen plazas laborales, que ha sido importante complementar sus estudios con capacitación, e inclusive que existe deficiencia en el idioma inglés, lo que de cierta manera ha retrasado su ingreso al campo laboral. El 24% restante menciona que no cumplen con requisitos laborales tales como: sistemas Operativos de reservas turísticas y hoteleras, no tienen una formación administrativa completa que permita asumir puestos en esta rama y no poseen el conocimiento suficiente en el idioma inglés.

5. ¿Cuánto tiempo se demoró desde que se graduó hasta que obtuvo el empleo?



Figura 6. Tiempo necesario para conseguir empleo

El 33% de encuestados, consiguió empleo entre los primeros 6 meses a 1 año, el 25% entre uno y dos años, esto debido a que tienen que complementar sus estudios con el fin de emplearse en su área de estudio. El 22% menciona que consiguió empleo en menos de 6 meses, sólo el 18% ya trabajaba antes de graduarse y sólo el 2% demoró más de dos años en poder conseguir empleo, lo que indica que el profesional de turismo y hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, debe complementar su formación lo que implica inversión de tiempo y dinero con el fin de conseguir un empleo relacionado a su área de formación.

6. ¿Cuáles son las competencias del idioma inglés con las que graduó?

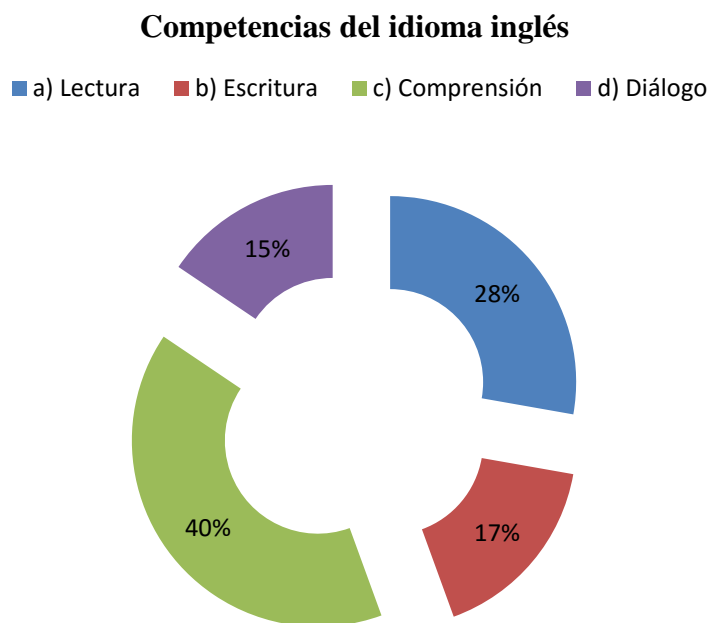


Figura 7. Competencias del idioma inglés con las que se graduaron

Con respecto a las competencias del idioma inglés con las que el profesional se gradúa, el 40% comprende el idioma, el 28% lee en esta lengua extranjera, el 17% está en la capacidad de redactar y solamente el 15% tiene capacidad de diálogo. Cabe recalcar que uno de los requisitos de graduación, es la suficiencia en el idioma, que es expedido o avalado por el departamento de idiomas de la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE, lo que indica que no se está garantizando el aprendizaje de las cuatro competencias requeridas en el perfil laboral del profesional en turismo y hotelería.

7. ¿Qué tan importante considera al idioma inglés en la obtención de empleo?

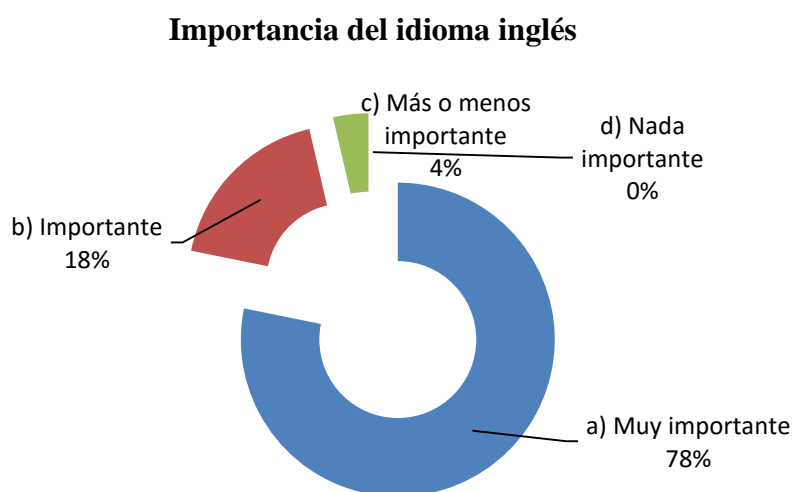


Figura 8. Importancia del idioma inglés, en la obtención de empleo

El 78% del universo de estudio, considera que el inglés es muy importante para la obtención de empleo, el 18% considera que es un factor importante y finalmente sólo el 4% considera que es más o menos importante, porcentaje que corresponde a aquellos que no se encuentran laborando dentro del área de profesionalización y que no han requerido del idioma para ser contratados.

8. ¿Cuál de las siguientes competencias considera usted que influyen en la inserción laboral?

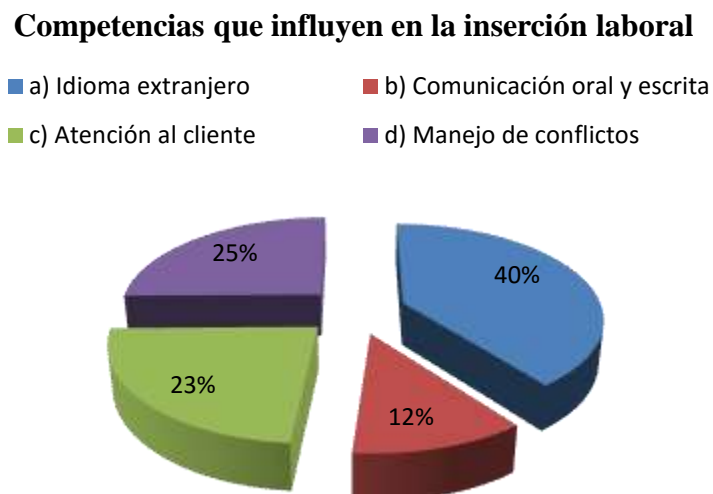


Figura 9. Competencias influyentes en la inserción laboral

La competencia con mayor influencia en el sector laboral es el conocimiento del idioma extranjero con 40%, el 25% es la capacidad de manejo de conflictos, el 23% representa la atención al cliente y el 12% a la comunicación oral y escrita.

A pesar de tener una puntuación alta en el idioma extranjero, en la figura 19 se aprecia que esta competencia no se desarrolla totalmente en los profesionales de hotelería y turismo.

9. ¿Qué competencias ha adquirido durante el ámbito laboral, respecto a su formación?

Con respecto a las competencias que los profesionales han adquirido durante su desempeño laboral, se han identificado las siguientes como las principales:

- Comunicación efectiva
- Planificación y organización del trabajo
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones
- Planteamiento de proyectos
- Administración de personal
- Manejo de conflictos
- Trabajo bajo presión
- Manejo de grupos
- Atención al cliente
- Eficacia
- Fluidez del idioma inglés
- Ventas
- Manejo de OTAs
- Uso de GDS Sabre y Amadeus
- Uso de Opera en hotelería

Estas competencias tienen que ser incluidas en el proceso de formación profesional, lo que indica que existen falencias en el diseño curricular de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.

10. ¿Cuál de los siguientes Sistemas de reserva considera necesarios en su formación profesional, que son aplicados en el ámbito laboral?

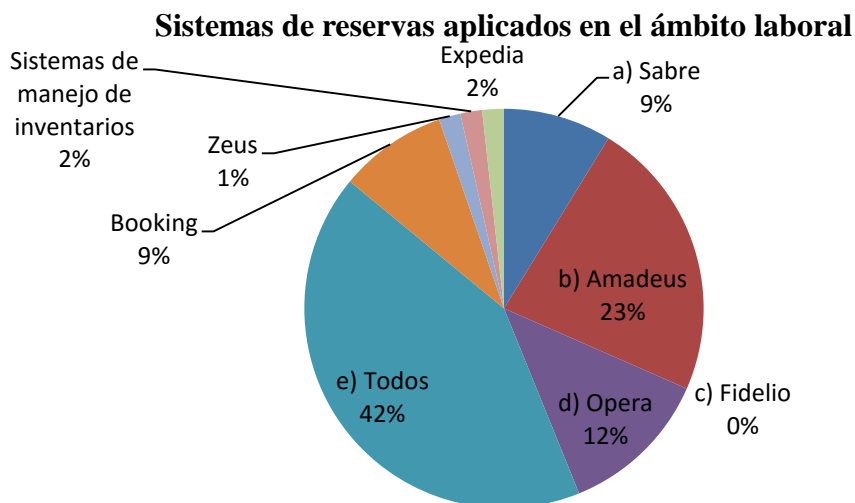


Figura 10. Sistemas de reservas aplicados en el área laboral

Los sistemas de reservas Sabre, Amadeus, Opera, Fidelio, entre otros son básicos en la hotelería y el turismo, por lo que el 42% de los encuestados considera que todos son necesarios en la formación profesional, el 23% indica necesario el conocimiento de Amadeus, este sistema forma parte de la asignatura de tráfico aéreo II, pero el curso es de manejo básico del software.

El 12% considera que Opera es necesario para el desempeño profesional en el área hotelera y el 9% apunta al aprendizaje de Sabre para el uso en agencias de viajes.

Entre otros sistemas, el 9% menciona a Booking como una plataforma de ventas, el 2% a Expedia, el 1% a Zeus para manejo de reservas en hotelería y el 2% software de manejo de inventarios.

11. ¿De acuerdo a su formación obtenida, cuál es el ámbito del turismo en el que sus conocimientos adquiridos pueden ser aplicados?

Ámbitos del turismo en los que los conocimientos adquiridos pueden ser aplicados

- | | | |
|--------------------------|------------------|-------------------------|
| ■ a) Hotelería | ■ b) Gastronomía | ■ c) Turismo cultural |
| ■ d) Ecoturismo | ■ e) Aerolíneas | ■ f) Agencias de viajes |
| ■ g) Turismo de aventura | ■ Idiomas | ■ Todas |

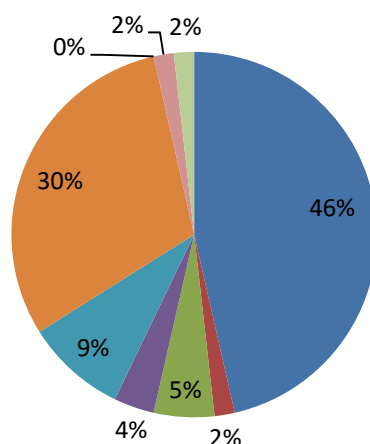


Figura 11. Ámbitos del turismo en el que se pueden aplicar los conocimientos

El 46% de universo de estudio precisa que la hotelería es donde mayores conocimientos recibidos en la formación de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera pueden ser aplicados, seguidos con el 30% de aplicación en agencia de viajes, el 9% indica que se puede aplicar en aerolíneas.

Con porcentajes menores se encuentra el 5% que menciona que se puede aplicar en turismo cultural, el 4% en Ecoturismo y en ámbitos como gastronomía, idiomas y otras el 2% respetivamente.

La amplia formación del profesional en Hotelería y Turismo, permite esta versatilidad en la empleabilidad, sin embargo existe una tendencia hacia el área hotelera.

12. ¿Considera usted que las pasantías pre-profesionales permiten integrar los conocimientos adquiridos con la práctica?

Las pasantías pre-profesionales permiten integrar los conocimientos adquiridos

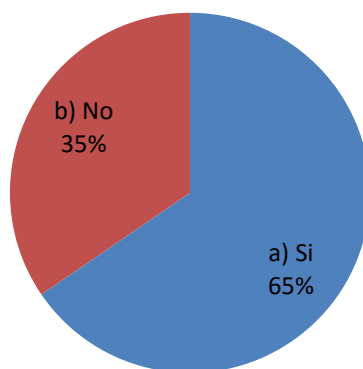


Figura 12. Integración entre conocimientos y prácticas pre-profesionales

Los encuestados indican que las prácticas pre-profesionales que los estudiantes realizan como parte de su formación profesional, si integran los conocimientos adquiridos con el 66%, tomando en cuenta que el diseño curricular de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera al año 2015, se incluían 1200 horas de prácticas, el 35% considera que no se integran los conocimientos con las pasantías, hay que tomar en cuenta que en este punto que las prácticas eran conseguidas de manera particular por los estudiantes y no existía supervisión, por lo que no se garantizaba la calidad de las mismas.

13. ¿Cuál/es han sido la/s falencia/s cognitivas que han incidido en su desempeño laboral?

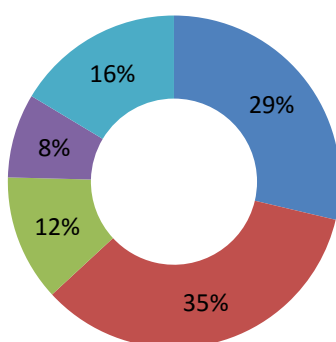
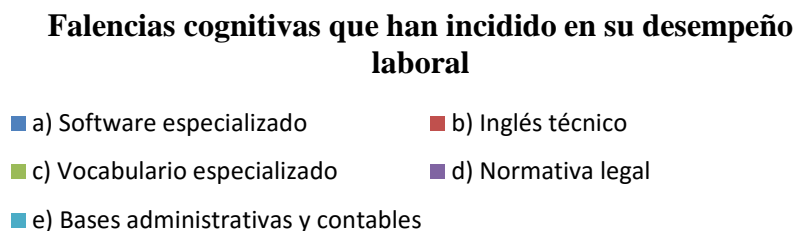


Figura 13. Falencias cognitivas que inciden en el campo laboral

Con el 35% se ubica en primer lugar el manejo de inglés técnico como principal falencia cognitiva que ha afectado en el desempeño laboral de los encuestados, falencia que fue identificada en la figura 21 donde se ha identificado el poco conocimiento del idioma, seguido del manejo de software especializado, se han identificado también la falta de conocimiento de bases administrativas y contables y el uso de vocabulario técnico.

Finalmente con el 8% se precisa que la normativa legal ha sido un problema menor en el ámbito laboral ya que no necesariamente se aplica en la labor diaria de empleado, sin embargo este ámbito es cubierto con tres asignaturas en el diseño de la malla curricular.

14. ¿Acorde a su experiencia, qué factores inciden en la obtención de empleo en el área turística y hotelera?

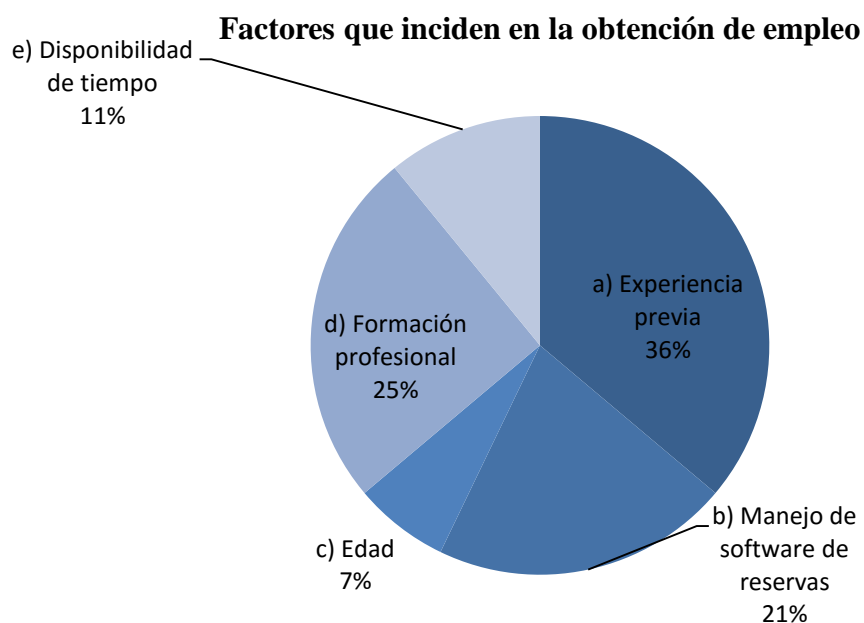


Figura 14. Factores que inciden en la obtención de empleo

El 36% indica que la experiencia previa es un factor que incide en la obtención de empleo, el 25% corresponde a la formación profesional como un indicador influyente para la inserción laboral seguida por 21% para el manejo de software de reservas.

Con menores puntuaciones se identifica a la disponibilidad de tiempo con el 11%, por lo general esto aplica para empleos en hotelería, aeropuerto y aerolínea, donde la atención es continua las 24 y finalmente el 7% correspondiente a la edad influye en la inserción laboral, lo que precisa un factor poco importante.

15. ¿Tuvo que complementar su formación con otros estudios (si/no) de que tipo?

Complemento de la formación con otros estudios

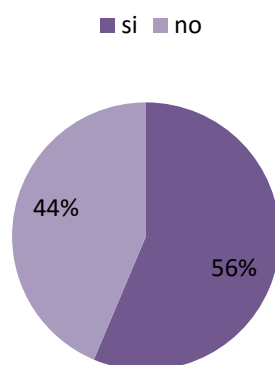


Figura 15. Complemento de la formación profesional

El 56% de graduados en la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, informan que debieron realizar estudios complementarios en su formación profesional en las siguientes competencias:

- Inglés
- Amadeus
- Sabre
- Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)
- Booking y Expedia (empresarial)
- Masterado en Administración de empresas
- Contabilidad
- Competencias laborales para Guía Nacional de turismo
- Manejo de nómina

El otro 44% precisan que no complementaron su formación profesional, pertenecientes a agencias de viajes, hoteles y otros.

16. Califíquese del 1 (siendo la calificación más baja) al 5 (siendo la calificación más alta) la importancia de los conocimientos y las competencias adquiridas en su formación profesional en relación a la práctica

a) Normas de protocolo y etiqueta

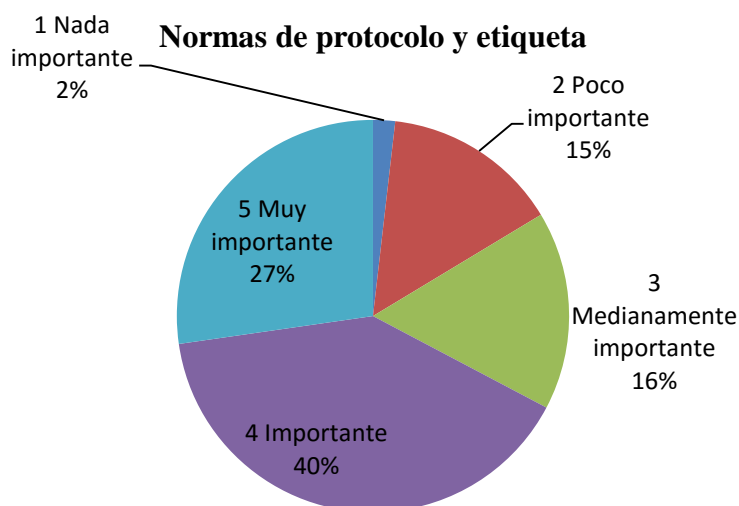


Figura 16. Aplicación de normas de protocolo y etiqueta

El conocimiento y aplicación de normas de protocolo y etiqueta en la práctica laboral está considerado entre un factor importante con el 40% y muy importante con el 27%, es decir es una competencia altamente aplicable en el empleo.

