



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y

HOTELERA

TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL

TÍTULO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y

HOTELERA

**TEMA: “ANÁLISIS OCUPACIONAL DE PROFESIONALES DE
TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS**

ARMADAS ESPE SEDE LATACUNGA Y SU INCIDENCIA EN EL

DESEMPEÑO LABORAL”

AUTORES: LIZINTUÑA NÁJERA, MAYRA MARLENE

RAMÍREZ QUINATO, TAÑA ALEJANDRA

DIRECTORA: ING. NASIMBA SUNTAXI, CRISTINA MARIBEL MGS.

LATACUNGA

2020



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y

HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación denominado **“ANÁLISIS OCUPACIONAL DE PROFESIONALES DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE SEDE LATACUNGA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL”**, fue realizado por **Lizintuña Nájera, Mayra Marlene y Ramírez Quinatoa, Taña Alejandra** el mismo que ha sido revisado en su totalidad y 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 las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustenten públicamente.

Latacunga, 28 de Enero del 2020

Ing. Nasimba Suntaxi, Cristina Maribel

DIRECTORA



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y

HOTELERA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Lizintuña Nájera, Mayra Marlene, y Ramírez Quinatoa, Taña Alejandra**, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“ANÁLISIS OCUPACIONAL DE PROFESIONALES DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE SEDE LATACUNGA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL”** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de investigación es veraz.

Latacunga, 28 de Enero del 2020

Lizintuña Nájera, Mayra Marlene

C.C.: 0202316725

Ramírez Quinatoa, Taña Alejandra

C.C.: 1850284892



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y

HOTELERA

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Lizintuña Nájera, Mayra Marlene y Ramírez Quinatoa, Taña Alejandra**, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación “**ANÁLISIS OCUPACIONAL DE PROFESIONALES DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE SEDE LATACUNGA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL**” en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Latacunga, 28 de Enero del 2020

Lizintuña Nájera, Mayra Marlene

C.C.: 0202316725

Ramírez Quinatoa, Taña Alejandra

C.C.: 1850284892

DEDICATORIA

Dedicado a mi mami Alejandrina Quinatoa, quien es la persona más importante en mi vida, ya que, ha sido la mujer que siempre ha estado conmigo durante todos estos años velando y luchando contra todo y contra todos por mi bienestar, enfrentando las adversidades que se han presentado en el diario vivir, por su cariño y apoyo incondicional, por no dejarme sola en mis peores momentos, por ser mi fortaleza y mi guía para no darme por vencida, por creer y confiar en mí y por forjarme como persona.

Alejandra. Ramírez Q.

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis padres que son los que me han forjado a ser la persona que soy, siendo los principales personajes que han construido los cimientos de mi vida profesional, muchos de los logros son gracias a ellos entre los que se incluye este. Motivándome siempre ha alcanzar mis anhelos, reflejándome en ellos los valores que me han inculcado toda mi vida

Mayra M. Lizintuña. N.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por darme la fuerza y sabiduría suficiente para llegar a esta etapa de mi vida, a mi hermano, a mi familia por ser incondicionales y estar siempre para alentarme y darme las fuerzas suficientes, a mi tutora de tesis por ser una guía en todo este proceso, por ser aquella docente que siempre ha estado predispuesta para brindarme su apoyo, por despejar mis dudas y ser la persona que ha forjado esta etapa de mi vida, además quiero agradecer a una persona especial que ha estado conmigo en los buenos y malos momentos, y que a pesar de las circunstancias no me ha dejado sola, me ha apoyado a su manera y ha demostrado ser la persona ideal para mí, finalmente quiero agradecer a mis amigas que siempre han estado apoyándome con sus palabra de aliento y motivación.

Alejandra Ramírez Q.

AGRADECIMIENTO

Agradecida en primera instancia con Dios por guiarme siempre por el camino del bien, a mis padres, hermanos, amigos/as, y a la Ing. Cristina Nasimba por confiar en mí y brindarme su constante apoyo de motivación incondicional, logrando importantes objetivos como culminar el desarrollo de la tesis con éxito. Por el cariño, el amor y sus grandes manifestaciones que son una gran bendición de Dios agradecida infinitamente con cada uno de ellos.

Mayra M. Lizintuña. N.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. Antecedentes Investigativos	1
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Formulación del problema.....	5
1.4. Justificación e importancia	5
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1 Objetivo general.....	6
1.5.2. Objetivos específicos	6
1.6. Hipótesis	7
1.7. Variables	7
1.7.1. Independiente	7
1.7.2. Dependiente.....	7

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Turismo.....	8
2.1.1. Carrera de Turismo y Hotelería.....	9
a. Importancia de la Carrera de Turismo y Hotelería.....	9