El 16% considera su aplicación como medianamente importante, el 15% poco importante y el 2% como nada importante, los encuestados que generaron estas respuestas corresponden a otras empresas o a su vez a agencias de viajes donde no se aplican estas normas.

b) Manejo de vocabulario técnico

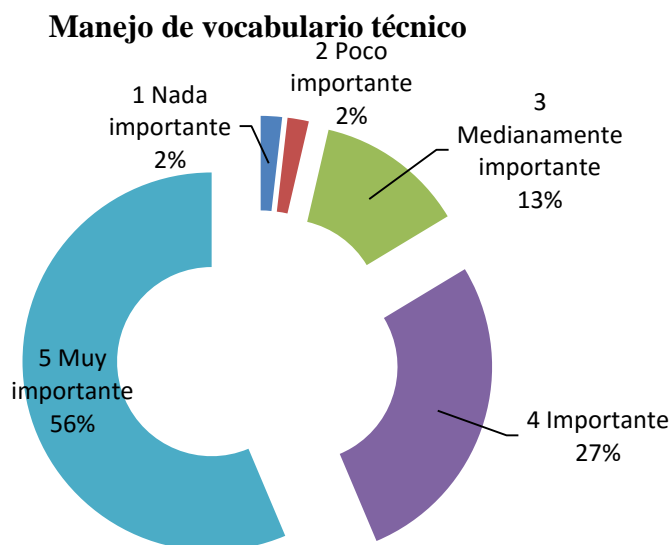


Figura 17. Manejo de vocabulario técnico

Con respecto al manejo de vocabulario técnico, se considera un factor muy importante con el 56% e importante con el 27%, la carrera de Hotelería y Turismo prepara al estudiante en esta competencia, considerando que existe vocabulario a ser obligatoriamente utilizado en el campo laboral.

El 13% considera que su uso es medianamente importante, y es considerado como poco importante o nada importante con el 2% respectivamente, nuevamente se resalta que estos datos se presentan por aquellas personas que no necesariamente están inmersas en el sector.

c) **Conocimientos generales de la localidad y el país**

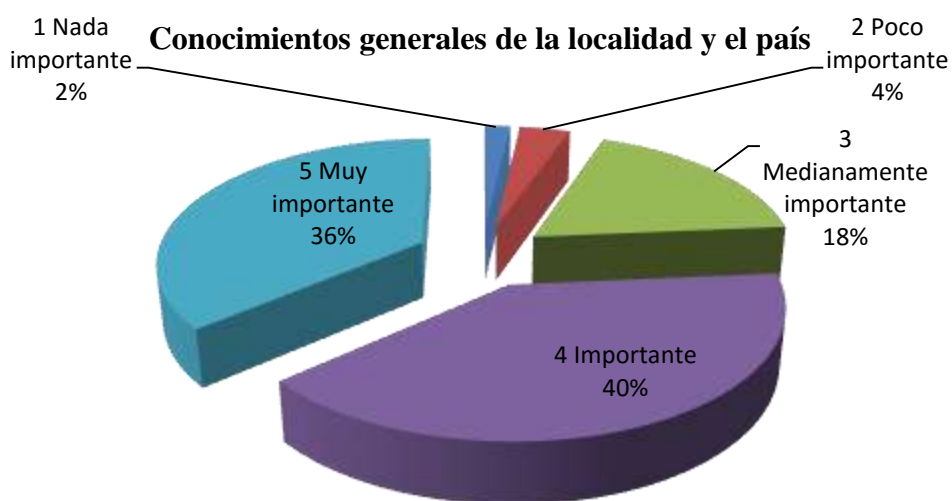


Figura 18. Conocimientos generales

La competencia referente al conocimiento general de la localidad donde laboran los profesionales encuestados y del país en general es considerado como importante con el 40% y muy importante con el 36%, lo que indica que este factor que se aplica en el ámbito laboral.

El 18% lo considera medianamente importante, el 4% poco importante y el 2% nada importante, ya que no es una competencia que aplique a diario en su empleo.

d) Técnicas de atención al cliente

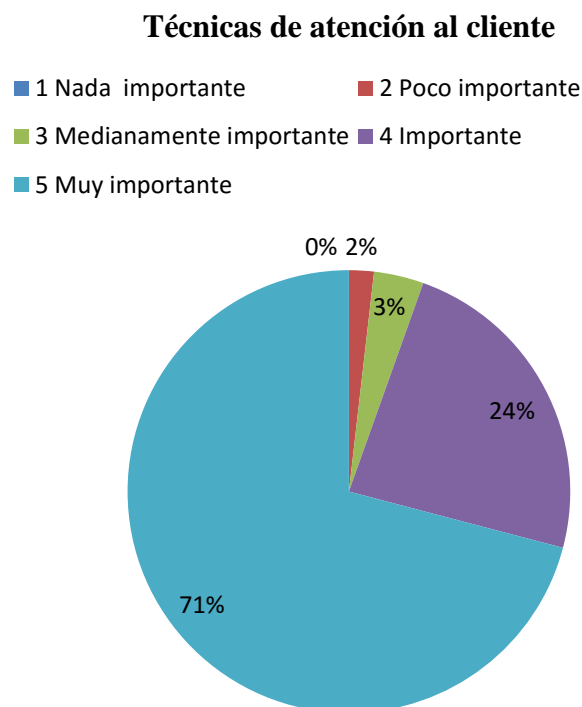


Figura 19. Conocimiento de técnicas de atención al cliente

La competencia referente a técnicas de atención al cliente, es considerada como muy importante acorde al 71% de encuestados, tomando en cuenta que en el sector turístico y hotelero se venden servicios. El 24% de la población considera este factor importante.

El 3% considera como medianamente importante y el 2% como poco importante esto debido a que a pesar de ser empleados en agencias de viajes, al ser mayoristas no existe atención directa al cliente.

e) **Comunicación oral y escrita**

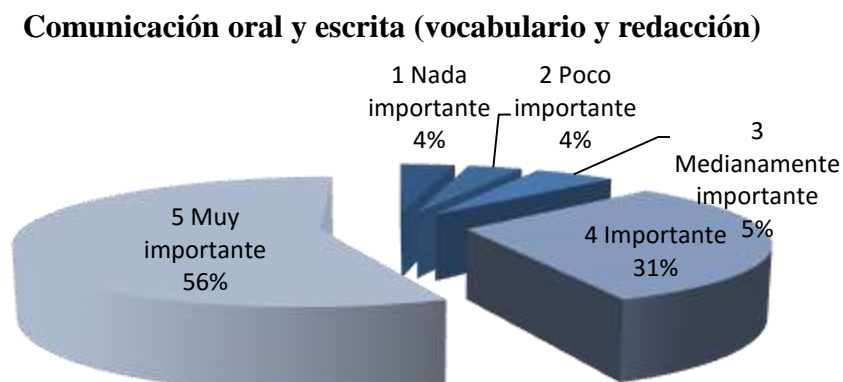


Figura 20. Capacidad de comunicación oral y escrita

Acorde al 56% de los encuestados, la comunicación oral y escrita es considerada una competencia muy importante con respecto la formación profesional, el 31% la considera como medianamente importante, debido a que el profesional en hotelería y turismo tiene contacto directo con el cliente tanto personalmente como a través de la web, la capacidad de comunicación efectiva debe manejarse a diario.

Sólo el 5% lo considera medianamente importante, el 4% importante y el 4% restante como menos importante.

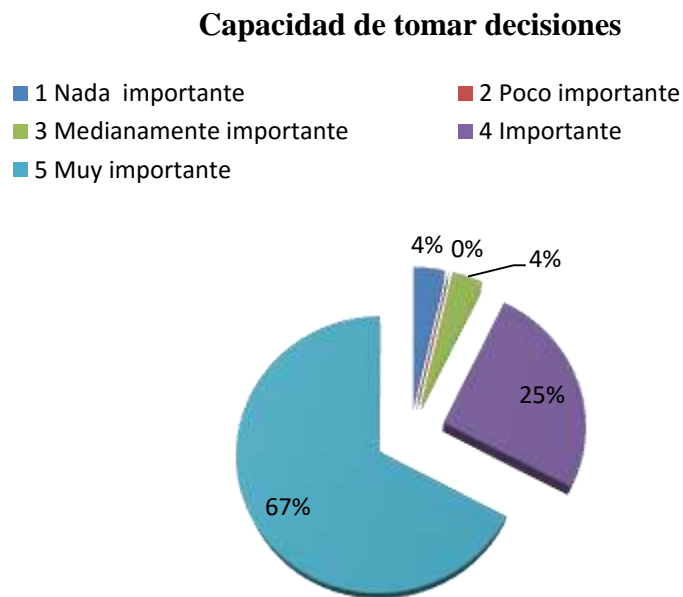
f) Capacidad de tomar decisiones

Figura 21. Capacidad de toma de decisiones

El 67% considera a la capacidad de toma de decisiones como muy importante y el 25% como importante, al ser un empleo con una serie de procesos de que buscan la satisfacción del cliente bajo y hay decisiones que deben ser tomadas en el preciso momento en que las dificultades se presentan.

g) Planificación y organización del trabajo



Figura 22. Capacidad de planificar y organizar el trabajo

Los resultados indican que el 69% considera muy importante a la planificación y organización del trabajo, acompañado del 20% que lo considera un parámetro importante, finalmente el 7% puntúa a esta competencia como medianamente importante, con el 2% se considera como poco importante y el último 2% como nada importante, dependerá del área de trabajo en la que se desenvuelva el graduado.

h) Inglés como segunda lengua

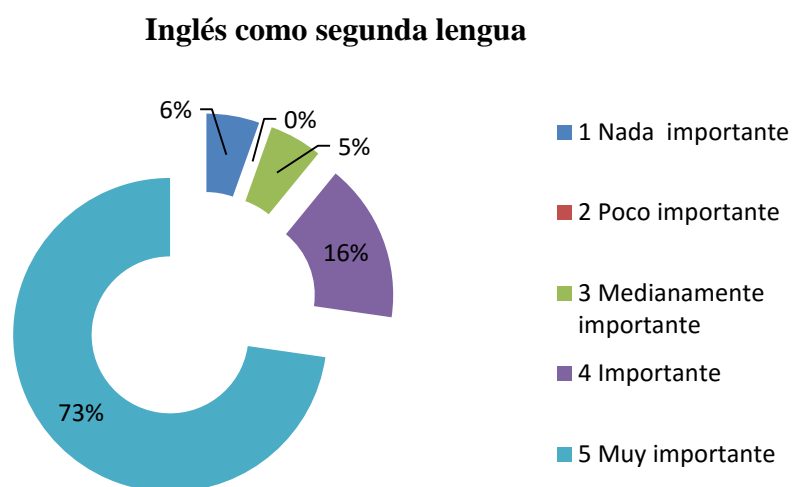


Figura 23. Manejo de inglés como segunda lengua

Acorde a los indicadores de la encuesta planteada y resaltando la necesidad del idioma inglés, el 73% lo ha puntuado como una competencia muy importante en el ámbito laboral, el 16% como importante, el 5% como medianamente importante y el 6% como nada importante, estas puntuaciones bajas se dan en los empleos que no se relacionan al área de estudio.

i) Uso de la tecnología de información y comunicación

Uso de la tecnología de información y comunicación

- 1 Nada importante
- 2 Poco importante
- 3 Medianamente importante
- 4 Importante
- 5 Muy importante

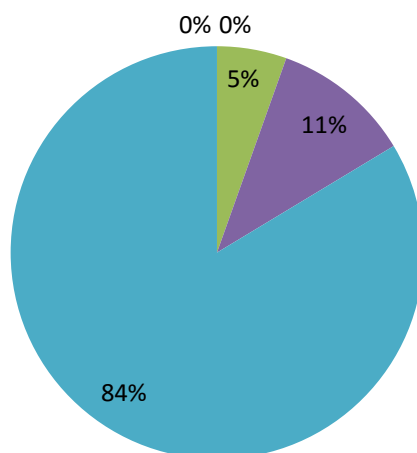


Figura 24. Capacidad de uso de las TIC's

El uso de las TIC's en el ámbito laboral es considerada como muy importante por los encuestados con el 84%, importante con el 11%, ya que son empleos donde se utilizan los sistemas informáticos a diario, en la mayoría especializados al área de estudio.

El 5% lo considera medianamente importante, tomando en cuenta que es trabajo en campo donde la tecnología no es utilizada a diario.

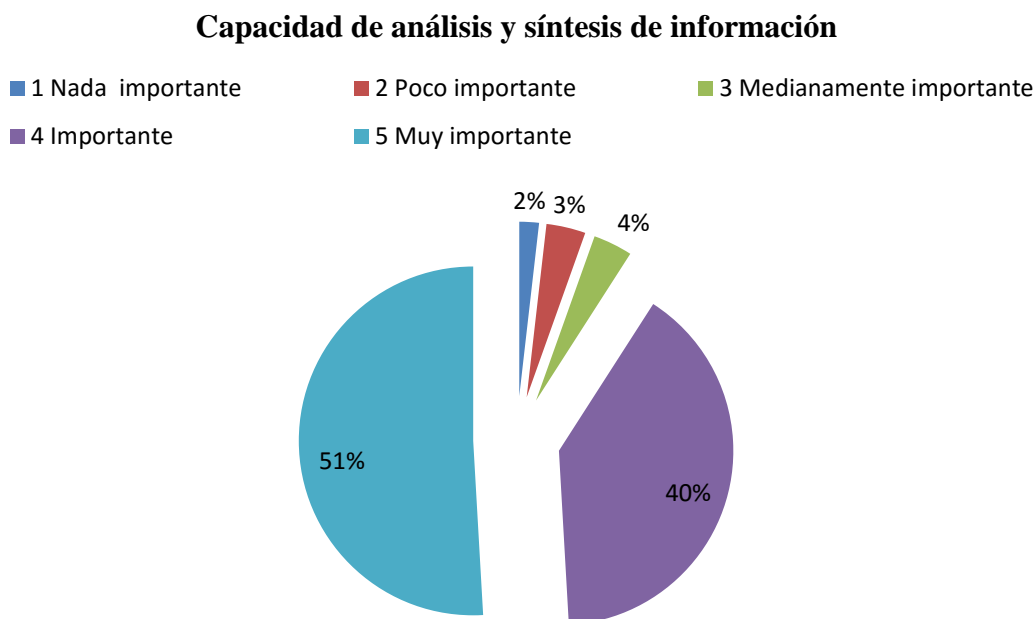
j) Capacidad de análisis y síntesis de información

Figura 25. Capacidad de análisis y síntesis de información

La capacidad de análisis y síntesis se califica con 51% como muy importante y el 40% como importante, lo que indica que es una competencia importante en el área laboral, ya que el turismo y la hotelería maneja una gran cantidad de datos y el profesional debe estar en capacidad de resumir esta cantidad de información.

k) Gestión de recursos financieros (contabilidad básica)

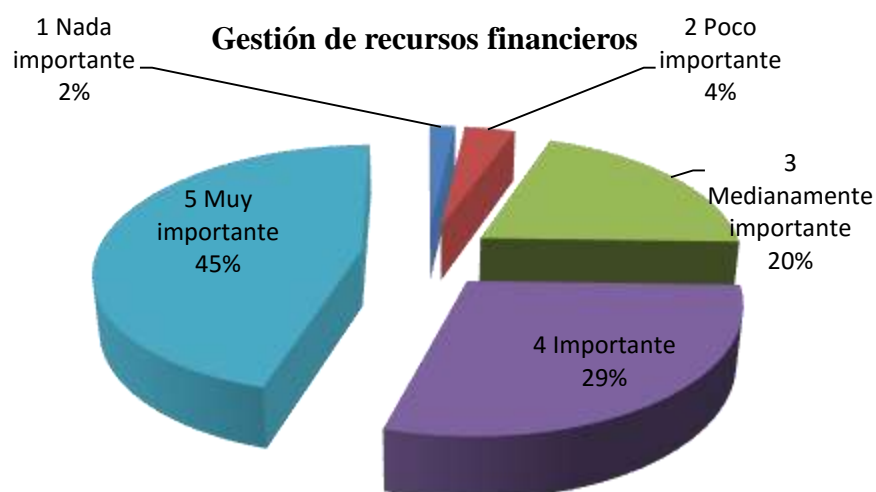


Figura 26. Conocimientos en gestión de recursos financieros

Al ser una carrera administrativa, los empleadores requieren dentro del perfil profesional el manejo de gestión de recursos financieros, por lo que el 45% considera una competencia muy importante y el 29% importante.

El resto de encuestados que laboran en áreas más Operativas, por lo que el 20% consideran como medianamente importante, el 4% como poco importante y el 2% como nada importante.

l) Dirección entidades turísticas

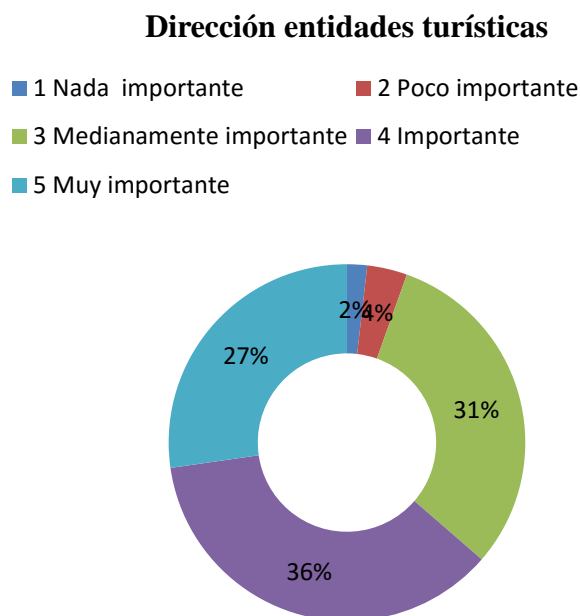


Figura 27. Capacidad de dirigir entidades turísticas

El indicador de dirección a entidades turísticas se lo requiere en su mayoría para puestos gerenciales, sin embargo son pocos los profesionales que se desempeñan en estos puestos, por lo que es un factor considerado por el 36% como importante y por el 31% como medianamente importante.

m) Conocimientos de legislación turística

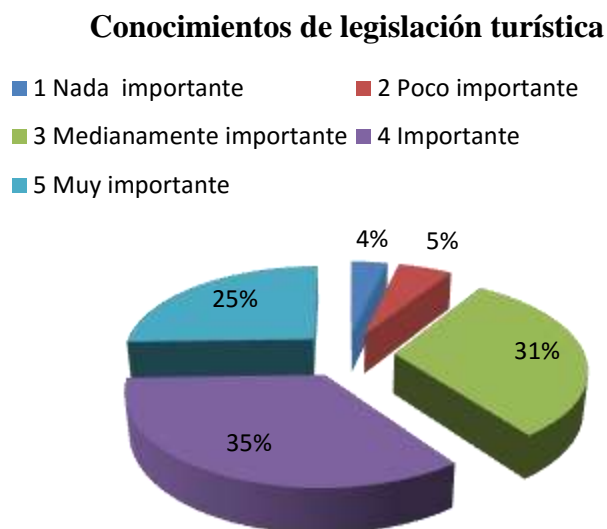


Figura 28. Conocimientos de legislación turística

Los conocimientos de legislación turística, le otorgan al profesional un valor agregado, pero no indispensable, por lo que es considerado como importante con el 35% y medianamente importante con el 31%.

Debido a su poca aplicación, sólo el 25% lo considera como muy importante, el 5% lo considera como poco importante y el 4% como nada importante, a pesar de esto, la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera incluye en su malla curricular las asignaturas de derecho mercantil y tributario, derecho laboral y derecho turístico.

n) Capacidad de adaptación laboral

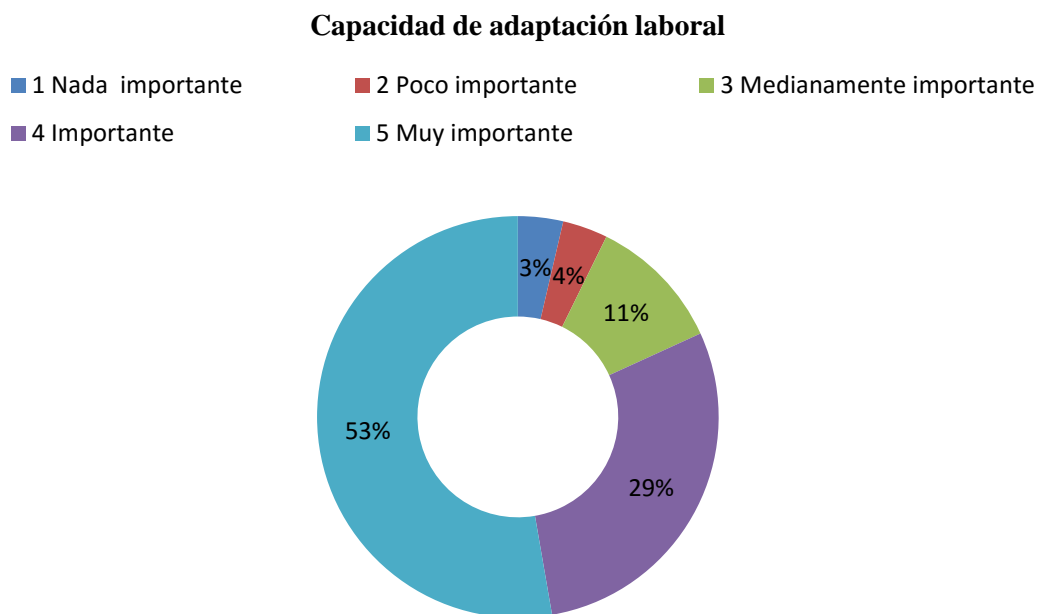


Figura 29. Capacidad de adaptación laboral

La capacidad de adaptación laboral se considera entre los parámetros muy importante e importante con el 53% y el 29% respectivamente, tomando en cuenta que sobretodo en el área hotelera es necesario ser polifuncional, por lo tanto adaptarse a los diferentes puestos existentes en su campo laboral.

La carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, prepara con asignaturas del campo turístico, hotelero y gastronómico por lo que la polifuncionalidad está cubierta en el proceso de formación.

o) Manejo de sistemas de reserva

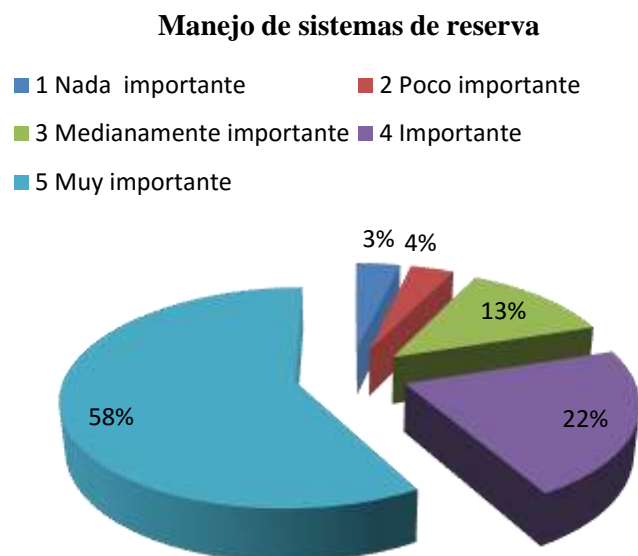


Figura 30. Conocimiento de sistemas de reserva

El manejo de sistemas de reservas es una competencia requerida en el perfil laboral dentro del área turística y hotelera por lo que los encuestados la califican como muy importante con el 58% e importante con el 22%, como se ha determinado anteriormente el uso de software de reservas es un factor importante en el perfil de empleo.

p) Trabajo en equipo

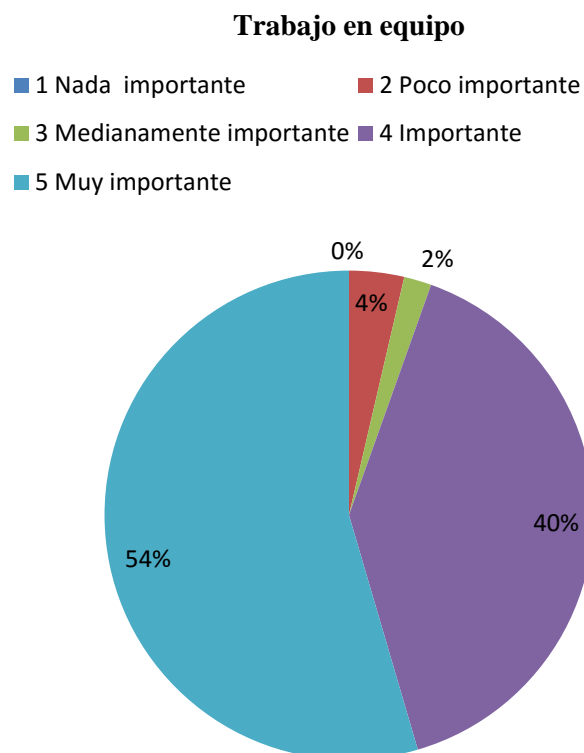


Figura 31. Capacidad de Trabajo en equipo

En la hotelería y turismo, el trabajo en equipo, está considerada como una habilidad muy importante con el 54% e importante con 40%, lo que precisa que es necesario demostrar la capacidad de equipo, habilidad que se refuerza en el ámbito de la educación superior.

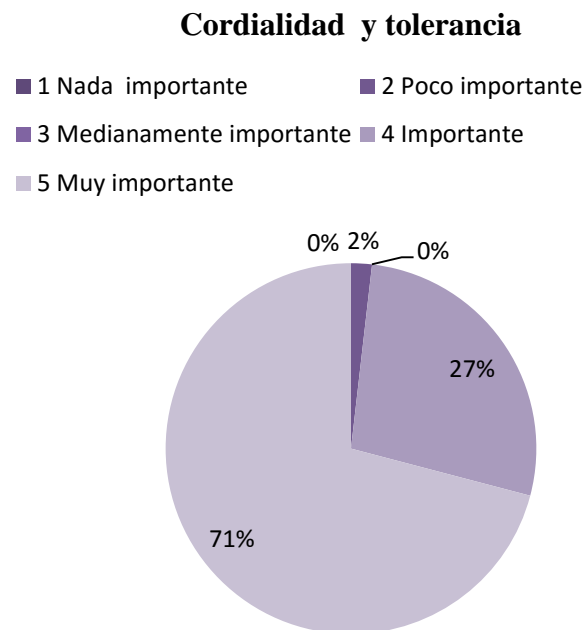
q) Cordialidad y tolerancia

Figura 32. Atención con cordialidad y tolerancia

La cordialidad y tolerancia es una habilidad puntuada como muy importante en el área laboral con el 71% e importante con el 27%, tomando en cuenta que en la hotelería y el turismo se vende servicio por lo que este aspecto es primordial a ser reforzado en el área de trabajo.

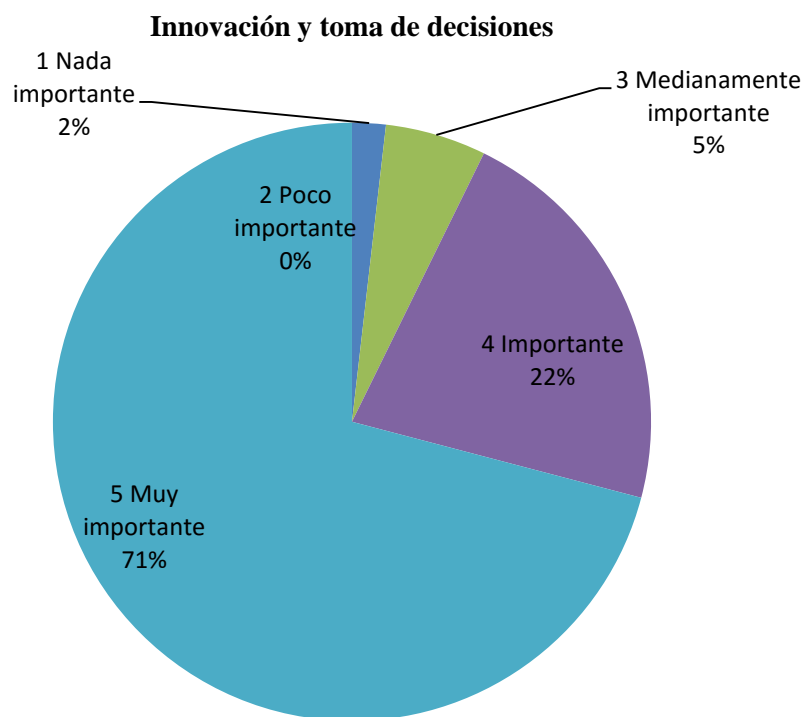
r) Innovación y toma de decisiones

Figura 33. Capacidad de innovación y toma de decisiones

En el campo laboral la innovación y la toma de decisiones, se evalúa como muy importante, parámetro equivalente al 71% de los encuestados, lo que precisa a su vez la constante actualización en el campo laboral y una alta capacidad de evaluar situaciones y generar soluciones bajo decisiones efectivas.

o) Proactividad

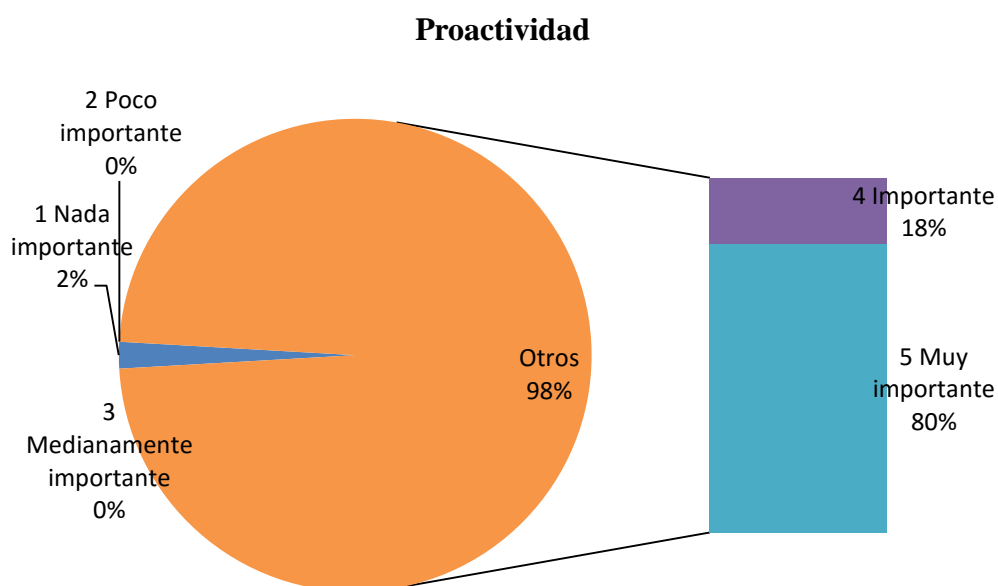


Figura 34. Proactividad en el empleo

El término proactividad es un indicador imprescindible para la evaluación del desempeño del profesional, los encuestados refieren a este aspecto como muy importante con el 80%, el 18% como importante, por lo que es primordial reforzar este indicador dentro de la malla curricular.

q) Control de temperamento

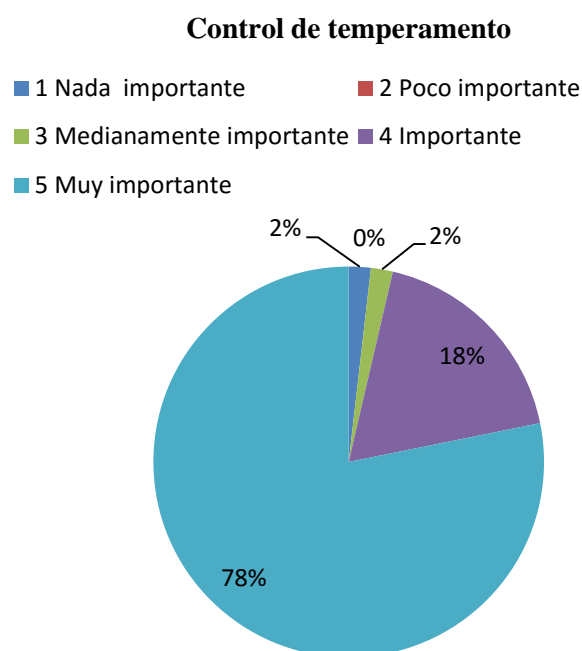


Figura 35. Control de temperamento

En el campo laboral de la hotelería y el turismo, el control de temperamento fue valorado con el 78% como muy importante y el 18% como importante, cabe recalcar que trabajo se lo realiza directamente con el cliente y es importante saber manejar la diversidad de situaciones que puedan presentarse en el área laboral, por lo que el autocontrol es vital.

Se consultó como Anexo 13, las empresas en las que laboran los encuestados, con el fin de seleccionar los establecimientos para la aplicación de las entrevistas.

4.2 Análisis de los resultados de la entrevista

Una vez determinados los lugares donde la población de estudio labora, se seleccionan varios establecimientos, sin embargo debido a la disponibilidad de tiempo de los encargados, no fue posible la atención a la entrevista, se eligieron seis empresas turísticas que permiten la aplicación de esta técnica: MyM travel Group Agencia Mayorista y Live Ecuador Travel Group, Hotel Real Audiencia, Hotel Casa Kolping, Suchipakari Lodge y Hotel Plaza Grande

Se realizan las entrevistas a gerentes generales, responsable del área de talento humano y chef ejecutivo de las instituciones seleccionadas.

Para proceder a la atención, se realizan citas de manera telefónica y vía correo electrónico con el fin de determinar fechas disponibles para la entrevista, para lo cual se destina un promedio de 30 minutos por parte de los entrevistados con el fin de otorgar la mayor cantidad de información acorde a la disponibilidad de tiempo destinado a la actividad.

Categoría: Demanda de competencias:

En relación a los conocimientos, los entrevistados manifiestan, que se requiere: el manejo de GDS (sistemas de reserva) sea Amadeus o Sabre para el área de agencias de viajes, manejo de OTAs (Online Travel Agency), el idioma inglés como segunda lengua, uso de redes sociales para publicidad, conocimiento de sistemas de reservas hoteleros, manejo de vocabulario técnico, ventas, atención al cliente y técnicas básicas de cocción.

En cuanto a las actitudes se mencionan, la proactividad, la capacidad de repuesta, la apertura al cambio, la capacidad de manejo de quejas y toma de decisiones, el liderazgo y excelente actitud.

Referente a la pregunta, dirigida hacia determinar las habilidades que el profesional del turismo y la hotelería deben demostrar, se precisan: para agencias de viajes es necesario la experticia en tráfico aéreo, uso fluido de vocabulario técnico, redacción adecuada, fluidez en el idioma inglés, capacidad de adaptación y aprendizaje rápido.

En el caso de la pregunta en la que se desea conocer cuál es el perfil ideal del profesional en hotelería y turismo respecto a las necesidades del mundo actual, los entrevistados consideran que se necesitan profesionales que cumplan con competencias, habilidades y actitudes apropiadas al tipo de institución donde se desenvuelvan con el fin de que cumplan las expectativas de las empresas donde incluyen de manera fundamental el manejo del idioma extranjero, es uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y en especial la atención al cliente ya que la carrera busca la satisfacción a través de la generación de servicios.

Categoría: Expectativas del profesional de turismo:

Acorde a la pregunta en la que se busca conocer la opinión acerca de la preparación del profesional del graduado en hotelería y turismo de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE con el fin de afrontar las nuevas demandas turísticas, los empresarios, precisan que no se encuentran totalmente preparados, ya que las mallas curriculares no están actualizadas a las necesidades del mercado. Existen grandes falencias en el manejo de las tecnologías en el ámbito laboral, ya que los servicios presentan mayor cantidad de ventas, a través de plataformas de internet, y para eso se necesita el manejo del idioma inglés, considerando que es idioma más utilizado en la industria, se requieren habilidades dirigidas a la satisfacción del cliente y la hospitalidad que involucra la actividad hotelera.

Categoría: Relación entre la empresa privada y la universidad

Se obtuvieron opiniones divididas.

Por un lado, mencionan, que sí existe una relación entre la empresa privada y la universidad, a través de las prácticas preprofesionales, ya que este es el espacio donde se puede intercambiar los conocimientos adquiridos en la formación de los estudiantes, con la experiencia de los profesionales, gracias a convenios realizados con la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, sin embargo debido al corto tiempo en el que se realizan las prácticas, los estudiantes no adquieren todas las competencias y habilidades requeridas en la formación gastronómica, por lo que se sugiere distribuir de mejor manera las horas de práctica.

En otros casos, refieren una total separación entre la universidad y la empresa privada, no existen convenios, ni acercamientos, ni vínculos, motivo por el cual se considera que no existe actualización de los contenidos acorde a la realidad del mercado, y por lo tanto no

cubren los perfiles laborales requeridos. Mencionan además que las prácticas pre-profesionales son un vínculo de unión entre ambas instituciones, pero no se dan en empresas pequeñas, por lo tanto no se aprovechan estos espacios que permiten mayores posibilidades de aprendizaje para los estudiantes, ya que en la empresa pequeña es donde el personal puede rotar en las diversas áreas.

En el ámbito de las agencias de viajes, se reafirma la separación de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE y su empresa, lo que indica que no existen convenios que promueven las prácticas preprofesionales, e inclusive precisa que los pocos practicantes que han llegado en sus instalaciones, lo han hecho de manera autónoma y han promovido sus propias prácticas sin intervención ni supervisión de los docentes.

Se confirma una vez más, la inexistencia de vínculos entre la empresa privada y la universidad, debido a la poca o nula supervisión que existe por parte de la universidad hacia los practicantes, finalmente se decidió negar las prácticas pre-profesionales, cerrando las puertas a posibles convenios y espacios de diálogo.

La pregunta referente a las competencias que los empresarios consideran deben formar parte del diseño curricular los estudiantes, se identifican: la atención al cliente como campo de estudio, la actualización en manejo de plataformas de comercio electrónico, nivel mínimo B2 en inglés, técnicas de venta, manejo de publicidad y marketing, y en el caso de la gastronomía se necesita reforzar las técnicas de corte y cocción, conocimientos de seguridad alimentaria y manejo de costos de producción y ventas, es decir más tendencias al ámbito operativo.

Los encuestados consideran que existen falencias conocimiento y habilidades de los profesionales de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, lo que precisa la necesidad de tomar en cuenta las opiniones vertidas

por el sector privado con el fin de mejorar el perfil profesional del graduado y mejorar los índices de empleabilidad y promover el acercamiento entre las Instituciones de Educación Superior y la demanda laboral.

Las entrevistas generan resultados en los que se identifican competencias faltantes por parte de los graduados en hotelería y turismo, tales como: atención al cliente, manejo de GDS, uso de OTA's, experticia en el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, inglés como segunda lengua, manejo de vocabulario técnico y habilidades de comunicación, proactividad, liderazgo, toma de decisiones; mismas que influyen en el factor de inclusión laboral, debido a esta brecha existente, las empresas se ven obligadas a cubrir estas falencias por medio de capacitaciones, lo que resulta un gasto que no siempre están dispuestos a asumir.

4.3. Evaluación curricular

El currículo es un instrumento dinámico, lo que incide directamente en la evaluación, según Ruiz (2016), el proceso evaluativo no sólo debe tener en cuenta factores académicos, sociales y políticos que influyen en el modelo curricular, sino también se requiere de la valoración en el contexto social con respecto al plan de estudios.