2.1.2.	Áreas de desempeño laboral de la Carrera de Turismo y Hotelería.....	10
2.1.3.	Profesionales de la Carrera de Turismo y Hotelería.....	10
2.2.	Análisis Ocupacional.....	11
2.2.1.	Enfoque.....	13
2.2.2.	Dimensiones.....	13
a.	Tipo de descriptor usado en el análisis.....	13
b.	Fuentes de información	14
c.	Métodos de compilación de información	14
d.	Niveles de análisis	14
2.2.3.	Etapas.....	15
a.	Etapa de planeación.....	15
b.	Etapas de preparación.....	15
c.	Etapa de ejecución.....	15
2.2.4.	Perspectivas.....	16
a.	La perspectiva de la persona que desempeña la ocupación.....	16
b.	Los factores que se involucran en el desempeño laboral.....	16
c.	La organización del trabajo	16
d.	El ámbito institucional.....	16
2.2.5.	Fines.....	16
a.	Descripción del empleo	16
b.	Evaluación y clasificación del empleo	17
c.	Evaluación del desempeño laboral	17
d.	Diseño de capacitación	17
e.	Diseño de trabajo.....	17
f.	Prácticas de empleo	17
2.2.6.	Utilidad.....	17
a.	Reclutamiento y selección.....	18
b.	Compensaciones	18
c.	Evaluación del desempeño	18
d.	Capacitación	18
2.2.7.	Productos.....	19
2.2.8.	Método.....	19
2.3.	Desempeño laboral	20
2.3.1.	Objetivos.....	22
2.3.2.	Importancia.....	23

2.3.3.	Beneficios y beneficiarios.....	23
a.	Beneficios para el gerente como administrador del personal.....	23
b.	Beneficios para el sub ordinado.....	24
c.	Beneficios para la organización.....	24
2.3.4.	Ventajas.....	24
2.3.5.	Métodos.....	26
a.	Métodos tradicionales de la evaluación del desempeño.....	26
b.	Nuevas tendencias de la evaluación del desempeño.....	28
2.4.	Reseña de la carrera de Turística y Hotelera ESPE.....	30
2.4.1.	Importancia de la Carrera de Turismo y Hotelería.....	31
2.4.2.	Misión de la Carrera de Turismo y Hotelería.....	31
2.4.3.	Visión de la Carrera de Turismo y Hotelería.....	31
2.4.4.	Asignaturas de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE.....	32
2.4.5.	Áreas de desempeño laboral de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE.....	32
2.4.6.	Perfil profesional de graduados de Turística y Hotelería.....	32
2.4.7.	Profesionales de la Carrera de Turística y Hotelera ESPE.....	33
CAPÍTULO III.....		39
ENFOQUE.....		39
3.1.	Enfoque de la investigación.....	39
3.2.	Modalidad de la investigación.....	40
3.3.	Tipo de investigación.....	40
3.4.	Diseño de la investigación.....	41
3.5.	Técnicas de recolección de información.....	41
3.6.	Fuentes de recolección de información.....	42
3.7.	Instrumentos.....	42
3.8.	Población.....	43
3.9.	Muestra.....	43
3.10.	Análisis de resultados.....	44
3.10.1	Análisis de resultados de la variable dependiente “análisis ocupacional”.....	44
3.10.2.	Análisis de resultados de la variable independiente “desempeño laboral”.....	68
3.11.	Comprobación de la hipótesis.....	80
3.11.1.	Planteamiento de la hipótesis.....	80
3.11.2.	Construcción de variables.....	80
3.11.3.	Grados de libertad.....	84

3.11.4. Nivel de significancia.....	85
3.11.5. Regla de decisión.....	86
3.11.6. Cálculo de Chi Cuadrado.....	86
3.11.7. Decisión final.....	88
CAPÍTULO IV	89
INFORME.....	89
4.1. Introducción.....	89
4.2. Objetivos.....	90
4.2.1. Objetivo general.....	90
4.2.2. Objetivos específicos.....	90
4.3. Metodología.....	90
4.4. Descripción de la carrera de Turística y Hotelera ESPE.....	91
4.4.1. Reseña histórica de la carrera de Turismo y Hotelería ESPE.....	91
a. Importancia de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE.....	92
b. Misión de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE.....	92
c. Visión de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE.....	92
d. Áreas de desempeño laboral de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE.....	92
e. Perfil profesional de graduados de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE.....	93
4.5. Resultados del Análisis Ocupacional.....	94
4.6. Resultados del Desempeño Laboral.....	96
4.7. Ocupación de los profesionales.....	97
4.8. Personajes destacados.....	111
CONCLUSIONES.....	118
RECOMENDACIONES.....	120
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121
ANEXOS.....	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Métodos de seguimiento</i>	20
Tabla 2 <i>Métodos de evaluación del desempeño laboral</i>	29
Tabla 3 <i>Asignaturas</i>	32
Tabla 4 <i>Listado de alumnos graduados</i>	33
Tabla 5 <i>Población graduados</i>	43
Tabla 6 <i>Género</i>	44
Tabla 7 <i>Edad</i>	45
Tabla 8 <i>Se encuentra laborando</i>	46
Tabla 9 <i>Razones que le impiden laborar</i>	47
Tabla 10 <i>País y provincia</i>	48
Tabla 11 <i>Tiempo que tardó en obtener empleo</i>	49
Tabla 12 <i>Requisitos de las empresas</i>	50
Tabla 13 <i>Factores de incumplimiento</i>	51
Tabla 14 <i>Sector laboral</i>	52
Tabla 15 <i>Situación laboral</i>	53
Tabla 16 <i>Ocupación actual</i>	54
Tabla 17 <i>Nivel de jerarquía</i>	55
Tabla 18 <i>Remuneración</i>	56
Tabla 19 <i>Actividades</i>	57
Tabla 20 <i>Manual de funciones</i>	58
Tabla 21 <i>Actividades</i>	59
Tabla 22 <i>Tareas</i>	60
Tabla 23 <i>Sector económico</i>	61
Tabla 24 <i>Factores que impiden laborar en el sector terciario</i>	62
Tabla 25 <i>Sector empresarial</i>	63
Tabla 26 <i>Conocimientos</i>	64
Tabla 27 <i>Habilidades</i>	66
Tabla 28 <i>Actitudes</i>	67
Tabla 29 <i>Ocupación laboral</i>	68
Tabla 30 <i>Calidad</i>	70
Tabla 31 <i>Cantidad</i>	71
Tabla 32 <i>Conocimiento del puesto de trabajo</i>	72
Tabla 33 <i>Iniciativa</i>	73