Para la Universidad de Santander (2015), la evaluación curricular es un proceso metódico, dinámico y constante cuyo fin es identificar la pertinencia del plan de estudio con el contexto que lo rodea, debe estar muy claro que el fin de evaluar el currículo es la identificación de oportunidades, que permitan mejorarlo.

Se concibe al currículo como un producto final, por lo que se decide una estrategia de evaluación dirigida hacia las características y componentes del plan de estudio, que se relacionan más adelante con los resultados que se obtienen de la investigación, se hace una evaluación de la malla curricular, perfil de egreso y resultados de aprendizaje.

4.3.1. Evaluación de la malla curricular

La malla curricular de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas, ofertada hasta el año 2015, misma que se compone de la siguiente manera:

El diseño curricular se basa en cinco ejes de formación, distribuidos de la siguiente manera: 1) formación profesional 2) formación en ciencias exactas, 3) formación administrativa y empresarial de la profesión, 4) formación humana y sociales y finalmente 5) cursos de temáticas optativas, mismos que se distribuyen a través de los semestres, con un

total de 253 créditos equivalentes 7560 horas, en las que se incluyen las prácticas profesionales.

Existen tres etapas de formación, agrupadas por semestres, la primera etapa comprende del primer al tercer semestre, la segunda del cuarto al sexto semestre y la última del séptimo al noveno semestre, al finalizar los contenidos curriculares de cada fase, se presenta un proyecto integrador. Los proyectos integradores tienen el fin de desarrollar planes interdisciplinarios, en los que se conjuguen los conocimientos adquiridos en el transcurso de estudio, en el diseño se identifican tres temáticas a desarrollar:

1. Diseño de programas turísticos y servicios hoteleros
2. Manual de procesos turísticos y hoteleros
3. Plan de marketing para el sector turístico y hotelero.

En conjunto cubren diversas temáticas, pero no llegan a un producto significativo que demuestre la interdisciplinariedad de los conocimientos.

4.3.2. Componentes de formación profesional

Son 31 asignaturas en total, distribuidas entre el primer y el noveno semestre, es consideran la parte medular del proceso de formación, sin embargo se identifican errores de posicionamiento de asignaturas teóricas como: dietética y nutrición, protocolo y etiqueta, proyecto profesional de grado I y II, que pertenecen a otros ejes de formación, espacios que pueden ser destinados a asignaturas que permitan cumplir con las competencias requeridas por el perfil laboral tales como: atención al cliente, manejo de software operativo y vocabulario técnico.

Se identifica la asignatura de transporte turístico, misma que no aporta al perfil profesional, ya que los contenidos pueden ser integrados a la asignatura de introducción al turismo.

Con respecto a conocimientos referentes a software de reservas, en la malla curricular no se identifican asignaturas destinadas a cumplir con esta competencia, en la Asignatura de tráfico aéreo II (anexo 19), se incluye en la temática denominada, fuentes de información a Sabre, Amadeus y Galileo, pero no es suficiente para conseguir la competencia que permita satisfacer este requisito acorde a las necesidades de los graduados y de los empresarios entrevistados.

Referente a competencias requeridas por el estudiante de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, se requieren conocimientos en atención al cliente, manejo de conflictos no se tratan como componentes dentro del diseño curricular, por lo que existe una desventaja en el perfil profesional.

4.3.3 Formación de ciencias exactas

En este eje se consideran dos asignaturas: Matemática I y Estadística Descriptiva, mismas que sirven para el desarrollo de habilidades numéricas, sin embargo para que se otorgue el título de Ingeniero, según (Consejo de Educación Superior, 2017) “las ingenierías forman profesionales capaces de aplicar ciencias básicas, cuya duración requiere 8000 horas con una duración de diez periodos académicos”, lo que indica que la oferta de turismo y hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas no cumple con los requisitos antes mencionados, lo que evidencia una incoherencia entre el contenido de estudio y la titulación otorgada por la carrera

4.3.4. Formación administrativa y empresarial de la profesión

Con un total de 24 asignaturas este eje incluye asignaturas que no son necesarias en la formación profesional de la hotelería y el turismo como derecho laboral, mercadotecnia y gestión empresarial. Además se identifican asignaturas que no se relacionan al eje de formación como realidad nacional y geopolítica, en el caso de macro y micro economía se las puede unir en un solo componente, ya que la formación no exige adentrarse de manera exhaustiva en este campo de formación.

Debido a que la malla tiene sólo dos asignaturas destinadas al área administrativa, los estudiantes precisan acorde a los resultados de la encuesta, la necesidad de complementar sus estudios de pregrado como se refleja en la figura 15.

Los empleadores, refieren también la necesidad de reforzar los conocimientos referentes a publicidad (Anexo 20) y venta de servicios, lo que precisa la actualización de contenidos, en donde se incluyan el manejo de las Tecnología de la Información y Comunicación.

Otro requisito por parte de los empresarios, se refleja en la asignatura de comercio electrónico (Anexo 21) cuyo contenido es más teórico y poco dirigido hacia el área de estudio; el perfil de empleo exige el conocimiento y manejo de la Agencias de Viajes en línea (OTAS) y de redes sociales como espacios de venta en línea, lo que sugiere un replanteamiento de las temáticas a tratar en esta materia, con el fin de que sea pertinente a los requerimientos actuales.

4.3.5. Formación humana y social

En este eje, el cual incluye 3 asignaturas, se han planteado una materia que no ayuda a cumplir con los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas por el perfil profesional del graduado en Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, en este caso, educación física, ya que la sede de Héroes del Cenepa donde se oferta esta carrera de pregrado, no posee la capacidad física, ni con planta docente que pueda cubrir esta carga horaria.

En el caso de comunicación oral y escrita, permite el desarrollo de esta habilidad, considerada como un factor muy importante en el campo de aplicación laboral, acorde a la figura 20.

4.3.6. Curso de temáticas optativas

Este eje tiene dos grupos de asignaturas: 1) De Artes y Lecturas y 2) de proyección profesional. El primer grupo tiene cinco alternativas; apreciación musical, cine y teatro, literatura, escultura y pintura de las cuales tres pueden ser elegidas en los semestres segundo, tercero y quinto. Estos componentes permiten el desarrollo de conocimientos generales pero, no son necesariamente esenciales en el área profesional.

El segundo grupo de contenidos incluye a las materias de: campismo y recreación, fundamentos de ecología, protección del ambiente, francés técnico I y II, Quichua y mantenimiento y seguridad hotelera.

Campismo y recreación, protección del ambiente y mantenimiento y seguridad hotelera, son materias que deben formar parte del eje denominado formación del profesional.

La asignatura de quichua, corresponde sólo a un semestre, que no cubre todos los contenidos que permitan un desenvolvimiento fluido del idioma.

Las asignaturas de francés técnico I y II, cubren de manera superficial bases del idioma, pero no generan un conocimiento competitivo, que ayude a complementar el perfil de egreso, al contrario generan expectativas que no pueden ser cubiertas con los temas impartidos.

Con respecto a los idiomas, la suficiencia en inglés se la otorga el centro de idiomas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE o a su vez se validan de instituciones externas acorde a la normativa expedida por el departamento respectivo, sin embargo no otorga títulos acorde a la nomenclatura expedida por el Marco Común Europeo, lo que no garantiza la suficiencia en el idioma extranjero y acorde a los resultados de las entrevistas este idioma es uno de los principales factores que inciden en el desempeño laboral, ya que los empresarios entrevistados requieren de profesionales que dominen el idioma, y acorde a su experiencia con los profesionales pertenecientes al universo de estudio, sus expectativas no han sido cumplidas, debido a que las competencias de diálogo y comprensión son muy bajas. (Ver figura 7).

Las pasantías profesionales, acorde al reglamento de la Universidad, plantean un total de 640 horas en áreas como: recepción, reservas naturales, cocina, guianza y otras, mismo que es modificado en su contenido llegando a cubrir un total de 1200 para el año 2015.

A pesar de la obligatoriedad de este requisito para conseguir la titulación, las prácticas no son generadas por parte de convenios de la universidad, son los mismos estudiantes quienes proponen los lugares; tampoco existe supervisión por parte de los docentes.

4.3.7. Evaluación del perfil profesional

El perfil profesional se lo determina de la siguiente manera:

El Ingeniero en Administración Turística y Hotelera es un profesional capacitado para responder a las exigencias empresariales del sector turístico y hotelero, aplica técnicas de administrativas modernas en la conducción de los diferentes subsistemas empresariales, gestiona la comercialización, comunicación y logísticas del portafolio de productos, analiza el entorno económico, político, social y financiero de la empresa, con el propósito de identificar las condiciones de los mercados vinculados con sus Operaciones, utiliza el conocimiento del patrimonio natural y el legado cultural, en el diseño de paquetes turísticos realizados en función de las necesidades de los cliente, utiliza técnicas, procedimientos e instrumentos necesarios en la actividad hotelera en el diseño y desarrollo de un portafolio gastronómico en concordancia a la calidad requerida, según estándares de las empresas en sus diferentes unidades con liderazgo, responsabilidad, honradez e iniciativa emprendedora. (Escuela Politécnica del Ejército Vicerrectorado de Docencia, 2007)

El perfil profesional, presenta conocimientos en: técnicas administrativas, comercialización, diseño de paquetes turísticos, diseño de portafolios gastronómicos; tomando en cuenta la formación que otorga la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, no existe concordancia entre los componentes curriculares y el perfil de salida, tomando en cuenta que las expectativas creadas son hacia puestos gerenciales, pero la formación ofertada es para un perfil técnico.

Las habilidades que el profesional tiene al culminar la carrera son: capacidad de comunicación, identificar necesidades del cliente y actitudes: liderazgo, responsabilidad, honradez, iniciativa emprendedora.

Acorde al perfil, se identifican las siguientes fortalezas: determinan la capacidad de respuestas a los requerimientos empresariales, identifica mercados vinculados a las empresas hoteleras y turísticas, conoce del patrimonio cultural y natural. Estos factores son los que mejor manejan los graduados, ya que su formación profesional incluye los conocimientos necesarios para desempeñar las tareas antes descritas, mismas que se encuentran incluidas en las asignaturas descritas en la malla curricular.

Las debilidades evidenciadas en el perfil profesional, se presentan en: la aplicación de técnicas administrativas para conducir subsistemas empresariales y el uso de técnicas, procedimientos e instrumentos en la elaboración de un portafolio gastronómico. La formación profesional acorde al contenido curricular, no cubre los contenidos para desempeñar roles administrativos ya que las asignaturas son direccionadas a cumplir un perfil técnico y operativo.

La malla curricular solamente contiene las materias de Administración y Administración de Recursos Humanos, lo que se considera una carga horaria poco significativa para poder alcanzar las competencias requeridas para cumplir cargos de este tipo.

La formación gastronómica, es en su mayoría práctica y sólo corresponde al 10% de la formación profesional, para la creación de un portafolio gastronómico, se necesita de información teórica que pueda fundamentar su contenido, además de conocimientos asociados a costos, gramaje, etc., con el fin de cumplir esta competencia descrita en el perfil profesional.

El perfil profesional acorde a los resultados obtenidos en la encuesta y de las entrevistas presenta una brecha significativa respecto a las expectativas de los empleadores, ya que existen actividades administrativas y gastronómicas que un profesional no podrá cumplir sólo con su título de Ingeniero en Administración Turística y Hotelera, deberá

complementar con formación externa, como lo han informado los sujetos de estudio, que no es lo esperado, ya que el estudiante requiere que la formación universitaria se encuentre alineada a las necesidades sociales y de esta manera poder cumplir con los requerimientos laborales que exige la demanda laboral. .

4.3.8. Evaluación de los resultados de aprendizaje

En el proyecto de creación de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera (Escuela Politécnica del Ejército Vicerrectorado de Docencia, 2007), no se han determinado los resultados de aprendizaje, lo que resulta un total error, ya que son indicadores que permiten evaluar el currículo.

En conclusión el diseño curricular de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Ingeniería en administración turística y hotelera, la malla curricular, presenta falencias en los componentes estructurales, es decir en los contenidos de las asignaturas ofertadas y, tomando en cuenta que no existen resultados de aprendizajes en el documento de aprobación de la carrera elaborado por el (Escuela Politécnica del Ejército Vicerrectorado de Docencia, 2007), no existe una guía clara hacia donde se dirigen el aprendizaje, motivo por el cual, existen contenidos que no generan aporte al profesional, mismos que deben ser identificados con el fin de replantearlos o a su vez sustituirlas por conocimientos que requieran los empresarios, acorde al perfil de profesional.

El perfil del egresado resalta la aplicabilidad de los conocimientos en puestos administrativos, sin embargo el contenido de asignaturas forma personal operativo que se puede desempeñar en el ámbito hotelero, turístico o gastronómico, pero se requiere que la formación se acople a las demandas empresariales actuales y a la competencias que demandan los perfiles profesionales, lo que deja en evidencia la falta de evaluación curricular y de

estudios de pertinencia que permitan una valoración continua de la oferta proporcionada por la ESPE, con el fin de disminuir las brechas existentes entre los conocimientos impartidos y las necesidades del mercado.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS HALLAZGOS

Los resultados obtenidos de la investigación, demuestran que existen falencias en los contenidos curriculares para la formación en relación a las competencias adquiridas en la formación profesional como Ingeniero en Administración Turística y Hotelera y las requeridas en el ámbito laboral. A continuación, se analizarán los resultados para cada parámetro estudiado.

Acorde al informe de graduados correspondiente al año 2018, desarrollado por la Unidad de Seguimiento a Graduados (Unidad de seguimiento a graduados ESPE, 2018), se identificó que el 24,55% de los graduados de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE se encuentra laborando, indicador que demuestra el bajo índice de empleabilidad que tienen los profesionales de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de las Fuerzas Armadas ESPE, por lo que puede estar faltando una alineación con la pertinencia, ya que acorde a lo expuesto por la (Unesco, 2008) la pertinencia evalúa la conciliación entre las expectativas institucionales y sociales, lo que evidencia la importancia de la articulación que debe existir entre la oferta y la demanda de un país, el diseño de la carrera se lo realiza con la realidad del año 2007, fecha en la que fue creada, por lo que no cubre las expectativas, ni necesidades actuales, la universidad debe promover estudios de pertinencia que permitan generar una mejor oferta académica.

5.1. Competencias de los graduados

Los resultados del estudio determinaron que los graduados se desempeñan en áreas relacionadas a la hotelería y el turismo; sin embargo existe un grupo referido al 14% que no

se encuentran desempeñándose en ningún área relacionada a su campo de formación, los profesionales cubren áreas de counter, recepción, preparación de alimentos y bebidas, supervisión, administración y operaciones en empresas turísticas y hoteleras, al respecto, los autores (Pérez & Ariel, 2017) en el estudio del diagnóstico de inserción laboral realizado en la provincia de Tungurahua, reafirman el bajo porcentaje de inclusión laboral de los graduados en la carrera de hotelería y turismo.

Con respecto a los otros empleos en los que se desenvuelven los profesionales encuestados, en su mayoría cubren vacantes de recepcionistas y de apoyo administrativo.

Esto concuerda con las estadísticas de empleo presentadas por el (Ministerio de Turismo, 2018), donde se indica un decrecimiento del 1,8% de vacantes en el sector turístico, a pesar de que el Plan toda una Vida (SENPLADES, 2017), impulsa como actividad productiva al turismo y lo tiene dentro de sus objetivos de desarrollo.

En cuanto al cumplimiento de requisitos laborales, los encuestados precisan que el perfil profesional del Ingeniero en Administración Turística y Hotelera, cubre las demandas actuales, pero que de cierta manera ha sido necesario el refuerzo en el idioma inglés y el manejo de sistemas Operativos.

En los perfiles laborales tanto de Swissotel, Surtrek, Advantage Travel, Metropolitan Touring, Avianca y Latam como ejemplos, se exigen competencias altas en el idioma inglés para ingresar a formar parte de sus empleados, en los requisitos de graduación del ingeniero en Administración Turística y Hotelera se incluye la suficiencia del idioma inglés, pero los resultados del universo de estudio reflejan grandes falencias ya que la el título en este idioma, implica el manejo de las cuatro competencias: lectura, escritura, comprensión y diálogo, mismas que no son cubiertas por el programa otorgado por el departamento de idiomas de la

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, (Vicdalia, 2009) en su estudio realizado sobre el desempeño laboral del licenciado en turismo, refiere la sugerencia de los empresarios acerca del refuerzo del idioma inglés, enfatizando en desempeño práctico del idioma.

Lo anterior reafirma la importancia del idioma inglés para la obtención de empleo como queda demostrado en los perfiles requeridos por las empresas hoteleras, gastronómicas y de agencias de viaje, descritas en los anexos, en las que también incluyen las competencias de manejo de conflictos y atención al cliente, temas que no se encuentran desarrollados en la malla curricular.

Se han identificado competencias referentes al uso de las tecnologías de la información, manejo de software de reservas turísticas y hoteleras, publicidad basada en redes sociales, diseños desarrollados en paquetes utilitarios, que se requieren sean fortalecidas en la formación profesional, con el fin de que cumplan los requisitos necesarios para su exitosa inserción laboral.

A esto se suman habilidades referentes al manejo de quejas, proactividad, liderazgo, manejo de vocabulario técnico, resolución de conflictos y toma de decisiones, todo esto se relaciona con la teoría expuesta por (Intriago et al., 2016) quien ha dividido a las competencias que el profesional en turismo y hotelería debe cumplir, en tres grandes grupos: instrumentales, personales y sistémicas, mismas que, acorde a los datos obtenidos, presentan falencias en la formación actual del ingeniero en Administración Turística y Hotelera.

El (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2006), a través de su manual de competencias profesionales, han determinado de manera general requisitos que el empleado en turismo y hotelería debe cumplir, mismos que coinciden con los requeridos por los empresarios y que han sido adquiridos en el ámbito laboral por parte del universo de estudio.

Acorde a los hallazgos identificados en la encuesta, el profesional en hotelería y turismo de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, no cubre con todas las competencias requeridas, respecto a la titulación, ya que acorde a los empresarios entrevistados, el personal de la ESPE no cumple con la capacidad productiva que su título de ingeniería requiere, generando talento humano netamente operativo y no gerencial como la denominación del título propondría.

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en este mundo globalizado, exigen la actualización continua en este ámbito, ya que los clientes buscan la optimización del tiempo a través de plataformas virtuales que satisfagan sus necesidades en corto tiempo, hecho que, acorde a (Tirado, 2015), confirma que la globalización turística permite la incursión de los medios de comunicación en el ámbito turístico, generando la posibilidad de acceso a la información en línea de los lugares, servicios y experiencias que pueden ser adquiridos por los interesados sin la necesidad de acudir a un espacio física.

La competencia del idioma inglés en cualquiera de los puestos que se desempeñe el profesional en turismo y hotelería es esencial, tomando en cuenta que el país obtiene mayores ingresos de turismo receptivo, e innegablemente el idioma influye en los perfiles laborales y la contratación del personal.

5.2 Falencias cognitivas

En la malla curricular de la ingeniería en Administración Turística y Hotelera, ofertada por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE se incluye la asignatura de Tráfico Aéreo II y dentro de la planificación micro curricular de la misma, se genera la obligatoriedad de seguir un curso básico de Amadeus.

En la encuesta realizada a los profesionales en turismo y hotelería se identifica como importante incluir en la formación profesional el uso del sistema Operativo Amadeus y otros, incluyendo Opera, Zeus, Booking, Sabre y Expedia, información que se confirma con los empresarios quienes reiteran la importancia del manejo de estos sistemas de apoyo, por lo que se requiere profundizar los conocimientos a través de un componente experimental, mediante el uso de software.

Se reitera la importancia del idioma inglés y de conocimientos contables que complementen la formación del profesional en turismo y hotelería, ya que los encuestados manifestaron la necesidad de haber complementado su formación en temas específicos tales como: sistemas de distribución global (GDS), Sabre, Amadeus; buenas prácticas de manufactura, conocimientos contables, manejo de nómina, idioma inglés, Booking y Expedia como sistemas de procesamiento de reservas

El diseño curricular es la médula de formación sobre la que se desarrolla la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, este instrumento es que debe servir como medio para satisfacer las falencias que los graduados de la carrera identificado y que han sido corroborados por empleadores, acorde a la (Unesco, 2008) los programas de formación a través de la pertinencia evalúan las correspondencia entre las expectativas de las Instituciones de Educación Superior y los requerimientos de la demanda desarrollo de un país.

5.3 Expectativas del perfil profesional en turismo y hotelería

El perfil profesional determinado en la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera se menciona que: el graduado será capaz de responder a exigencias empresariales hoteleras y turísticas, tiene la capacidad de aplicar técnicas administrativas y de gestionar la comercialización y comunicación del portafolio de productos, diseña paquetes turísticos, diseña y desarrolla el portafolio gastronómico acorde a estándares requeridos, con capacidad de liderazgo, responsabilidad, honradez y emprendimiento, mismas condiciones que acorde al análisis de las encuestas no han sido alcanzados, tomando en cuenta que esta descripción, corresponde a un profesional capaz de cumplir con mandos gerenciales, hecho que no sucede ya que el perfil profesional actual forma empleados operativos con competencias técnicas y no administrativas.

Con respecto a la formación profesional obtenida y los ámbitos del turismo disponibles, el graduado considera que la hotelería es el mejor espacio para aplicar los conocimientos adquiridos en su formación profesional, seguido de la posibilidad de emplearse en agencias de viajes y aerolíneas.

Existe una gran brecha entre el perfil profesional de los graduados de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE y las expectativas de los empresarios, ya que en la entrevista se resalta la falta de competencias evidenciadas en el ámbito laboral, en especial en conocimientos de sistemas de reserva, ventas, publicidad y atención al cliente, dichos conocimientos no son cubiertos por el diseño curricular de las universidades y por lo tanto deben ser financiados por la empresa privada, resultando un gasto, tomando en cuenta que no hay garantías de la permanencia del personal.

Los resultados demuestran que, las expectativas del profesional en turismo y hotelería, no corresponden al perfil profesional planteado de la carrera, en el que se indica que el graduado se encuentra capacitado para aplicar técnicas de conducción empresarial, y la toma de decisiones a partir del análisis del entorno económico, político, social y financiero, esto tomando en cuenta que acorde a los resultados de investigación, existen puestos de supervisión y de administración solamente cubiertos por el 4% y el 7%, respectivamente del universo estudiado, indicadores que demuestran la incoherencia entre lo ofertado y lo requerido.

5.4 Importancia de los conocimientos adquiridos y su relación con la práctica

De acuerdo a (Majó, 2005), el perfil mejor valorado en el área turística y hotelera, comprende las siguientes competencias transversales: trabajar en inglés como lengua extranjera, comunicarse de manera oral y escrita en una segunda lengua de origen extranjero, dirigir y gestionar la diversidad de entidades turísticas, atención al cliente (punto imprescindible), evaluación de potenciales turístico y realizar el análisis prospectivo de explotación, y la capacidad de manejo de las TICs en los diversos ámbitos del turismo

Las competencias con las que cumplen los profesionales en Ingeniería en Administración Turística y Hotelera son: manejo de vocabulario técnico, atención al cliente, capacidad de toma de decisiones, planificación y organización del trabajo, el inglés como segunda lengua, uso de las tecnologías de la información y comunicación, capacidad de adaptación laboral, manejo de sistemas de reserva, trabajo en equipo y habilidades tales como la cordialidad y tolerancia, innovación y toma de decisiones, proactividad y control de temperamento

Al respecto, los empleadores confirman que no se cumplen a cabalidad las competencias requeridas para cumplir con los perfiles laborales, ya que los graduados no tienen la capacidad de dirigir y gestionar entidades turísticas, o evaluar potenciales turístico a través de un análisis prospectivo de explotación de destinos turísticos, parámetros que el autor Majó señala como ideales, lo que indica una desventaja en la formación profesional de los encuestados, mismas que se transforman en menores oportunidades laborales.

La malla curricular no satisface las competencias requeridas por los empleadores, respecto a las competencias requeridas en la formación profesional de los graduados en

Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, acorde a los resultados obtenidos en la entrevista donde se evidencia que existe un malestar general a nivel de perfil profesional.

El contenido de la malla curricular ofertado por la carrera de hotelería y turismo, presenta asignaturas de relleno que no especializan a los estudiantes en conocimientos, habilidades y actitudes requeridas a nivel profesional, esto como resultado de la falta de estudios de pertinencia que permitan la actualización de las mallas curriculares ofertadas.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- El diseño curricular es la base estructural de una carrera de formación profesional mismo que debe estar basado en parámetros de pertinencia, acorde al Reglamento de Régimen Académico en su artículo 8 en el que se precisa que la estructura curricular garantiza calidad, pertinencia consistencia y sostenibilidad, con el fin de orientar las asignaturas a la generación de conocimiento basado en los componente descritos dentro de los componente, dato que se ratifica por parte de los empresarios quienes indican la necesidad de la actualización curricular según los requerimientos actuales de la industria turística y hotelera.
- La malla de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE tiene falencias en sus contenidos de formación profesional entre las que se identificaron: atención al cliente, manejo del idioma inglés, aplicación de vocabulario técnico, manejo de TIC's entre otras, lo que incide de manera directa en la obtención de empleo por parte de los graduados, acorde a los datos obtenidos en el informe de seguimiento a graduados, quienes precisan que al año 2018 solamente el 25,88% de graduados se encuentran empleados por lo que se precisa actualizar los contenidos de formación profesional acorde a las necesidades de los empresarios entrevistados.
- El Ingeniero en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, no manejan las cuatro competencias requeridas en el idioma inglés, y acorde a “Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado en Turismo, ANECA”

la formación el profesional en hotelería y turismo debe trabajar en inglés como lengua extranjera con el fin de ser competitivo por lo que se requiere un nivel mínimo de B2 en el que se desarrollen las habilidades de: lectura, escritura, comprensión y escucha por lo que es esencial que el certificado corresponda al Marco Común Europeo, con el fin de potenciar las oportunidades laborales, ya que acorde a los empresarios es fundamental dentro de las competencias cognitivas del graduado en hotelería y turismo se encuentre el manejo del idioma inglés.

- El 49% de los profesionales en hotelería y turismo, consideran que los conocimientos impartidos por la oferta de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera son dirigidos hacia el ámbito hotelero, lo que precisa el mejoramiento del diseño curricular enfocado en esta área, tomando en cuenta que el rediseño de la carrera al 2016, fue realizado en base a la Licenciatura en Turismo, dejando de lado la parte hotelera y acorde a las estadísticas no es lo recomendable.
- Los empresarios precisan la poca formación en servicio al cliente, idiomas y actualización de software, publicidad y manejo de sistemas de reserva en línea, lo que resulta en descontento con respecto a la formación profesional, ya que para los empleadores es una inversión capacitar al personal en competencias que se supone ya aprendieron en la universidad, nuevamente queda en claro la poca relación entre la empresa privada y las Instituciones de Educación Superior.
- En conclusión, la propuesta de la malla curricular dirigida a la Licenciatura en Hospitalidad y Hotelería, busca fortalecer a la formación del profesional que se desempeñan en este ámbito laboral, en donde mayor cantidad de graduados se han involucrado, con el fin mejorar de este campo de formación y graduar profesionales competentes, mismos que sean altamente competitivos en su área laboral, incluyendo el

desarrollo de competencias acorde a lo que precisa el Instituto Ecuatoriano de Normalización quienes resaltan competencias en conocimientos, habilidades y actitudes y Majó quien en su libro denominado “Competencias o capacidades profesionales que deben aportar las nuevas titulaciones al Sistema Turístico en Armonización de los estudios” resalta el perfil desarrollado bajo el sistema de competencias y capacidades desarrolladas en el ámbito del turismo, en el que se encuentra inmersa la hotelería.

6.2 Recomendaciones

Acorde al análisis de los resultados de la presente investigación, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Realizar una evaluación previa a elaborar el rediseño curricular, con el fin de cubrir las demandas del mercado actual. El porcentaje de empleados en el área hotelera, resulta mayor al área turística, por lo que resulta importante fortalecer ambas carreras. Se recomienda que este trabajo se lo realice por parte de un grupo interdisciplinario con el fin de obtener resultados adecuados.
- Fomentar la firma de convenios interinstitucionales que permitan la vinculación entre la empresa privada y las Instituciones de Educación Superior, con el fin cumplir con el objetivo de insertar a los estudiantes en el ámbito laboral y de esta manera incluir en los componentes de formación, los requisitos de los empresarios de la industria hotelera.
- Recomendar un estudio evaluativo de la malla curricular con el fin de determinar su pertinencia y permitir la actualización de contenido, acorde a las necesidades del mercado turístico y las tendencias modernas, de esta manera formar profesionales competentes y facilitar su inclusión laboral.
- Generar planes de vinculación con la sociedad que permitan la continuidad del proyecto con los actores involucrados, con el fin de simplificar procesos tanto para estudiantes como para docentes, de esta manera se lograrán resultados significativos para las comunidades con las que se trabaja.
- Se recomienda el estudio complementario del resto de la población que no se encuentra laborando, ya que es un porcentaje del 74,12% de graduado y es conveniente determinar los motivos y en especial verificar en qué porcentaje la

formación profesional impartida en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE incide en este indicador, y se tomen en cuenta las estadísticas emitidas por el Ministerio de Turismo, referentes a la disminución laboral del 1,8% en el campo laboral.

CAPÍTULO VII

PROPUESTA

7.1 Introducción

Una vez hecho el análisis de los resultados de investigación, se identifica la necesidad de mejorar el diseño curricular de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, ya que se han encontrado falencias significativas en la formación académica del graduado en esta carrera, que han influenciado en la inserción laboral del profesional.

Los niveles de empleabilidad del Ingeniero en Administración Turística y Hotelera corresponden sólo al 24.55% de la población total de graduados, indicador que precisa la falta de pertinencia en la oferta de la carrera, debido a que el diseño curricular no se encuentra acorde a las demandas laborales actuales, tampoco se basa en las nuevas tendencias turísticas, por lo que se evidencia una brecha amplia entre el perfil profesional y los requerimientos empresariales respecto al profesional en turismo y hotelería.

La brecha existente ente perfil profesional y requerimientos de competencias laborales, implica que las expectativas de los empleadores no se cumplan a cabalidad, ya que la ESPE genera Ingenieros, con perfiles operativos, lo que provoca una perspectiva equivocada, provocando altos índices de desempleo.

La malla curricular que ofrece la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, no abarca competencias básicas demandadas por el sector laboral tales como: manejo del idioma inglés, uso de sistemas de reserva propios de la hotelería y el turismo, marketing y publicidad de servicios, manejo de OTAs (Agencias de viajes en línea), formando profesionales con

menores posibilidades de empleo, relacionado a otras universidades que ofrecen programas similares.

Tomando en cuenta las falencias en competencias, habilidades y conocimientos que no fueron cubiertas por la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, se propone la malla curricular correspondiente a la Licenciatura en Hospitalidad y Hotelería con el fin de formar profesionales con competencias demandadas por los empleadores, cuyo contenido cubren con las expectativas laborales y tendencias propias del turismo, con esta oferta se busca fortalecer los resultados obtenidos en la encuesta ya que el 39% de graduados se desempeña en empresas relacionadas en la hotelería y la hospitalidad, lo que indica que existe una alta demanda de estudiantes con respecto a este campo del turismo y a su vez existe un nivel medio-alto de empleabilidad para el profesional graduado en esta especialidad.

Finalmente, es importante cubrir los requerimientos de formación profesional expuestos por los empresario, para conseguir esto, es necesario modificar la malla curricular, con el fin de disminuir la brecha creada entre las expectativas de formación de una ingeniería y las competencias necesarias en el ámbito laboral. Motivo por el cual se propone el siguiente diseño curricular.

7.2 Antecedentes de la propuesta

La presente investigación se basa en la evaluación curricular de la Ingeniería en Administración Turística y Hotelera ofrecida por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, con el fin de determinar una mejor oferta académica que cumpla con requerimientos asociados a competencias, habilidades y conocimientos exigidos por el mercado laboral.

Una vez identificados los requerimientos de las empresas y de los graduados, se decide proponer el rediseño de la Licenciatura en Hospitalidad y Hotelería, tomando en cuenta que el 39% de la población de estudio, se desempeña en el ámbito hotelero.

Se propone una licenciatura, en lugar de una ingeniería, tomando en cuenta que acorde al Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos que confieren las Instituciones de Educación Superior del Ecuador (Consejo de Educación Superior, 2014) , la titulación de tercer nivel correspondiente a servicios, se denomina como Licenciado en Hospitalidad y Hotelería. Tomando en cuenta la formación técnica que se ofrece en el diseño curricular, esta oferta académica es la más viable según los hallazgos encontrados.

7.3 Objetivo de la propuesta

Crear el diseño curricular de la Licenciatura en Hospitalidad y Hotelería, a partir del análisis de los resultados de estudio con el fin de mejorar la formación profesional del tercer nivel, basado en la satisfacción de competencias laborales con el fin de generar un perfil laboral competitivo y acorde a las demandas laborales.

7.4 Presentación del proyecto de carrera

7.4.1 Información institucional

7.4.1.1 Datos de la institución

Nombre completo: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

Código de la IES: 12996

Categoría de la IES: Categoría A

Tipo de financiamiento: Pública

Siglas: UFA ESPE

Misión: “Formar profesionales e investigadores de excelencia, creativos, humanistas con capacidad de liderazgo, pensamiento crítico y alta conciencia ciudadana; generar y aplicar el conocimiento científico; y transferir tecnología, en el ámbito de sus dominios académicos, para contribuir con el desarrollo nacional y atender las necesidades de la sociedad y de las Fuerzas Armadas.”

Visión: “La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE es reconocida, como un referente a nivel nacional y regional por su contribución en el ámbito de sus dominios académicos, al fortalecimiento de la Seguridad y la Defensa, bajo un marco de valores éticos, cívicos y de servicio a la comunidad.”

Dirección: Pichincha, Sangolquí, Av. General Rumiñahui s/n y Ambato.

7.4.2 Datos personales del rector o rectora

Número de documento de identificación:

Nombre: Crnl. CSM Ramiro

Apellidos: Pazmiño Orellana

Correo electrónico: erpazmiño@espe.edu.ec

Correo electrónico de referencia: erpazmiño@espe.edu.ec

Teléfono institucional: 3989400 ext 1001-1002

7.4.3 Datos Generales de la carrera

7.4.3.1 Datos generales

Propuesta: rediseño

Carrera / programa a rediseñar: Licenciatura en Hospitalidad y Hotelería

Código SNIESE: 12996

Proyecto innovador: Si

Modalidad de estudios / aprendizaje: Presencial

Descripción de la ejecución de la modalidad: La Licenciatura en Hospitalidad y Hotelería

se la realizará en modalidad presencial, permitiendo el proceso de enseñanza-aprendizaje directo ente el docente y el estudiante.

Campo amplio: 10 – Servicios

Campo específico: 1 - Servicios profesionales

Campo detallado: A - Hotelería y gastronomía

Carrera / programa: Licenciatura en Hospitalidad y Hotelería

Titulación: 01 - Licenciado/a en Hospitalidad y Hotelería

7.4.4 Resumen de la descripción meso curricular de la carrera/ programa

Número de periodos académicos: 8 periodos

Número de semanas por periodo académico extraordinarios: 16 semanas

Número de periodos extraordinarios: no aplica

Total de horas/créditos de la carrera/programa: 7680 horas

Total de horas/créditos del aprendizaje en contacto con el docente: 2880 horas

Total de horas/créditos del aprendizaje autónomo: 3136 horas

Total de horas/créditos del aprendizaje práctico-experimental: 1184 horas

Total de horas/créditos de las prácticas preprofesionales laborales: 240 horas

Total de horas/créditos de las prácticas de servicio comunitario: 120 horas

Total de horas/créditos de la unidad de integración curricular/titulación: 320 horas

Número de estudiantes por cohorte: 60 estudiantes

Itinerario/Mención: no aplica

7.4.5 Lugar de ejecución de la carrera/programa:

Estructura institucional: ESPE-Sede Sangolquí

Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

Ciudad: Sangolquí

Resolución del CES/CACES:

Nombre del director, responsable o encargado de la sede matriz/sede/ extensión/centro

de apoyo: Crnl. CSM Ramiro Pazmiño

7.4.6 Función sustantiva: docencia

7.4.6.1 Objetivos de la carrera

Objetivo general

Formar profesionales de excelencia en la carrera Hospitalidad y Hotelería, potenciando capacidades y competencia en el área social, de emprendimiento y ética básica, con capacidad de estudiar, diseñar y crear procesos de calidad para la generación de nuevas experiencias con conocimientos sólidos, enfocados en la resolución de problemas, y elevar la eficiencia en el servicio, con espíritu emprendedor, responsable y comprometido socialmente.

Objetivos específicos

Al conocimiento:

1. Formar profesionales comprometidos con el desarrollo de la matriz productiva, motivados por la excelencia en el servicio, a través de los componentes de innovación, proactividad, capaces de desarrollar proyectos de vinculación social; interesados en aportar soluciones a los problemas de la sociedad actual.

A la pertinencia:

1. Formar profesionales de calidad académica, comprometidos con los objetivos nacionales de desarrollo, con responsabilidad, ética y social.

A los aprendizajes:

1. Preparar estudiantes con manejo de un segundo idioma (inglés) que les permita ser competitivos a nivel nacional e internacional.
2. Lograr que la Carrera de Hospitalidad y Hotelería, responda a la necesidad de la sociedad de disponer de profesionales con experticia en el área de servicio y administración, capaces de proponer y ejecutar proyectos en este ámbito, a fin de alcanzar la competitividad, crecimiento y desarrollo del país.

A la ciudadanía en general:

1. Formar profesionales comprometidos con el desarrollo social, contribuyendo a resolver problemas que afectan a la sociedad a través de la resolución de problemas y el liderazgo.
2. Impulsar proyectos de vinculación social, que permitan que los estudiantes obtengan conocimientos sólidos tanto teóricos como prácticos, para su formación profesional, mediante la oferta de servicios de calidad.

7.4.7 Requisito y perfil de ingreso

7.4.7.1 Perfil de ingreso:

El postulante a la licenciatura en Hospitalidad y Hotelería, deberá tener inclinación hacia el servicio al cliente, el liderazgo, el marketing, las técnicas de estudio e investigación, la economía y la administración y contar preferentemente con:

- Capacidad de razonamiento más que de conocimiento.
- Razonamiento Figura, de precisión, prontitud de respuesta y capacidad para la construcción sintética del lenguaje.
- Gusto por resolver problemas, concentración e independencia de juicio, facilidad para organizar ideas y conceptos.
- Alta capacidad analítica.
- Habilidad para el manejo de herramientas tecnológicas.
- Disposición para integrarse al trabajo en equipo.
- Conocimientos básicos del idioma inglés.
- Gran imaginación, curiosidad y creatividad.
- Hábito por el estudio.
- Tolerancia por la diversidad y la inclusión.
- Disciplina y constancia en el trabajo.

7.4.7.2 Requisitos de ingreso:

- Poseer título de bachiller o su equivalente (Bachillerato General Unificado o en el área de, hotelería y turismo, estudios sociales).
- Aprobar el examen de ingreso general a la Universidad.