Tabla 34 <i>Liderazgo</i>	74
Tabla 35 <i>Cooperación</i>	75
Tabla 36 <i>Fiabilidad</i>	76
Tabla 37 <i>Adaptabilidad</i>	77
Tabla 38 <i>Asistencia</i>	78
Tabla 39 <i>Presencia</i>	79
Tabla 40 <i>Construcción de variable independiente</i>	81
Tabla 41 <i>Variable independiente por dimensiones</i>	82
Tabla 42 <i>Construcción de variable dependiente</i>	83
Tabla 43 <i>Variable dependiente por dimensiones</i>	84
Tabla 44 <i>Grados de libertad</i>	85
Tabla 45 <i>Frecuencias observadas</i>	87
Tabla 46 <i>Frecuencias esperadas</i>	87
Tabla 47 <i>Valor de Chi Cuadrado</i>	87
Tabla 48 <i>Resultados del análisis ocupacional</i>	94
Tabla 49 <i>Informe conocimientos</i>	95
Tabla 50 <i>Informe habilidades</i>	96
Tabla 51 <i>Informe actitudes</i>	96
Tabla 52 <i>Informe desempeño laboral</i>	97
Tabla 53 <i>Informe de profesionales</i>	102

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Género.....	44
<i>Figura 2.</i> Edad	45
<i>Figura 3.</i> Pregunta 1	46
<i>Figura 4.</i> Pregunta 2	47
<i>Figura 5.</i> Pregunta 3	48
<i>Figura 6.</i> Pregunta 4	49
<i>Figura 7.</i> Pregunta 5	50
<i>Figura 8.</i> Pregunta 6	51
<i>Figura 9.</i> Pregunta 7	52
<i>Figura 10.</i> Pregunta 8	53
<i>Figura 11.</i> Pregunta 9	54
<i>Figura 12.</i> Pregunta 10	55
<i>Figura 13.</i> Pregunta 11	56
<i>Figura 14.</i> Pregunta 12	57
<i>Figura 15.</i> Pregunta 13	58
<i>Figura 16.</i> Pregunta 14	59
<i>Figura 17.</i> Pregunta 15	60
<i>Figura 18.</i> Pregunta 16	61
<i>Figura 19.</i> Pregunta 17	62
<i>Figura 20.</i> Pregunta 18	63
<i>Figura 21.</i> Pregunta 19	65
<i>Figura 22.</i> Pregunta 19	66
<i>Figura 23.</i> Pregunta 19	67
<i>Figura 24.</i> Pregunta 20	69
<i>Figura 25.</i> Pregunta 21	70
<i>Figura 26.</i> Pregunta 22	71
<i>Figura 27.</i> Pregunta 23	72
<i>Figura 28.</i> Pregunta 24	73
<i>Figura 29.</i> Pregunta 25	74
<i>Figura 30.</i> Pregunta 26	75
<i>Figura 31.</i> Pregunta 27	76
<i>Figura 32.</i> Pregunta 28	77
<i>Figura 33.</i> Pregunta 29	78

Figura 34. Pregunta 30 79

RESUMEN

En el presente trabajo de titulación se analizó la ocupación de los profesionales de turismo y hotelería, identificando la situación laboral actual de los mismos, así como el grado de incidencia en relación a su desempeño, sustentando teóricamente las variables de investigación, a través de un estudio de ocupación de cargos y la incidencia de desempeño laboral de los profesionales, fundamentando el presente trabajo en metodologías que permitieron la indagación, recolección de información a través de la aplicación de distintos instrumentos y visitas de campo, los mismos que permitieron concluir que en su mayoría se encuentran laborando, tanto en el área de profesionalización o afines, como en áreas distintas a su formación académica-profesional, debido a múltiples factores entre ellos, se identificó la escasa oportunidad de encontrar plazas de trabajo enfocadas a su formación y la ocupación de negocios familiares. Por último y en base a los resultados logrados, se otorgó un informe de la ocupación actual de los profesionales de turismo y hotelería con el fin de corroborarla y aportar con el seguimiento de los graduados.

PALABRAS CLAVE:

- **TURISMO - ANÁLISIS DE LA OCUPACIÓN**
- **TURISMO - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**
- **TURISMO - PROFESIÓN**

ABSTRACT

The occupation of tourism and hospitality professionals was analyzed, in this degree work, identifying their current employment situation, as well as the degree of incidence in relation to their performance, theoretically supporting research variables, by means of a study of occupation of positions and the incidence of performance of professionals, based on the present work in methodologies that allowed the researching, collecting of information through the application of different instruments and visits in situ, which enabled to conclude that most of them are working, both in the area of professionalization or something related, as in areas other than their academic-professional training, due to multiple factors among them, the limited opportunity to find jobs focused on their training and the occupation of Family business. Finally, and based on the results achieved, a report on the current occupation of tourism and hospitality professionals was given in order to bear out it and contribute to the monitoring of graduated people.

KEYWORDS:

- **TOURISM - OCCUPATION ANALYSIS**
- **TOURISM - EVALUATION OF PERFORMANCE**
- **TOURISM - PROFESSION**

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. Antecedentes Investigativos

El término análisis ocupacional ha sido empleado para fomentar la equidad y legalidad de las prácticas de un empleo determinado. Históricamente los términos “Análisis de trabajo”, “Análisis de Empleo” y “Análisis Ocupacional” han sido empleados de forma intercambiable ya que están estrechamente relacionados con la administración y capacitación del subordinado, (CONOCER, 2000).

De igual manera el término inicia a ser empleado en Suramérica desde la década de los años ochenta; cuya finalidad se basa en determinar factores e indicadores esenciales al iniciar su desenvolvimiento laboral, con el propósito de clasificar los puestos de trabajo para establecer diferentes niveles de remuneración. El análisis ocupacional ha pasado por un proceso de modernización y flexibilización, permitiendo seguir sustentando diferentes actividades de la gestión de recursos humanos; apoyando a la selección, promoción, remuneración, capacitación, certificación y evaluación de cada subordinado; así como apoya a las variables macroeconómicas como el desempleo, ajustes salariales y oferta laboral para mitigar la tasa de desempleo. Por ello es necesario considerar que el análisis ocupacional debe aplicarse en todos los niveles laborales involucrando los siguientes factores: trabajador, empleador, campo ocupacional o profesional; que permita encontrar un punto de correlación entre la educación y el empleo basado en los requerimientos que las organizaciones necesitan, a fin de describir de

manera clara y concisa las características de las competencias, habilidades y destrezas requeridas para el óptimo desempeño de una determinada función, (Antoima & Paracare, 2012).

Mientras que en Ecuador para la implementación del análisis ocupacional, se aplica diferentes estrategias como la inserción de personal cualificado; es decir que una vez que el subordinado es contratado la organización empieza el proceso de seguimiento, a través de la aplicación y análisis de documentos generados de acuerdo a las necesidades de la misma; que respaldará de forma legal tanto a la empresa como al subordinado; mediante la aplicación de la política de cada organización en cuanto a la descripción de cargo, permitiéndole al jefe inmediato seleccionar al trabajador con el perfil que más se ajuste a los requerimientos del cargo de acuerdo al entrenamiento y selección, (Jiménez, 2012).

A su vez en el Boletín Mensual de Turismo, emitido por el Ministerio de Turismo (2019) manifiesta en la sección de estadísticas de empleo, que el primer trimestre del año anterior la empleabilidad fue de 491.698 empleados; mientras que en el primer trimestre del presente año fue de 482.765 empleados, denotando un decrecimiento del 1.8% comparando las dos cifras de empleabilidad.

1.2. Planteamiento del Problema

La finalidad que tiene la educación prestada a los estudiantes, pretende que éstos puedan acceder a mejores condiciones de trabajo, de remuneración, a mayores oportunidades de empleo y una mejor calidad de vida; para ello los estudiantes deben estar preparados a cambios imprevistos en los ámbitos: tecnológico, social, económico y ambiental, (Billorou, Pacheco, & Vargas, 2011). Sin embargo, la consultora de recursos humanos del Grupo Adecco en su análisis de la encuesta realizada por el INEC, determino que el 70% de jóvenes entre 18 y 27 años no cuenta con un empleo, convirtiéndose en el grupo que posee mayor cantidad de desempleados a nivel nacional e incluso manifiesta que la mayoría son personas que tiene

estudios, pero por fuerza de la situación han tenido que dedicarse a desempeñar otro tipo de actividades, que se encuentran fuera de su formación académica. El 30% que tiene empleo cuenta con estudios de tercer nivel, sin embargo el 82% percibe una remuneración que oscila entre USD 385 a USD 800 dólares al mes; por otra parte la consultora menciona que el 34% cuenta con un contrato fijo, el 29% es indefinido; y el resto cuenta con un trabajo temporal, medio tiempo, eventual o contrato por obra cierta (Revista Líderes, 2018).