- Aprobar el examen de inglés establecido por la Universidad.
- Presentar una carta de motivación (1 página)

7.4.8 Perfil de egreso

El egresado de la carrera de Hospitalidad y Hotelería, será un profesional capaz de servir y administrar empresas hoteleras, tanto en el sector público como privado, contará con habilidades de comunicación para presentar proyectos y resultados que sirvan de enlace entre académicos, empresarios o autoridades gubernamentales, cumplirá con las competencias necesarias que le permitirán mantenerse actualizado, tener acceso a la información más reciente y adaptarse a los cambios generados por la globalización.

- Organizar eventos, establecimientos y actividades con calidad, ética y responsabilidad, aplicando las normas de protocolo, conocimientos operáticos y técnicas propias de hospitalidad.
- Manejar de las Tecnologías de la Información y Comunicación en cualquier ámbito laboral que se desempeñe, optimizando los procesos de gestión y planificación de la hospitalidad.
- Impulsar el rescate y conservación de saberes étnicos y culturales a través del fortalecimiento de la hospitalidad y gastronomía ecuatoriana.
- Demostrar capacidad de liderazgo y capacidad de trabajo en equipo para la consecución de objetivos profesionales y contribuir a mejorar la calidad de vida por medio de la hospitalidad.
- Adaptar el conocimiento adquirido en administración a la gestión y optimización de recursos.

- Tendrá la capacidad de comunicarse en otro idioma de manera fluida y eficaz.
- Podrá motivar en otras personas para motivar nuevas actitudes, desempeño ético y proactivo, creando redes con diversos organismos para agregar valor a los servicios.

7.4.9 Perfil profesional

El profesional graduado en la licenciatura de Hospitalidad y Hotelería, está en la capacidad de cumplir con la demanda del sector, mismas que requieren personal capacitado en las competencias primordiales para el desempeño óptimo de las actividades profesionales, tales como:

- Manejo de sistemas de reservas hoteleros en línea
- Idioma inglés como segunda lengua, cumpliendo las competencias esenciales de comunicación y escritura.
- Atención al cliente dirigida a la satisfacción de sus necesidades
- Técnicas de promoción y publicidad
- Aplicación de conocimientos básicos contables
- Manejo de vocabulario técnico
- Aplicación de técnicas en hospitalidad y alimentos y bebidas

7.4.10 Requisitos de titulación

- Certificados de matrícula de primero (1ro.) a noveno (9 no.) semestre.
- Certificados de promoción de primero (1ro.) a noveno (9no) semestre.
- Certificado de la Biblioteca de no adeudar libros.
- Certificado de cumplimiento de horas de pasantías, prácticas pre-profesionales.
- Certificado de cumplimiento de horas de vinculación con la comunidad.

- Certificación de Suficiencia en un idioma extranjero (inglés).

7.4.11 Opciones de aprobación de la unidad de integración curricular/unidad de titulación:

Cumplir con la titulación, ente los siguientes:

- Trabajo de integración curricular
- Examen de carácter complejo

7.4.12 Pertinencia

La especialidad de hospitalidad y hotelería, ha tomado fuerza en los últimos años, esto se debe principalmente a que mediante esta industria sin chimeneas se generan empleos propios de la profesión y promueve la empleabilidad complementaria, por lo tanto el enfoque se orienta a identificar necesidades, demandas, niveles de organización y posicionamiento de actores productivos, plasmados en políticas del Plan Toda una Vida, entre las problemáticas se identifican que:

- El plan de desarrollo gubernamental se enfoca en la implementación del turismo comunitario como una opción de empoderamiento del sector rural, sin embargo no existe la suficiente capacitación formal para cumplir con los requerimientos que exige la actividad y se lo hace de manera empírica, lo que genera un riesgo en la satisfacción de expectativas del turista.
- La limitación de inversión extranjera en el área hotelera, implica que destinos potenciales no cumplan con los requerimientos básicos para que el turista satisfaga sus necesidades primordiales de alimentación y hospedaje, lo que resulta ser una desventaja frente a otros destinos.

- La falta de estudios de capacidad de carga, con el objetivo de cumplir con el anhelado turismo sostenible, lo que desemboca en lugares sobre explotados, cuya riqueza biótica se encuentra en riesgo.

La actividad turística en el Ecuador es una de los factores productivos más importantes incluido en políticas estatales y cambio de matriz productiva, y la tendencia de desarrollo se ha ido incrementando, como principal ejemplo están comunidades como Otavalo o Saraguro que han implementado el turismo comunitario como medio de desarrollo económico; ciudades como Manta, Pedernales, Bahía de Caraquez, ciudades que luego del terremoto de 2016 han impulsado su crecimiento gracias a la actividad turística, desarrollando la planta hotelera buscando el impulso de esta actividad, beneficiando a empleadores directos (hoteles y restaurantes) e indirectos (taxis, servicio de transporte público, etc.).

La ciudad de Quito ha sido reconocida por los premios “World Travel Awards” en reiteradas ocasiones, ejemplos que evidencian que la actividad tiene posibilidades de desarrollo en el país que deben ser impulsadas manera sostenible.

El campo de estudio en el que se aplica la carrera incluye preparación técnica como asignaturas de recepción, protocolo y etiqueta, gerencia hotelera, regiduría de pisos entre otras, mismas que servirán de para la futura actuación en el campo profesional, además del manejo de sistemas operativos específicos en el sector hotelero.

La hospitalidad y hotelería son parte del desarrollo del Turismo, como actividad complementaria a las actividades de visita que el Ecuador permite con la diversidad de destinos, de acuerdo al Cambio de la Matriz Productiva, se realizaron esfuerzos en el desarrollo y fortalecimiento de las cadenas productivas, en las que el Turismo figura como actividad principal.

El objetivo 4: “Consolidar la sostenibilidad del sistema económico, social y solidario y afianzar la dolarización”, una de las estrategias se basa en la atracción de inversión relacionada la gastronomía o al turismo comunitario, esta última actividad incluye la oferta de servicios de hospedaje y alimentación.

Acorde a lo manifestado en el tercer eje del Plan de Desarrollo, se busca una posición estratégica del país con el fin de contribuir a “magnificar el potencial turístico”, al situar al Ecuador como un país de eventos que sirva de catapulta en el mercado extranjero.

Como política 9.4 se busca “Posicionar y potenciar a Ecuador como un país mega diverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales; fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo...”.

Con la carrera en hospitalidad y hotelería, se busca cumplir con los lineamientos descritos, y que la investigación desarrollada por los y las estudiantes contribuya al trabajo de los Institutos Públicos de Investigación (IPI) y de la sociedad en general, dando cumplimiento a los proyectos de vinculación con la sociedad.

Los cargos y responsabilidades que el profesional puede ocupar son: Dirección hotelera, dirección de restaurantes, operacional, marketing, servicio al cliente, talento humano y consultoría en empresas públicas y privadas.

Hoteles, resorts y cruceros:

Atender al cliente

Manejar sistemas de reservas

Emitir facturas por servicios hoteleros

Realizar mantenimiento de pisos

Supervisar el personal de recepción

Diseño de publicidad

Auditar administrativo en recepción

Manejar del sistema financiero básico

Aerolíneas:

Establecer contacto con el cliente en servicio al pasajero.

Asistir al pasajero en el interior de avión

Asistir al pasajero en las salas de espera del aeropuerto

Restaurantes y empresas de catering

Supervisar el personal de cocina.

Diseñar y cotizar menús para el restaurante

Supervisión de inventarios

Organización de eventos y convenciones

Desarrollar el menú acorde al evento

Programar y contratar al personal para el evento

Implementar la imagen y ambientación en el lugar del evento

Parques de diversión

Atender al cliente

Resolver conflictos

Proporcionar información acerca de los atractivos

Spas y centros de bienestar

Atender al cliente

Programar y contratar al personal

Implementar la imagen y ambientación en el lugar

7.4.13 Planificación Curricular

7.4.13.1 Objeto de estudio

La carrera de hospitalidad y hotelería, estudia los procesos de planificación, organización, dirección y evaluación de proceso empresariales en el ámbito de las hospitalidad, lo que indica que el profesional tendrá conocimientos sólidos en servicios hoteleros, sistemas administrativos, gastronomía y legislación aplicadas a la gestión de este tipo de empresas, vinculadas a la profesión de manera multidisciplinaria para la satisfacción del sector productivo.

La carrera de hospitalidad y hotelería se enfoca al cumplimiento de la transformación de la matriz productiva plasmada dentro de los objetivos del Plan Nacional de Buen Vivir 2013-2017, dentro del objetivo 4: “Consolidar la sostenibilidad del sistema económico, social y solidario y afianzar la dolarización”, y se considera a la atracción de inversión relacionada la gastronomía o al turismo comunitario como una opción de producción, además del fortalecimiento de capacidades y potencialidades de la ciudadanía, en donde se resalta la investigación, el desarrollo e innovación (I+D+i) impulsadas en las instituciones de educación superior (IES), por lo que se ha incluido como política “asegurar en los programas educativos la inclusión de contenidos y actividades didácticas e informativas que motiven el

interés por las ciencias, las tecnologías y la investigación, para la construcción de una sociedad socialista del conocimiento” (SENPLADES, 2017), tal como estipula la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en lo referente al principio de pertinencia.

7.4.13.2 Metodología y ambientes de aprendizaje

Con el fin de conseguir un aprendizaje significativo, se deben abordar problemáticas con diversos grados de complejidad y aplicando diferentes enfoques:

- Enfoque exploratorio
- Enfoque descriptivo

Los mismos que pretenden resolver problemas utilizando la investigación en cada unidad de organización de la carrera de Hospitalidad y Hotelería.

Unidad básica

- Identificar enfoques epistémicos en los que la carrera se sustenta.
- Identificar potenciales problemáticas en el ámbito científico
- Determinar fuentes de información que aportan a la investigación: fuentes bibliográficas y fuentes empíricas.

Unidad profesional

- Determinar problemas de investigación a nivel exploratorio y descriptivo.
- Elaborar preguntas de investigación.
- Justificar la importancia del estudio de investigación.
- Constituir objetivos del estudio.
- Determinar la metodología de estudio.
- Desarrollar y aplicar métodos de investigación.

- Organizar y analizar datos obtenidos con interpretación propia.

Unidad de titulación:

- Determinar problemas de investigación descriptivos o exploratorios.
- Justificar la investigación acorde a la pertinencia correspondiente.
- Fundamentar con bases bibliográficas y escritura científica.
- Determinar objetivos
- Identificar el enfoque metodológico del estudio.
- Desarrollar y aplicar instrumentos de recolección de información.
- Proponer posibles soluciones al problema estudiado.

El aprendizaje práctico de la carrera de hospitalidad y hotelería, se implementará en los siguientes procesos:

- Laboratorios para clases prácticas
- Espacios externos para prácticas

Lo que precisa la imperiosa necesidad de laboratorios equipados y con tecnología de punta, que otorgue facilidades al estudiante para la aplicación de conocimientos teóricos adquiridos en las aulas.

La orientación metodológica que se adoptará para esta carrera se encuentra acorde al modelo pedagógico de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, su objetivo es lograr que los estudiantes se conviertan en generadores de conocimiento mediante experimentaciones, propiciando el trabajo científico y colaborativo entre estudiantes y docentes, donde la práctica sea la generadora de conocimiento, por lo que se considera lo siguiente:

1. Determinar los aprendizajes que el alumno debe alcanzar

2. Planificar la modalidad y metodología de enseñanza-aprendizaje más adecuada
3. Distribuir los contenidos de manera sistemática
4. Determinar los procedimientos de evaluación de competencias y aprendizajes adquiridos.

7.4.14 Descripción micro curricular

Tabla 5

Descripción de la malla curricular

NOMBRE DE LAS ASIGNATURAS	RESULTADOS DEL APRENDIZAJE	DESCRIPCIÓN MÍNIMA DE CONTENIDOS	NÚMERO DE PERÍODO LECTIVO	CANTIDAD DE HORAS EN EL PERÍODO LECTIVO	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN CURRICULAR	CAMPOS DE FORMACIÓN
INTRODUCCIÓN AL TURISMO	Aplicar conceptos y procedimiento que le permitan desempeñarse con eficiencia como prestador de servicios turísticos y hoteleros, manejando directamente la planeación de viajes.	Antecedentes de la industria del turismo. Concepto de turismo y la hotelería Programa histórico El sistema turístico Conceptos básicos de mercadotecnia y la investigación Turística. Planificación y Desarrollo del Turismo y la Hotelería.	I	160	UNIDAD BÁSICA	Campos de formación profesional
PRINCIPIOS DE ECONOMÍA	Resolver diversas problemáticas técnicas económicas que se le presentan, capacidad de	Importancia, Conceptos, Corrientes del pensamiento económico. El Consumo, Ahorro de la inversión. Manejo monetario en el sector	I	120	UNIDAD BÁSICA	Elementos teóricos

CONTINÚA



	crítica constructiva comprometido con el desarrollo el país.	público y privado. La teoría y el comportamiento del consumidor con análisis de mercado. Análisis de los instrumentos oferta y Demanda del mercado.				
MATEMÁTICAS	Identificar mediante el uso de la Lógica Matemática, las Funciones Reales, las Funciones no Reales y Álgebra Básica, logrando la solución de problemas sociales, económicos y financieros en diversos contextos.	Conjuntos. Lógica Matemática. Números Álgebra Básica	I	120	UNIDAD BÁSICA	damentos teóricos

CONTINÚA →

OPERACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	Elaborar un presupuesto para un negocio de alimentos y bebidas, teniendo en cuenta aspectos organizacionales, operacionales y financieros de la gestión de A & B, considerando costos de organización, ambientación, maquinaria, equipo, personal, inventario y evidenciando excelencia del servicio.	Introducción a la gestión de alimentos y bebidas. El Presupuesto en establecimientos de A& B. Planificación y Organización de establecimientos de alimentos y bebidas. Mobiliario y equipo para el servicio de A & B. Gestión de Talentos para el servicio de A&B.	I	160	UNIDAD BÁSICA	de formación profesional
APRECIACIÓN DEL ARTE Y LA CULTURA	Aprecia las obras pictóricas a través del conocimiento	Definiciones del arte Elementos de la pintura Categorías estéticas	I	80	UNIDAD BÁSICA	de integración de saberes, contextos y

CONTINÚA 

	de los valores estéticos y conceptuales para desarrollar en los estudiantes una sensibilidad artística y crítica del contexto en el cual fue creada.	Valores estéticos de la pintura.				cultura
COMPUTACIÓN	Estructurar y aplicar los principios informáticos generales para la resolución de problemas propuestos en las diferentes asignaturas impartidas, mediante el uso de herramientas ofimáticas disponibles.	Introducción a la computación avanzada. Sistema operativo Word Hoja de cálculo Excel Poder Point Redes e internet	I	160	UNIDAD BÁSICA	comunicación y Lenguaje

CONTINÚA ⇨

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Diseña un proyecto de investigación interno, de acuerdo a lo que establece la normativa reglamentaria de la ESPE, en el ámbito de la carrera profesional de los estudiantes, mediante la utilización de aspectos conceptuales y metodológicos de la investigación científica, con la finalidad de proponer solución a problemas.	Planteamiento del problema Metodología Técnicas, procesamiento y análisis de resultados	II	160	UNIDAD BÁSICA	fundamentos teóricos
ADMINISTRACIÓN	Comprende los principios administrativas de	La gestión como proceso Global de la administración. El proceso Administrativo.	II	160	UNIDAD BÁSICA	fundamentos teóricos

CONTINÚA ⇨

	<p>la organización a través de las funciones del proceso administrativo y de las funciones operativas</p>	<p>La empresa-La organización formal. Funciones Administrativas La Planeación La Organización La Dirección El control Mercadotecnia Comercialización- Ventas Proceso de producción Manejo de Talento Humano</p>				
<p>GEOGRAFÍA TURÍSTICA</p>	<p>Toma decisiones adecuadas de selección, operación y mantenimiento de las distintas máquinas eléctricas demostrando responsabilidad.</p>	<p>Recursos, Planta y Corredores Turísticos de la Región Litoral o Costa. Recursos, Planta y Corredores Turísticos de la Región Interandina. Recursos, Planta y Corredores Turísticos de la Región Amazónica. Recursos, Planta y Corredores Turísticos de la Región Insular o Galápagos.</p>	<p>II</p>	<p>160</p>	<p>UNIDAD BÁSICA</p>	<p>de nivel profesional</p>

BASES DE PRODUCCIÓN CULINARIA	Aplica técnicas y procedimientos básicos para el manejo de aparatos y equipos, así como también de elementos para el desempeño de las labores culinarias.	Utensilios y Electrodomésticos de Cocina. Técnicas de Cocina. Técnicas de congelación. Técnicas de Microondas. Técnicas de Conservación. Hierbas, especias, salsas y condimentos. Técnicas de Decoración. Utilización de Restos. Quesos y Bebidas	II	80	UNIDAD BÁSICA	Bases profesionales
NUTRICIÓN	Aplica fundamentos teórico-prácticos de la dietética y nutrición humana para ofertar productos naturales e inocuos para atención en Restaurantes, Cafés y Hoteles	Introducción e importancia de la nutrición Humana. Evaluación Nutricional y Dietética Programa General de Alimentación y Nutrición en los diferentes ciclos de vida.	II	160	UNIDAD BÁSICA	Fundamentos teóricos

CONTINÚA ⇒

REALIDAD NACIONAL Y GEOPOLÍTICA	Conoce los conceptos básicos de la nación, estado, gobierno y definir el concepto de geopolítica, clasificación y los fundamentos de la violencia interna para el desarrollo de la seguridad del país.	Origen de la geopolítica Conceptos actuales de la Geopolítica. Funciones de la Geopolítica.	II	160	UNIDAD BÁSICA	gración de saberes, contextos y cultura
LEGISLACIÓN TURÍSTICA	Selecciona y Aplica los componentes adecuados de los diferentes tipos de instalaciones eléctricas con orden, solvencia y empleando criterios de calidad, para realizar una instalación	Ley de turismo Reglamento a la ley de turismo Reglamento para las actividades hoteleras	III	160	UNIDAD BÁSICA	icis profesional

CONTINÚA ⇨

	<p>eléctrica confiable y fiable.</p>					
<p>ESTADÍSTICA</p>	<p>Posee capacidades y habilidades necesarias para realizar investigaciones, presentar los resultados mediante el uso de técnicas de presentación de información y graficación, tomar decisiones sobre la base de resultados, así como discutir las posibles aplicaciones a casos reales de la</p>	<p>La Estadística: Definiciones básicas, descripción y organización de Datos. Medidas de Tendencia Central y Dispersión. Probabilidades: Sucesos mutuamente excluyentes. Distribuciones Probabilísticas: Medidas y varianza de la distribución binomial, análisis de series de tiempo.</p>	<p>III</p>	<p>160</p>	<p>UNIDAD BÁSICA</p>	<p>damentos Teóricos</p>

	empresa o negocio.					
CONTABILIDAD I	Analiza y explica operaciones contables, aplica el plan de cuentas, elabora estados financieros, analiza datos contables, legales y tributarios de una empresa de servicios turísticos.	Analiza el uso de libros contables Realiza operaciones contables (ventas, compras, impuestos) Elabora hoja de trabajo Identifica y elabora los cuatro estados financieros Elabora planillas, vacaciones, IESS	III	160	UNIDAD BÁSICA	damentos Teóricos
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Comprende fundamentos, principios y tendencias de la calidad.	Fundamentos y tendencias d de calidad Modelamiento de procesos Mejoramiento continuo Normativa internacional y	III	160	UNIDAD BÁSICA	damentos Teóricos