Los profesionales de la carreras de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, a fin o semejante tanto en nombre como en contenidos académicos, encaminadas como en todo ámbito a la excelencia y a la diferenciación, se encuentran dispersos en las diferentes provincias del Ecuador; tomando en cuenta a la Provincia de Cotopaxi, la misma que se encuentra localizada en la ciudad de Latacunga, en la cual se asienta la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, que ha crecido, generando oportunidades y beneficios para la preparación profesional de la juventud, adoptando la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera a partir del año 2008, como una gran oportunidad dentro de las carreras administrativas. Siendo una carrera que se encuentra en desarrollo dentro de la institución (Billorou, Pacheco, & Vargas, 2011) recomiendan monitorear constantemente no sólo a los estudiantes titulados, sino la formación estudiantil que reciben los estudiantes en el presente, esto ayuda a tener una idea clara sobre la evolución académica del estudiante.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los profesionales en Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas sede Latacunga, pudieron manifestar que la situación económica actual del país es uno de los factores de mayor incidencia que afectan a la inserción laboral, porque según en el informe emitido por (El Telégrafo, 2018), la baja del petróleo impactó fuertemente en la liquidez de la economía, afectando directamente a la producción y el empleo en los diferentes sectores económicos; al mismo tiempo la balanza turística se vio

afectada, sin embargo la tasa de desempleo que actualmente presenta el país con un 3,7% es una de los datos más bajos desde hace cuatro años; además establecen que para conseguir empleo se deben regir a ciertos factores que limitan la posibilidad de conseguir empleo temporal o fijo, entre los cuales manifiestan que la edad y la deficiente experiencia laboral dificultan el proceso de empleabilidad, (Revista Líderes, 2018).

El análisis ocupacional de profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas sede Latacunga identifica y reconoce cuan positiva o negativamente están influenciando en el desempeño laboral, ocupando cargos afines o no afines a su profesión, o en definitiva no se encuentran ejerciendo su profesión en ninguna área; debido a diferentes factores externos como la situación económica del país, que dificulta el crecimiento del sector turístico, así como también profesionales con multi áreas de conocimiento y preferencia de contratación de personal con conocimiento empírico, dando paso a la adquisición de mano de obra barata; incrementando las cifras de desempleo y subempleo en el sector turístico.

Por su parte en la segunda mesa de trabajo acerca de la inserción laboral de egresados y graduados, la (Academia Turística, 2019) establece que el sector turístico no ha presentado crecimiento y por lo tanto tampoco requiere de mayor mano de obra; además las condiciones laborales ubican al sector turístico como el peor pagado de todos los sectores de la economía.

Se estima que a largo plazo el crecimiento de la inserción de profesionales presente inclusión conjuntamente con el perfil profesional obtenido así como la empleabilidad en todas las áreas del sector turístico; aportando con nuevas oportunidades de trabajo para los jóvenes profesionales de la carrera.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo el análisis ocupacional de profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga incidiría en el desempeño laboral?

1.4. Justificación e importancia

La presente investigación se justifica en los procesos de campaña que el gobierno emprende para dinamizar la economía del Ecuador a través del turismo, es decir volver al país una potencia turística sacando provecho de las entrada de turistas extranjeros al Ecuador, que año a año se va incrementando; proyectando a la vez emprendimientos para su desarrollo (Maldonado & Proaño, 2015); de esta manera se establece el grado de participación e intervención de los profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, que busca identificar cual es la ocupación o cargos de los profesionales en los diferentes establecimientos en el cual desempeñan sus actividades laborales, generando así la realidad a la que se enfrentan los profesionales en esta carrera para ocupar cargos de jerarquía mayor dentro de las diferentes empresas, estableciendo proyectos de emprendimiento con un nivel de capacidad y desenvolvimiento adecuado.

El análisis ocupacional de profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga y su incidencia en el desempeño laboral; tiene como finalidad conocer la ocupación actual de los profesionales de turismo y hotelería; y de qué manera se encuentran desarrollando sus funciones y actividades dentro de su lugar de trabajo, con el propósito de constatar el nivel de conocimiento adquirido durante su formación académica, ya que la institución establece formar profesionales e investigadores de excelencia, creativos, humanistas, con capacidad de liderazgo, pensamiento crítico y alta conciencia ciudadana, (ESPE, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 2013).

El respectivo análisis se desarrolló a través de las modalidades paradigmáticas cualitativa y cuantitativa para sustentar la información, utilizando diversos instrumentos, como: fichas, los mismos que fueron aplicados a los jefes inmediatos de los diferentes sitios de trabajo, con el propósito de medir el desempeño laboral de los profesionales; y encuestas, que fueron aplicadas a los profesionales de Turismo y Hotelería para establecer el grado de ocupación laboral dentro del sector turístico.

Por lo anteriormente expuesto es imprescindible establecer el número de graduados con el título de ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga versus el número de ocupación real en el sector turístico de los profesionales; ya que, el desarrollo eficiente de una organización o sector depende en gran medida del personal altamente preparado y capacitado para cumplir con los objetivos y metas de la organización. Motivo por el cual se considera necesario el desarrollo del tema “Análisis ocupacional de profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga y su incidencia en el desempeño laboral”.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar la ocupación de profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga y su incidencia en el desempeño laboral.

1.5.2. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente las variables de estudio con la finalidad de proporcionar sustento a la investigación
- Realizar un estudio de la ocupación de cargos de los profesionales de la carrera en Turismo y Hotelería

- Realizar un estudio de incidencia en el desempeño laboral de los profesionales en Turismo y Hotelería
- Redactar y presentar un informe que sustente y genere un aporte a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga

1.6. Hipótesis

¿La ocupación de profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga incide en el desempeño laboral?

1.7. Variables

1.7.1. Independiente

Desempeño Laboral

1.7.2. Dependiente

Análisis Ocupacional

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para el desarrollo de este capítulo se conceptualiza las diferentes bases teóricas, cuyo fin es dar a conocer los conceptos vitales para el entendimiento y sustento de la presente investigación. En primera instancia se plantean los conceptos que tratan a la variable independiente siendo esta el desempeño laboral; y en segunda instancia se encuentra el análisis ocupacional como variable dependiente.

2.1. Turismo

El turismo se define como “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales, de negocios o recreación”, (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2005).

Desde otro punto de vista, se define al turismo como “un proceso cíclico cuya función es el desplazamiento físico a un espacio ajeno al lugar habitual o de residencia, con fines recreativos para una posterior reinserción cumpliendo temporalmente las necesidades psíquicas de evasión, curiosidad y extraordinariedad propias de cualquier forma de ocio”, (Korstanje, 2014).

Por consiguiente, se define al turismo como el desplazamiento de las personas a un sitio diferente de su habitad, cuyo propósito de traslado se basa en realizar actividades con motivos personales, profesionales o a su vez por simple recreación; en un periodo de tiempo no superior a un año.

2.1.1. Carrera de Turismo y Hotelería

Es una profesión de estudio que permite formar profesionales capacitados teórica y prácticamente para la gestión y dirección de instituciones y/o empresas turísticas, así como también, permite la comercialización y promoción de servicios turísticos, tanto en el sector público como en el privado; todo ello, siempre teniendo en cuenta la sostenibilidad y la aplicación de mejoras tecnológicas, en esta carrera además se aprenden los distintos aspectos económicos del mercado turístico, el impacto de la actividad turística como tal; así mismo se adquiere conocimientos en dirección de empresas turísticas, de hotelería y restauración, analizando los diferentes productos turísticos, (Camacho, 2017).

a. Importancia de la Carrera de Turismo y Hotelería

La elección de una carrera universitaria en la vida de una persona es una de las decisiones más relevantes, ya que, significa el resto de su vida profesional, si es que la ejerce; es por ello que en la revista de (ENTORNO TURÍSTICO, 2019) se establece las razones de importancia para estudiar turismo:

- Brinda la oportunidad de conocer y relacionarse con diferentes personas tanto nacionales como experimentar experiencias internacionales
- Permite conocer personas con distintos criterios, brindando con ello la oportunidad de valorar la riqueza de conocimientos, ya que, el intercambio de pensamientos y criterios otorga la posibilidad de ampliar el conocimiento profesional
- Otorga la posibilidad al estudiante de aprender nuevos idiomas, con el fin de abrir nuevas oportunidades laborales
- Amplía los conocimientos en todos los sentidos, la carrera de turismo permite realizar una serie de actividades prácticas, cuyo fin se basa en brindar mayor conocimiento y soltura laboral

- Al estudiar turismo los valores crecen más especialmente fomenta el respeto por la naturaleza y la cultura
- Grandes ofertas laborales, ya que, el área del turismo engloba una serie de sub áreas de desarrollo laboral; además el turismo permite crear una conciencia innovadora y emprendedora, con el propósito de generar empleo

2.1.2. Áreas de desempeño laboral de la Carrera de Turismo y Hotelería

El turismo es un sector que otorga diferentes tipos de especialización y ocupación profesional, dependiendo de los intereses, necesidades e incluso habilidades de la persona; es por ello que (Camacho, 2017) manifiesta las siguientes áreas de desempeño:

- Agencias de viajes, operador turístico y web de viajes
- Gestión y planificación de destinos turísticos
- Gestión de productos y actividades turísticas
- Organización y planificación de eventos y congresos
- Empresas vinculadas al transporte y la logística
- Docencia y consultoría
- Hotelería, centros termales, residencias rurales entre otros
- Empresas de restauración
- Empresas de catering y gastronomía

2.1.3. Profesionales de la Carrera de Turismo y Hotelería

Es aquella persona que posee un título de tercer nivel en turismo o afines; además tiene una formación científica, tecnológica y práctica capaz de crear, innovar, gestionar y organizar empresas turísticas; así como conducir grupos de turismo, proponer propuestas de desarrollo

turístico y planificar tareas y actividades de acción a nivel local, regional, nacional e incluso internacional (Universidad Andina del Cusco, 2012).

2.2. Análisis Ocupacional

Análisis

Es el proceso mediante el cual se separan diferentes partes o componentes de un todo con el objetivo de establecer la interrelación entre dichas partes y de cada una de ellas con el todo, (difementes, 2008).

El análisis es un proceso que sirve para estudiar problemas o realidades complejas; es decir que trata la separación de las partes de dichos problemas o realidades, hasta conocer los elementos principales que los conforman, así como la relación que existe entre ellos; refiriéndose así a la composición de un todo por reunión de sus partes o elementos, es por ello que el análisis se encuentra relacionado con el pensamiento crítico, la capacidad de resolución de problemas, la organización y planificación, la toma de decisiones, entre otros, (Morales, 2013).

De acuerdo con lo expuesto por los autores mencionados, se establece que el análisis es un proceso que estudia problemas o realidades de un objeto o situación mediante la separación de sus partes, con el fin de establecer los elementos que los conforman y la relación que existe entre ellos; cuya finalidad es dar a conocer de forma clara dichas realidades así como también permite describir de mejor manera las relaciones entre sus componentes para construir nuevos conocimientos a partir de los ya existentes.