CONTINÚA ⇨

	Integra procesos de calidad	nacional de calidad				
	Identifica normativa de calidad aplicada al sector					
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	Comprende, diseña y formula del proceso investigativo, mediante la investigación científica	Contextualización de la investigación. Diseño de la investigación cumpliendo los pasos correspondientes del proceso. Diseños de investigación El sistema turístico Investigación de campo. Informe de investigación	III	160	UNIDAD BÁSICA	metodología y metodología de la investigación
PANADERÍA Y REPOSTERÍA	Aplica técnicas y procedimientos para planificar, organizar y dirigir las actividades concernientes a panadería y repostería.	Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. Diseño y decoración en repostería y montaje de servicios Técnicas de panadería y pastelería y conservación de alimentos. Administración, gestión y	III	160	UNIDAD BÁSICA	de formación profesional

comercialización de una microempresa.						
OPERACIÓN DE BARES	Aplica técnicas y procedimientos adecuados para la panificación, organización y direccionamiento de diversos tipos de bares.	Estructura del bar. Organización de utensilios en el bar. Personal del bar. Funciones del Jefe del bar. Funciones del Barman. Funciones de los ayudantes y meseros del bar Origen de las diversas bebidas. Bebidas con alcohol y sin alcohol. Elaboración de varias recetas en base a cocteles.	IV	160	UNIDAD PROFESIONAL	Unidad profesional

CONTINÚA 

<p>COCINA ECUATORIANA</p>	<p>Aplica técnica y procedimientos adecuados necesarios para planificar, organizar y dirigir la preparación de alimentos gastronómicos nacionales</p>	<p>Costumbres, especerías y términos. Encuentro cultural Gastronomía de Costa, Sierra, Amazonia y Galápagos.</p>	<p>IV 160</p>	<p>UNIDAD PROFESIONAL</p>	<p>Asesores profesionales</p>
<p>CONTABILIDAD DE COSTOS</p>	<p>Comprende el ámbito y el alcance de la contabilidad de costos, sus objetivos, importancia y aplicabilidad en la industria, comercio y servicios, como instrumento básico de control e información gerencial.</p>	<p>Definición de contabilidad de costos – inferencias con la contabilidad general Clasificación de los costos según el objetivo del negocio producción y fabricación. Servicios según la naturaleza de la producción Ordenes de producción u órdenes específicas Procesos continuos según forma de evaluación Costeo directo (costos marginales o costos variables)</p>	<p>IV 160</p>	<p>UNIDAD PROFESIONAL</p>	<p>Fundamentos teóricos</p>

		Elementos del costo de producción				
MACROECONOMÍA	<p>Interpreta y analiza variables macroeconómicas del país</p> <p>Elabora y programa estrategias empresariales acorde a políticas públicas</p> <p>Aplica el conocimiento en temas macroeconómicos para el análisis</p>	<p>Medición de la actividad económica</p> <p>Teorías sobre oferta, demanda, consumo, ahorro y tasas de interés</p> <p>Política económica y su incidencia en el país</p>	IV	160	UNIDAD PROFESIONAL	damentos teóricos

empresarial						
LIDERAZGO	Distingue teorías y conceptos de liderazgo, a través de modelos de comportamiento, manejo de funciones, razonamiento crítico y una diversidad de ejercicios; para modelar el comportamiento de los seguidores aplicando habilidades, destrezas y	Los individuos como líderes Teorías de liderazgo por contingencia, liderazgo de equipos. Liderazgo organizacional	IV	80	UNIDAD PROFESIONAL	Integración de saberes, contextos y cultura

	valores, a fin de mejorar su vida personal y su práctica profesional.					
REDACCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	Conoce la aplicación de reglas ortográficas y de redacción, junto a la aplicación de normativas de citas acorde al tipo de referencia utilizada.	El problema Marco teórico y normas APA Marco metodológico Elaboración de instrumentos. Bibliografía.	IV	80	UNIDAD PROFESIONAL	comunicación y Lenguaje

CONTINÚA 

<p>SISTEMAS HOTELEROS (OPERA-OTAS)</p>	<p>Conoce la importancia de la planificación, organización, gestión y control de un establecimiento; considerando las herramientas administrativas que maximicen la productividad y rentabilidad. Implementa nuevas tecnologías en la mejora de la competitividad y el incremento de la satisfacción del cliente.</p>	<p>Gestión del área de un establecimiento de hospedaje. Costos y Presupuestos en un Establecimiento de Hospedaje. Evaluación Económica de Establecimiento de Hospedaje. Evaluación Financiera de un Establecimiento de Hospedaje. Uso de redes sociales en el área hotelera.</p>	<p>V</p>	<p>240</p>	<p>UNIDAD PROFESIONAL</p>	<p>de nivel profesional</p>
--	---	--	----------	------------	-------------------------------	-----------------------------

CONTINÚA ⇒

ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	Define las características de la gestión del talento humano en un ambiente dinámico y competitivo así como comprender como se administran los talentos y el capital intelectual de las organizaciones modernas.	Nuevos desafíos de la gestión del Talento Humano. Gestión del talento humano en un ambiente dinámico y competitivo Planeación estratégica de la gestión del Talento Humano. Reclutamiento interno y externo y selección de personas. Evaluación de desempeño laboral.	V	120	UNIDAD PROFESIONAL	fundamentos teóricos
MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD HOTELERA	Establece la estructura organizativa y funciones del personal que labora en el departamento mantenimiento y seguridad hotelera,	Departamento de mantenimiento y seguridad Hotelera. Mantenimiento hotelero Seguridad hotelera Normativa nacional e internacional	V	120	UNIDAD PROFESIONAL	temas profesionales

CONTINÚA ⇒

especificando las características de cada uno de ellos.

Propone sistemas de mantenimiento para las diferentes áreas que conforman un establecimiento de alojamiento, conservando los espacios y bienes en óptimas condiciones para el servicio de huéspedes.

Propone programas de seguridad tanto para el personal que labora en hoteles como para la infraestructura que posee, garantizando el

	bienestar de empleados y de huéspedes.					
COCINA INTERNACIONAL	Aplica técnicas y procedimientos adecuados para organizar y dirigir a preparación de menús internacionales.	Historia de la cocina y la nutrición. Entradas, sopas y acompañados. Platos principales Dulces, postres y pastelería. Congelados, microondas y cocteles.	V	240	UNIDAD PROFESIONAL	créditos profesional
TÉCNICAS DE RESTAURANTE	Aplica técnicas y procedimientos básicos del manejo de restaurantes así como también de elementos para el desempeño de las labores culinarias.	Área de Recepción. Atención al Cliente. Distribución del trabajo Cuadro de disponibilidad, captación de reserva. Tramitación de reservas Técnicas para reconvertir a los empleados en anfitriones vendedores. Técnicas para servicio de alimentos y bebidas	V	160	UNIDAD PROFESIONAL	créditos profesional

CONTINÚA 

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS HOTELEROS	Utiliza las herramientas y técnicas adecuadas para obtener la información necesaria que le permita llevar adelante un proyecto de creación de mercado de un nuevo negocio , así como para que puede actuar en forma activa , positiva y practica en procesos de investigación de mercados.	Introducción a la investigación de mercados Diseño dela investigación de Mercados Muestreo y trabajo de campo y procesamiento de información. Presentación del informe final.	V	80	UNIDAD PROFESIONAL	istemología y metodología de la investigación
DESARROLLO DE EMPRENDEDOR ES	Desarrolla habilidades de liderazgo y motivacionales que permitan alcanzar objetivos	Enfoques estratégicos de desarrollo de emprendedores. Valores agregados para el emprendedor.	V	160	UNIDAD PROFESIONAL	gración de saberes, contextos y cultura

CONTINÚA ⇨

	<p>personales y empresariales, así como herramientas e instrumentos administrativos contemporáneos que se utilizan en organismos transnacionales y multinacionales de alto nivel, prestigio y calidad.</p>	<p>Plan de negocios. Calidad y precio</p>				
<p>CÁTEDRA INTEGRADORA DE OPERACIÓN HOTELERA</p>	<p>Identifica el ciclo de estadía hotelera del huésped, reconoce la estructura de la organización de los departamentos hoteleros y sus actividades</p>	<p>Elaboración de organigramas. Determinación la composición del producto hotelero. Definición de actividades departamentales.</p>	<p>VI</p>	<p>240</p>	<p>UNIDAD PROFESIONAL</p>	<p>ris profesional</p>

CONTINÚA ⇒

<p>COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA</p>	<p>Establece las premisas necesarias para un mejoramiento permanente de las organizaciones por medio de la administración y utilización de las herramientas básicas de la Gerencia de Procesos.</p>	<p>Concepto de la Comunicación Concepto de Comunicación Interpersonal Barreras de la comunicación Habilidades Interpersonales Empatía, Simpatía, Apatía y antipatía. Toma de decisiones.</p>	<p>VI</p>	<p>80</p>	<p>UNIDAD PROFESIONAL</p>	<p>Comunicación y Lenguaje</p>
<p>REGIDURÍA DE PISOS</p>	<p>Organiza el departamento de pisos y habitaciones en establecimientos de alojamiento, asegurando la calidad del servicio. Contribuye con la excelencia en la imagen del</p>	<p>Departamento de regiduría de pisos Brigada del departamento de regiduría de pisos Operatividad del departamento de regiduría de pisos.</p>	<p>VI</p>	<p>160</p>	<p>UNIDAD PROFESIONAL</p>	<p>Trabajo profesional</p>

establecimiento						
MERCADOTÉCNIA DE SERVICIOS	Dirige y asesora procedimientos de marketing, acorde al pensamiento estratégico. Ejecuta proyectos de desarrollo social y empresarial. Entiende los factores claves de gestión del servicio Aplica cadenas de valor Genera propuestas creativas, diferenciadas y oportunas.	El marketing de servicios orientado a la satisfacción del cliente Plan operativo del marketing de servicios Creación de cadenas de valor en los servicios	VI	160	UNIDAD PROFESIONAL	damentos teóricos

CONTINÚA ⇨

<p>CÁTEDRA INTEGRADORA DE TÉCNICAS HOSPITALARIAS</p>	<p>Identifica y aplica la legislación referente a la hotelería acorde a la normativa actual</p>	<p>Constitución política de la República del Ecuador. Ley de turismo. Reglamento general de la aplicación de la Ley de turismo. Reglamento general de actividades turísticas. Estatutos de la Organización Mundial de Turismo – OMT.</p>	<p>VI 240</p>		<p>UNIDAD PROFESIONAL</p>	<p>is profesional</p>
<p>CULTURA AMBIENTAL</p>	<p>Conoce los conceptos fundamentales del medio ambiente, desarrollo sostenible y sustentable aplicarlos en proyectos ambientales.</p>	<p>Problemática ambiental Contaminación ambiental Gestión y manejo de residuos Gestión Ambiental</p>	<p>VI 80</p>		<p>UNIDAD PROFESIONAL</p>	<p>gración de saberes, contextos y cultura</p>

CONTINÚA ⇨

COMERCIO ELECTRÓNICO	Conoce el entorno del comercio electrónico en el mundo y en el país con conocimiento del marco legal, infraestructura tecnológica, recursos humanos, políticas, puntos de acción y su red de apoyo.	Generalidades Plataformas de ventas Análisis de su red de apoyo. Cultura empresarial. Ventas y compras en línea	VI	80	UNIDAD PROFESIONAL	damentos teóricos
GESTIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES	Conoce el personal operativo, tipo de eventos y requerimientos necesarios para el montaje de eventos a mediana y gran escala	Introducción Tipos de banquetes Aperitivos y lunch. Requerimientos previos.	VII	160	UNIDAD DE TITULACIÓN	is profesional

CONTINÚA ⇒

PLANIFICACIÓN DE MENÚS	<p>Emplea técnicas y procedimientos que permiten el desarrollo de menús.</p> <p>Determinar costo-beneficio en gastos administrativos y operativos:</p> <p>Diseña menús para producción a mediana y gran escala.</p>	<p>Operación y administración de Cocina, Coctelera, Pastillaje y Panadería.</p> <p>Fundamentos contables y presupuestos aplicables.</p> <p>Control costes y rendimiento de alimentos y bebidas.</p> <p>Administración de alimentos y bebidas bajo el esquema de nutrición y dietética.</p> <p>Mercadeo de alimentos y bebidas.</p>	VII	160	UNIDAD DE TITULACIÓN	Categoría profesional
RESERVAS Y RECEPCIÓN HOTELERA	<p>Aplica procedimientos correspondientes al check in, estadía y check out.</p> <p>Comprende las actividades propias del recepcionista.</p> <p>Desarrolla el manual de</p>	<p>Departamento de reservas y recepción</p> <p>Gestión del back office</p> <p>Gestión del front office</p>	VII	240	UNIDAD DE TITULACIÓN	Categoría profesional

CONTINÚA ⇨

	procedimientos para el departamento.					
ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES	Posee conocimientos generales, técnicos y administrativos del área de restauración del hotel, proporcionando conceptos y experiencias del manejo del departamento.	La hospitalidad Departamentos del hotel Control y distribución del personal Adquisición, almacenamiento y requisición de alimentos. Estándares del servicio.	VII	160	UNIDAD DE TITULACIÓN	is profesional
GERENCIA HOTELERA	Define y clasifica los tipos de hoteles, su estructura y principios que rigen en la organización.	Producto hotelero Principios de organización hotelera Diseño de actividades organizacionales Organización del personal	VII	160	UNIDAD DE TITULACIÓN	damentos teóricos

CONTINÚA ⇨

MARKETING TURÍSTICO	Organiza los sistemas de gestión de mercadeo aplicativo a las empresas o actividades de servicio de las organizaciones aportando con ventaja competitiva en la administración comercial de la misma.	Definición de Marketing, su filosofía y perspectivas Administración del Marketing Marketing mix tradicional. Modelos y gestión de servicio. Servicio al cliente. Relaciones de Marketing Marketing Interno. Manejo de procesos.	VII	120	UNIDAD DE TITULACIÓN	damentos teóricos
PROYECTO DE GRADO I	Identifica problemas sociales referente a la hotelería, reconoce información de origen válido mediante la selección de bibliografía	Marco teórico referencial Diagnóstico situacional Alternativas de solución a los problemas de la sociedad	VII	160	UNIDAD DE TITULACIÓN	stemología y metodología de la investigación

CONTINÚA ⇒

TRIBUTACIÓN HOTELERA	Conoce y aplica los Tributos desde el campo legal a través de un estudio del Código Tributario, donde se determina el hecho generador y la respectiva obligación Tributaria.	Disposiciones fundamentales de la constitución, código tributario y registro único de contribuyentes. Comprobantes de venta y retención e impuesto al valor agregado. Impuesto a la renta e impuesto a los consumos especiales. Régimen impositivo simplificado e impuesto a la salida de divisas.	VIII	160	UNIDAD DE TITULACIÓN	damentos teóricos
CÁTEDRA INTEGRADORA SOSTENIBILIDAD HOTELERA	Conoce y utiliza las nuevas herramientas con que cuenta la disciplina de la Hotelería para su planificación, gestión, marketing, para su aplicación en las diferentes áreas de la hotelería.	Desarrollo Sostenible. Marco Referencial del Desarrollo Sostenible. Hotelería Sostenible. La sostenibilidad en Empresas Hoteleras.	VIII	240	UNIDAD DE TITULACIÓN	is profesional

CONTINÚA ⇨

<p>PLANIFICACIÓN DE FERIAS Y CONVENCIONES</p>	<p>Conoce el diseño y organización de eventos a fin de desarrollar herramientas de comunicación y marketing para la actividad empresarial, aplicando el proceso administrativo y diversas técnicas de montaje de certámenes según su naturaleza.</p>	<p>Aplicación de las etapas del proceso administrativo. Planificación de Ferias y Convenciones. Programación de Ferias nacionales e Internacionales. Programación de actividades a desarrollar pre y post eventos. Ruedas y Estrategias de Negocios.</p>	<p>VIII</p>	<p>160</p>	<p>UNIDAD DE TITULACIÓN</p>	<p>de grado profesional</p>
<p>PROTOCOLO Y ETIQUETA</p>	<p>Aplica normas y principios en el ámbito social y corporativo del sector hotelero. Emplea y prioriza normas de imagen corporativa en el</p>	<p>Generalidades de protocolo y etiqueta en el sector turístico y hotelero Imagen corporativa Etiqueta social</p>	<p>VIII</p>	<p>160</p>	<p>UNIDAD DE TITULACIÓN</p>	<p>de grado profesional</p>

CONTINÚA ⇒

	sector hotelero Aplica normas de etiqueta y protocolo en el ámbito social					
ENOLOGÍA	Reconoce diferentes tipos de bebidas y su compatibilidad con la gastronomía, mostrando la capacidad de recomendar al comensal la mejor opción	Historia del vino y países que elaboran el vino. Tipos y características de uvas empleadas para la elaboración del vino. El Buquet. Clasificación de los vinos. Adecuada conservación del vino.	VIII	160	UNIDAD DE TITULACIÓN	de formación profesional
PROYECTO DE GRADO II	Determina metodologías de investigación para el desarrollo de proyectos de investigación.	Teorías metodológicas (cartesiano) Método complejo Aplicación de la metodología acorde a la elección del estudiante Diseño de hipótesis.	VIII	160	UNIDAD DE TITULACIÓN	de metodología y metodología de la investigación

7.4.15 Función sustantiva: Investigación

7.4.15.1 Investigación

Con el fin de conseguir un aprendizaje significativo, se deben abordar problemáticas con diversos grados de complejidad y aplicando diferentes enfoques:

- Enfoque exploratorio
- Enfoque descriptivo

Los mismos que pretenden resolver problemas utilizando la investigación en cada unidad de organización de la carrera de Hospitalidad y Hotelería.

Unidad básica

- Identificar enfoques epistémicos en los que la carrera se sustenta.
- Identificar potenciales problemáticas en el ámbito científico
- Determinar fuentes de información que aportan a la investigación: fuentes bibliográficas y fuentes empíricas.

Unidad profesional

- Determinar problemas de investigación a nivel exploratorio y descriptivo.
- Elaborar preguntas de investigación.
- Justificar la importancia del estudio de investigación.
- Constituir objetivos del estudio.
- Determinar la metodología de estudio.
- Desarrollar y aplicar métodos de investigación.
- Organizar y analizar datos obtenidos con interpretación propia.

Unidad de titulación:

- Determinar problemas de investigación descriptivos o exploratorios.
- Justificar la investigación acorde a la pertinencia correspondiente.
- Fundamentar con bases bibliográficas y escritura científica.
- Determinar objetivos
- Identificar el enfoque metodológico del estudio.
- Desarrollar y aplicar instrumentos de recolección de información.
- Proponer posibles soluciones al problema estudiado.

7.4.16 Función sustantiva: vinculación con la sociedad

7.4.16.1 Vinculación con la sociedad

En lo que respecta a este ítem de vinculación con la sociedad, según la Constitución del Ecuador en su artículo 350, señala: “El sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas”, en cuanto a la Ley Orgánica de Educación Superior en el Art. 87 indica “como requisito previo a la obtención del título, los y las estudiantes deberán acreditar servicios a la comunidad mediante prácticas o pasantías pre profesionales, debidamente monitoreadas en los campos de sus especialidad..”; en el Art. 88 señala “Para cumplir con la obligatoriedad de los servicios a la comunidad se prepondera beneficiar a sectores rurales y marginados de la población, si la naturaleza de la carrera lo permite, o a prestar servicios en centros de atención gratuita”

Todo lo anterior mencionado da el respaldo legal y la pauta para que las instituciones de educación superior (IES) articulen las ofertas académicas, tanto en el aspecto de docencia, investigación y actividades complementarias de vinculación y de prácticas o pasantías pre profesionales con las necesidades sociales para lograr el cumplimiento de los objetivos del Plan Toda una Vida, cumplir con los perfiles profesionales que exige en mercado laboral.