Ocupación

La ocupación es la faceta del empeño humano que busca dar respuesta a las necesidades de una persona, permitiéndole cumplir con las exigencias sociales de su comunidad de pertenencia,

además de establecer la forma que la persona se distingue y expresa, revelando al agente del acto, constituyéndose en una manera de dar sentido a la existencia así como facilita la construcción y creación de su identidad personal, cultural y social de tal manera que la ocupación se constituye como una forma de promover el significado de su existencia, incidiendo en el bienestar psicológico e inclusive espiritual de la persona, (Miralles, 2001).

La ocupación de una persona se basa a lo que ella se dedica, es decir a su trabajo, empleo, actividad o en si a una profesión determinada; lo que le demanda tiempo refiriéndose con ello al termino ocupación de tiempo parcial o tiempo completo mientras que lo que le resta de tiempo puede utilizarlo para realizar otras ocupaciones, (Anónimo, 2019).

De lo anteriormente establecido por los autores se puede definir a la ocupación como una faceta de la persona que permite responder a las necesidades vitales de la misma mediante la adopción de un trabajo, empleo o actividades de una dicha profesión, permitiéndole cumplir con las exigencias que demanda una sociedad; además la ocupación determinada de la persona le permite adquirir su cualidad de distinción edificando su identidad personal, cultura y social.

Análisis Ocupacional

Es el proceso de identificación mediante la observación, la entrevista así como el estudio de las actividades, requisitos y factores técnicos de la ocupación de un trabajador; comprende además la identificación de las tareas, habilidades, conocimiento, actitudes y responsabilidades de una determinada ocupación que se requiere del trabajador para la ejecución de la misma, (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2012).

El análisis ocupacional se propone como recurso para estimular los cambios que llevan al desarrollo estratégico de la organización, cuyo propósito está fundamentado en crear bases que

permite el desarrollo continuo de la organización conjuntamente con las personas, (Santacruz, 2007).

Entonces se puede establecer el análisis ocupacional, como un recurso de identificación de las actividades y elementos de acción que requiere un trabajador en su cargo de ocupación; esto permite identificar de manera específica las habilidades, tareas y responsabilidades del subordinado con el propósito de fundamentar el desarrollo de la organización y el crecimiento laboral de las personas

2.2.1. Enfoque

El análisis ocupacional permite llevar a cabo la inserción y movilidad laborales como aspectos que cuentan con elementos confiables para identificar conocimientos, aptitudes, habilidades, destrezas y actitudes demandadas por el mercado de trabajo cuyo sistema de capacitación permite responder a las necesidades, adoptando un lenguaje común entre la oferta y demanda favoreciendo a alcanzar un balance en la formación de profesionales y trabajadores capacitados dentro de la diferentes categorías ocupacionales y niveles de capacitación, (Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), 2000).

2.2.2. Dimensiones

El análisis ocupacional al ser catalogado como una metodología, engloba diferentes perspectivas y acepciones que involucran diversas técnicas y aspectos que pueden ser categorizados en cuatro dimensiones de acuerdo a (Levine, 1995) menciona las siguientes:

a. Tipo de descriptor usado en el análisis

- Filosofía organizacional y estructura
- Responsabilidades
- Normas profesionales

- Contexto laboral
- Demandas al personal
- Incidentes críticos
- Productos y servicios

b. Fuentes de información

- Analista
- Supervisor inmediato
- Supervisor de alto nivel, administrador o ejecutivo
- Técnico experto
- Información documental

c. Métodos de compilación de información

- Observación
- Entrevistas individuales
- Entrevistas grupales
- Cuestionarios

d. Niveles de análisis

-
- Tareas
- Actividades
- Dimensiones de trabajo
- Requerimientos de capacitación de los trabajadores

2.2.3. Etapas

Las etapas de un análisis ocupacional plantean el proceso de identificación de las actividades de ocupación de cada subordinado en su cargo, basado en ello, (Plazaola, 2007) establece las siguientes etapas; las mismas que pueden variar a las necesidades propias de la organización:

a. Etapa de planeación

- Determinación de los cargos a analizar
- Validación de los cargos de acuerdo al organigrama
- Elaboración de cronograma de trabajo
- Elección del (de los) métodos (s) de análisis a aplicarse
- Selección de los factores específicos que se usaran en el análisis

b. Etapas de preparación

- Reclutamiento, selección y entrenamiento de los analistas que conforman el equipo de trabajo
- Preparación del material de trabajo
- Disposición del ambiente
- Recolección previa de datos

c. Etapa de ejecución

- Recolección de datos mediante el método de análisis seleccionado
- Selección de datos obtenidos
- Redacción provisional del análisis
- Presentación de la redacción al supervisor inmediato
- Redacción definitiva del análisis de cargos
- Presentación de la redacción definitiva

2.2.4. Perspectivas

En el mundo de las ocupaciones puede ser analizado mediante distintas visiones, de tal manera que Santacruz, (2007) establece las siguientes perspectivas:

- a. La perspectiva de la persona que desempeña la ocupación
- b. Los factores que se involucran en el desempeño laboral
- c. La organización del trabajo
- d. El ámbito institucional