En el Reglamento de Régimen Académico, Art. 82 relacionado con la vinculación con la sociedad y la educación continua, refiere : “La vinculación con la sociedad hace referencia a los programas de educación continua, investigación y desarrollo y gestión académica, en tanto respondan, a través de proyectos específicos, a las necesidades del desarrollo local, regional y nacional”

La carrera de hospitalidad y hotelería propende a la creación de proyectos relacionados con el sector público con entidades como: ministerio del turismo y ministerio del ambiente; en el sector privado se busca el énfasis en comunidades para desarrollar proyectos que abarquen la calidad del servicio, basada en procesos y funciones, que beneficien tanto a la comunidad universitaria a corresponder con la vinculación con la colectividad y a las nacionalidades a cumplir con sus metas de desarrollo económico y sustentable, buscando objetivos en común y a su vez se lograr el apoyo por parte de las instituciones colaboradoras para el cumplimiento de los proyectos.

7.4.17 Modelo de prácticas preprofesionales de la carrera o prácticas preprofesionales

Las prácticas pre profesionales son un requisito complementario a la malla curricular, de carácter práctico, se desarrollan entre los periodos de sexto a noveno semestre, cada uno con una duración de 240 horas en las que el estudiante de la carrera de Hospitalidad y Hotelería,

realiza la práctica y complementa conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos a través de la formación profesional, en el área específica de la hotelería.

Este proceso, permitirá a los estudiantes la adquisición de experiencia laboral, formación de criterios profesionales y el manejo de conflictos, en un ámbito real de empleo.

7.4.18 Infraestructura y equipamiento

7.4.18.1 Laboratorios y/o talleres

Tabla 6

Laboratorios y/o talleres

Laboratorio de gastronomía	•	10 Mesas de acero inoxidable	350	10
	•	2 Campanas de acero inoxidable		
	•	4 Lavabos de acero inoxidable		
	•	1 Refrigeradora		
	•	1 Congelador		
	•	1 Horno industrial		
	•	4 Cocinas industriales		
	•	4 Microondas		
	•	4 Licuadoras industriales		
	•	4 Batidoras industriales		
	•	4 estanterías de acero inoxidable		
	•	1 Ascensor de servicio		
	•	Utensilios de cocina		
	•	Baterías de cocina		

7.4.19 Aulas por estructura institucional donde se impartirá la carrera o programa

Tabla 7

Aulas por sedes o extensiones donde se impartirá la carrera

Número de aulas	Proyectores	Punto de red de datos	Computadoras	Otros
4	4	35	35	-

7.4.20 Personal

7.4.20.1 Director / Coordinador

Perfil profesional: Tener grado académico de Doctor (PhD o su equivalente, en el campo de conocimiento vinculado a sus actividades de docencia, poseer al menos cuatro años de experiencia como docente, haber publicado al menos 12 artículos indexados de relevancia, haber participado en proyectos de investigación de al menos 12 meses, haber dirigido al menos una tesis de doctorado o tres de maestría y suficiencia en un idioma extranjero.

Cargo/función: Director de carrera

Ciudad: Sangolquí

Horas de dedicación a la semana a la IES: 40 horas

Tipo de relación laboral o vinculación a la IES: Tiempo completo

7.4.21 Personal académico de la carrera/programa

Perfil docente: tener al menos título de maestría relacionado al campo de especialización, tener al menos tres años de experiencia en docencia, dos años de experiencia en el campo profesional, al menos tres publicaciones en revistas indexadas, suficiencia en idioma extranjero y al menos 200 horas de capacitación docente en los últimos cinco años.

Horas de dedicación a la IES: Tiempo completo

Horas de dedicación semanal a la carrera o programa: 40 horas semanales

Tiempo de dedicación a la carrera/programa: Tiempo completo

Tipo de personal académico: Invitado tiempo completo

7.5 Descripción meso curricular

CARRERA DE LICENCIATURA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA DESCRIPTOR POR COMPONENTES

I UNIDAD BÁSICA	PP	INTRODUCCIÓN AL TURISMO	FT	PRINCIPIOS DE ECONOMÍA	FT	MATEMÁTICAS	PP	OPERACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	ISCC	APRECIACIÓN DEL ARTE Y LA CULTURA	CL	COMPUTACIÓN																			
	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P																
	64	0	96	160	160	48	72	120	120	32	32	16	80	80	64	64	32	160	160												
	4	0	6	10	160	3	4,5	7,5	120	2	2	1	5	80	4	4	2	10	160												
II UNIDAD BÁSICA	FT	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	FT	ADMINISTRACIÓN	PP	GEOGRAFÍA TURÍSTICA	PP	BASES DE PRODUCCIÓN CULINARIA	FT	NUTRICIÓN	ISCC	REALIDAD NACIONAL Y GEOPOLÍTICA																			
	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P																
	64	0	96	160	160	64	0	96	160	160	64	64	32	160	160	32	0	48	80	80											
	4	0	6	10	160	4	0	6	10	160	4	4	2	10	160	2	0	3	5	80											
III UNIDAD BÁSICA	PP	LEGISLACIÓN TURÍSTICA	FT	ESTADÍSTICA	FT	CONTABILIDAD I	FT	GESTIÓN DE LA CALIDAD	EMI	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	PP	PANADERÍA Y REPOSTERÍA																			
	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P																
	64	32	64	160	160	64	16	80	160	160	64	32	64	160	160	64	32	64	160	160											
	4	2	4	10	160	4	1	5	10	160	4	2	4	10	160	4	2	4	10	160											
IV UNIDAD PROFESIONAL	PP	OPERACIÓN DE BARES	PP	COCINA ECUATORIANA	FT	CONTABILIDAD DE COSTOS	FT	MACROECONOMÍA	ISCC	LIDERAZGO	CL	REDACCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN																			
	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P																
	64	32	64	160	160	64	32	64	160	160	64	32	64	160	160	32	16	32	80	80											
	4	2	4	10	160	4	2	4	10	160	4	2	4	10	160	2	1	2	5	80											
V UNIDAD PROFESIONAL	PP	SISTEMAS HOTELEROS (OPERA-OTAS)	FT	ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	PP	MAINTENIMIENTO Y SEGURIDAD HOTELERA	PP	COCINA INTERNACIONAL	PP	TÉCNICAS DE RESTAURANTE	EMI	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS HOTELEROS	ISCC	DESARROLLO DE EMPRENDEDORES	PRÁCTICA PREPROFESIONAL																
	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A		TOT.P															
	64	32	64	160	160	48	0	72	120	120	64	32	64	160	160	64	32	64	160	160	32	0	48	80	80	80	240				
	4	2	4	10	160	3	0	4,5	7,5	120	3	0	4,5	7,5	120	4	2	4	10	160	4	2	4	10	160	80	240				
VI UNIDAD PROFESIONAL	PP	CÁTEDRA INTEGRADORA DE OPERACIÓN HOTELERA	CL	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	PP	REGIDURÍA DE PISOS	FT	MERCADOTECNIA DE SERVICIOS	PP	CÁTEDRA INTEGRADORA DE TÉCNICAS HOSPITALARIAS	ISCC	CULTURA AMBIENTAL	FT	COMERCIO ELECTRÓNICO	VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	PRÁCTICA PREPROFESIONAL															
	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P											
	64	32	64	160	160	64	32	64	160	160	64	32	64	160	160	32	0	48	80	80	2	0	3	5	80	2	0	3	5	80	80
	4	2	4	10	160	2	0	3	5	80	4	2	4	10	160	2	0	3	5	80	4	2	4	10	160	80	240	80	240		
VII UNIDAD DE TITULACIÓN	PP	GESTIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES	PP	PLANIFICACIÓN DE MENÚS	PP	RESERVAS Y RECEPCIÓN HOTELERA	PP	ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES	FT	GERENCIA HOTELERA	FT	MARKETING TURÍSTICO	EMI	PROYECTO DE GRADO I	PRÁCTICA PREPROFESIONAL																
	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P																
	64	64	32	160	160	64	32	64	160	160	64	32	64	160	160	48	0	72	120	120	64	48	48	160	160	64	48	48	160	160	
	4	4	2	10	160	4	2	4	10	160	4	2	4	10	160	4	2	4	10	160	3	0	4,5	7,5	120	4	3	3	10	160	
VIII UNIDAD DE TITULACIÓN	FT	TRIBUTACIÓN HOTELERA	PP	CÁTEDRA INTEGRADORA SOSTENIBILIDAD HOTELERA	PP	PLANIFICACIÓN DE FERIAS Y CONVENCIONES	PP	PROTOCOLO Y ETIQUETA	PP	ENOLOGÍA	EMI	PROYECTO DE GRADO II	VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD																		
	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P	CD	CP	AA	TOT.A	TOT.P																
	64	16	80	160	160	64	32	64	160	160	64	32	64	160	160	64	48	48	160	160	4	3	3	10	160	64	48	48	160	160	
	4	1	5	10	160	4	2	4	10	160	4	2	4	10	160	4	2	4	10	160	4	2	4	10	160	80	240	80	240	80	240

HORAS POR NIVEL	800																											
840	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">1. Componentes de Organización Curricular</th> <th>Horas</th> </tr> <tr> <td colspan="2">Componentes</td> <td>2880</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Componente de docencia</td> <td>2880</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Componente de Aprendizaje (Restado Prácticas pre profesionales)</td> <td>1184</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Componente de Aprendizaje Autónomo (Restado Prácticas pre profesionales)</td> <td>3136</td> </tr> <tr> <td>Total horas</td> <td></td> <td>7200</td> </tr> </table>	1. Componentes de Organización Curricular		Horas	Componentes		2880	Componente de docencia		2880	Componente de Aprendizaje (Restado Prácticas pre profesionales)		1184	Componente de Aprendizaje Autónomo (Restado Prácticas pre profesionales)		3136	Total horas		7200									
1. Componentes de Organización Curricular		Horas																										
Componentes		2880																										
Componente de docencia		2880																										
Componente de Aprendizaje (Restado Prácticas pre profesionales)		1184																										
Componente de Aprendizaje Autónomo (Restado Prácticas pre profesionales)		3136																										
Total horas		7200																										
960	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">2. Prácticas Pre profesionales</th> <th>Horas</th> </tr> <tr> <td colspan="2">Prácticas Pre profesionales</td> <td>320</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Actividades de Servicios a la Comunidad (Tercer nivel 160 horas)</td> <td>160</td> </tr> <tr> <td>Total horas</td> <td></td> <td>480</td> </tr> </table>	2. Prácticas Pre profesionales		Horas	Prácticas Pre profesionales		320	Actividades de Servicios a la Comunidad (Tercer nivel 160 horas)		160	Total horas		480															
2. Prácticas Pre profesionales		Horas																										
Prácticas Pre profesionales		320																										
Actividades de Servicios a la Comunidad (Tercer nivel 160 horas)		160																										
Total horas		480																										
800	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">SUMA: Componente de Organización + Prácticas + Trabajo de Titulación</td> <td>7680</td> </tr> </table>	SUMA: Componente de Organización + Prácticas + Trabajo de Titulación		7680																								
SUMA: Componente de Organización + Prácticas + Trabajo de Titulación		7680																										
1040	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">3. Trabajo de titulación</th> <th>Horas</th> </tr> <tr> <td colspan="2">Redacción del trabajo de Titulación</td> <td>240</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Trabajo de titulación I y II o Examen de grado</td> <td>3640</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Las 400 horas correspondientes al desarrollo de la opción de titulación se encuentran distribuidas dentro de la carga horaria de los tres componentes de organización (docencia, práctica y trabajo autónomo)</td> <td></td> </tr> </table>	3. Trabajo de titulación		Horas	Redacción del trabajo de Titulación		240	Trabajo de titulación I y II o Examen de grado		3640	Las 400 horas correspondientes al desarrollo de la opción de titulación se encuentran distribuidas dentro de la carga horaria de los tres componentes de organización (docencia, práctica y trabajo autónomo)																	
3. Trabajo de titulación		Horas																										
Redacción del trabajo de Titulación		240																										
Trabajo de titulación I y II o Examen de grado		3640																										
Las 400 horas correspondientes al desarrollo de la opción de titulación se encuentran distribuidas dentro de la carga horaria de los tres componentes de organización (docencia, práctica y trabajo autónomo)																												
1404	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">4. Campos de formación</th> <th>Horas</th> </tr> <tr> <td colspan="2">Campos</td> <td>2440</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Fundamentos teóricos (FT)</td> <td>2440</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Praxis Profesional (PP)</td> <td>3640</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Epistemología y metodología de la investigación (EMI)</td> <td>560</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Integración de saberes (ISCC)</td> <td>320</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Comunicación y lenguajes (CL)</td> <td>320</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Itinerarios de actuación</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total horas</td> <td></td> <td>7280</td> </tr> </table>	4. Campos de formación		Horas	Campos		2440	Fundamentos teóricos (FT)		2440	Praxis Profesional (PP)		3640	Epistemología y metodología de la investigación (EMI)		560	Integración de saberes (ISCC)		320	Comunicación y lenguajes (CL)		320	Itinerarios de actuación			Total horas		7280
4. Campos de formación		Horas																										
Campos		2440																										
Fundamentos teóricos (FT)		2440																										
Praxis Profesional (PP)		3640																										
Epistemología y metodología de la investigación (EMI)		560																										
Integración de saberes (ISCC)		320																										
Comunicación y lenguajes (CL)		320																										
Itinerarios de actuación																												
Total horas		7280																										
1160	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">Unidades</th> <th>Horas</th> </tr> <tr> <td colspan="2">Unidad Básica</td> <td>2600</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Unidad Profesional</td> <td>2880</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Unidad de Titulación</td> <td>2200</td> </tr> <tr> <td>Total horas</td> <td></td> <td>7680</td> </tr> </table>	Unidades		Horas	Unidad Básica		2600	Unidad Profesional		2880	Unidad de Titulación		2200	Total horas		7680												
Unidades		Horas																										
Unidad Básica		2600																										
Unidad Profesional		2880																										
Unidad de Titulación		2200																										
Total horas		7680																										
1040	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">TOTAL DE HORAS DE LA CARRERA</td> <td>7680</td> </tr> </table>	TOTAL DE HORAS DE LA CARRERA		7680																								
TOTAL DE HORAS DE LA CARRERA		7680																										

Nive B2 en el idioma Inglés

BIBLIOGRAFÍA

Alvarado, L., & García, M. (2008). *Características más relevante del paradigma socio-crítico: su aplicación em investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadad en el Doctorado de Educacion del Instituto Pedagógico de Caracas.*

Obtenido de Dialnet: Dialnet-CharacterísticasMasRelevantesDelParadigmaSociocriti-3070760.pdf

Álvarez, J., & Romero, A. (Diciembre de 2015). *La empleabilidad de graduados universitarios en el contexto latinoamericano. Realidades UNIANDES, Ecuador.* Obtenido de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/4780/478047208001.pdf>

Benitez, G. (2014). *La inserción laboral de los graduados en turismo de la universidad Nacional del sur en el mercado laboral de agencias de viajes en Bahía Blanca.* Obtenido de Universidad Nacional del Sur: <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3303/1/Tesina%20-Benitez.pdf>

Brenes, R. (s.f.). *El turismo en la globalización.* Obtenido de Círculo de Cartago: <http://www.circulodecartago.org/wp-content/uploads/2012/08/El-Turismo-en-la-Globalizaci%C3%B3n.pdf>

Cabanilla, E. (s.f.). *Tendencias en la demanda laboral del sector turístico del Ecuador.* Obtenido de Dialnet: Dialnet-TendenciasEnLaDemandaLaboralDelSectorTuristicoDelE-6140326%20(1).pdf

Carrillo, H. (2011). *Enfoques epistemológicos en algunos paradigmas de la sociedad clásica: breves apuntes.* Obtenido de Dialnet: Dialnet-EnfoquesEpistemologicosEnAlgunosParadigmasDeLaSoci-3867786.pdf

Carrión, R. (s.f.). Prospectiva, pertinencia y calidad en la educación universitaria.

Consejo de Educación Superior. (2014). *Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos que confieren las Instituciones de Educación Superior del Ecuador*. Obtenido de Reglamentos CES: <http://www.ces.gob.ec/doc/Reglamentos/2017/Septiembre/reglamento%20de%20armonizacion%20de%20la%20nomenclatura%20de%20ttulos%20profesionales%20y%20grados%20academicos%20que%20confieren%20las%20instituciones%20de%20educacin%20superior%20codificacin.pdf>

Consejo de Educación Superior. (2017). *Reglamento de Régimen Académico*. Obtenido de Consejo de Educación Superior: <http://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Enero/Anexos%20Procu/An-lit-a2-Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Acad%C3%A9mico.pdf>

Consejo Nacional de Educación Superior. (2008). *Reglamento de régimen académico*. Obtenido de http://gaceta.ces.gob.ec/inicio.html?id_documento=205919

Escuela Politécnica del Ejército Vicerrectorado de Docencia. (2007). *Proyecto de creación Ingeniería en Administración Turística y Hotelera*. Sangolquí: Registro Oficial.

García, M. Á. (2010). *Currículo con enfoque de competencias*. Ecoe Ediciones.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, p. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hosteltur. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. Obtenido de <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2006). *Turismo. Hospitalidad. Requisitos de competencia laboral*. Obtenido de

<https://www.hotelecuador.com.ec/downloads/HOSPITALIDAD.pdf>

Majó, I. F. (2005). *Competencias o capacidades profesionales que deben aportar las nuevas titulaciones al Sistema Turístico en Armonización de los estudios*. Valladolid: Universidad Europea Miguel de Cervantes.

Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. 335-356. México D.F., México: Pearson Education.

Ministerio de Turismo. (2018). *Turismo en cifras*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-cifras#tz->

Organización Internacional del Trabajo. (4 de Mayo de 2018). *Futuro y presente del trabajo en América Latina*. Obtenido de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_627957/lang--es/index.htm

PCWEB. (2019). *Software hotelero Opera; programa, hoteles; sistema, gestión hotelera*. Obtenido de Informática, Marketing y publicidad, TI: <https://pcweb.info/software-hotelero-opera-programa-hoteles-sistema-gestion-hotelera/>

Pérez, Y., & Ariel, R. (2017). *Diagnóstico de la inserción laboral de los graduados de la carrera de Hotelería y Turismo en la Provincia Tungurahua*. Obtenido de Repositorio PUCESA:

<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2020/1/Diagn%C3%B3stico%20de%20la%20Inserci%C3%B3n%20Laboral%20.pdf>

Ruiz, J. A. (Septiembre de 2012). *Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Recuperado el 11 de Mayo de 2017, de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/5856>

SENESCYT. (s.f.). *Análisis del régimen académico*.

SENPLADES. (2017). *Toda una vida Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de Secretaría Técnica Planifica Ecuador: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Tirado, M. M. (2015). *Gestiopolis*. Obtenido de El turismo ante la globalización: <https://www.gestiopolis.com/el-turismo-ante-la-globalizacion-ensayo/>

Tourism&Leisure - Ministerio de Turismo. (2007). *Diseño del Plan Estratégico de Turismo Sostenible para Ecuador*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

Unesco. (2008). *Declaración y plan de acción de la conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe*. IESALC.

Unidad de seguimiento a graduados ESPE. (2018). *Informe de indicadores*. Obtenido de Alumni ESPE: <https://alumni.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2019/03/ESPE-INDICADORES-2018-MICROS-2.pdf>

Valero, F. (2012). *Universidad de Granada CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEOS*. Recuperado el 11 de Mayo de 2017, de [http://cpep.ugr.es/pages/documentos/estudiodemandasdelasempresasalostitulados2012/!](http://cpep.ugr.es/pages/documentos/estudiodemandasdelasempresasalostitulados2012/)

Vicdalia, G. (Junio de 2009). *Desempeño Laboral del Licenciado en Turismo de la Universidad del Oriente, según la opinión del sector empresarial turístico privado de la Isla Margarita, Estado de Nueva España*. Obtenido de Dialnet: Dialnet-DesempenoLaboralDelLicenciadoEnTurismoDeLaUniversi-32843.com