2.2.5. Fines

Al ser una metodología el análisis ocupacional parte de la información acerca de la actividad productiva, la misma que se considera como primordial en la organización de acciones, que tienden a proporcionar los recursos humanos capacitados a la sociedad para su desarrollo, de manera que se dispone del conocimiento real y objetivo de las ocupaciones. Este fin no solo se logra mediante procesos de enseñanza- aprendizaje, sino también como el resultado de un proceso de certificación donde las pruebas ocupacionales puedan ser instrumentos válidos para verificar las calificaciones de los trabajadores, con lo anteriormente mencionado (Agudelo, 1993) emplea los siguientes fines:

a. Descripción del empleo

- Información que identifica los propósitos del empleo
- Sumario de actividades
- Sumario de responsabilidades
- Sumario de quehaceres
- Sumarios de contabilidad
- Otras especificaciones

b. Evaluación y clasificación del empleo

- Procesos de ubicación de empleo
- Establecimientos de cuotas salariales
- Establecimientos de jerarquías

c. Evaluación del desempeño laboral

- Determinar la eficiencia relativa y efectividad de los individuos
- Determinación de sueldos
- Determinación de promociones
- Determinación de transferencias
- Proveer retroalimentación a los empleados

d. Diseño de capacitación

- Identificación de necesidades, conocimientos y actitudes

e. Diseño de trabajo

- Organización de actividades y tareas laborales
- Facilitar el rendimiento eficiente

f. Prácticas de empleo

- Determinar la equidad y legalidad del empleo

2.2.6. Utilidad

El análisis ocupacional es útil, ya que, sustenta a otras actividades que se desarrollan en el Departamento de Administración de Recursos Humanos. De modo que Zeledon (2004) menciona los siguientes:

a. Reclutamiento y selección

Suministra información acerca de los requerimientos humanos indispensables para desarrollar las actividades encomendadas. Esta descripción de cargo es la base sobre la que se decide al personal que se recluta y se procede a contratar.

b. Compensaciones

Las compensaciones señalan lo que cada empleo representa para estimular su valor y la compensación para cada uno de ellos. Debido a que la compensación se vincula con:

- Capacidad requerida
- Nivel de educación
- Riesgos de seguridad

Todos los factores anteriormente mencionados se identifican a través del análisis de puestos, los mismos que se clasifican en categorías y el análisis ocupacional, ofreciendo datos para determinar el valor relativo de cada posición que pueda ser identificada y clasificada.

c. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño permite comparar el desempeño real de cada subordinado conjuntamente con el rendimiento esperado. Frecuentemente esta evaluación se realiza a través del análisis de puesto determinando los criterios que se esperan en alcanzar dentro de la organización.

d. Capacitación

La capacitación se realiza mediante la utilización de la información del análisis ocupacional en el puesto con el fin de diseñar programas de capacitación y desarrollo. El análisis ocupacional la descripción de puestos muestra el tipo de habilidades de los subordinados y por lo tanto determina la capacitación que se requiere en el cargo.

2.2.7. Productos

El análisis ocupacional posee diversas alternativas de productos cuya aplicación va desde la identificación, agrupación de ocupaciones y habilidades en catálogos hasta el diseño de currículo, así como la identificación de competencias y certificación de habilidades para los trabajadores; siendo así que CONOCER (2000) destaca entre los principales productos del análisis ocupacional a:

- Descripción de las tareas específicas desarrolladas por las ocupaciones
- Cuadros de organización de los establecimientos donde existen las ocupaciones analizadas
- Diagramas de flujo de proceso productivos en que intervienen las ocupaciones
- Requerimientos de escolaridad, capacitación y experiencia laboral de las ocupaciones
- Estructuras ocupacionales
- Determinación de necesidades cuantitativas y cualitativas de formación ocupacional
- Identificación de calificaciones en los trabajadores
- Certificación de los conocimientos y habilidades de los trabajadores

2.2.8. Método

El estudio de graduados constituyen una manera de estudio empírico que puede proveer de información para evaluar los resultados de la educación y entrenamiento de una institución de educación superior; la misma que puede ser usada para un mayor desarrollo de la institución en cuanto a la calidad de educación de la misma; ya que el profesional graduado representará en el mundo laboral a la institución que forjó su título profesional; es por ello que Schomburg (2004) establece el Manual para Estudios de Seguimiento de Graduados Universitarios como una metodología adaptable de acuerdo a las necesidades de investigativas, mientras que Cedeño (2014) indica el Seguimiento de Graduados y Estudios como un método de aplicación para

obtener información del profesional dentro de su formación actual y complementaria, por su parte Muñoz, Saltos & Rodríguez (2017) mencionan el Estudio de Seguimiento a Graduados como una metodología de formación profesional. A continuación, se mencionan los indicadores de acuerdo a los métodos anteriormente mencionados:

Tabla 1

Métodos de seguimiento

	Indicadores
Manual para Estudios de Seguimiento de Graduados Universitarios	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades actuales • Empleo • Trabajo
Seguimiento a Graduados y Estudios	<ul style="list-style-type: none"> • Datos demográficos • Búsqueda de trabajo, primer empleo • Actividades profesionales y empleo • Actividad productiva y trabajo • Valoración retrospectiva de estudios universitarios
Estudio de Seguimiento a Graduados	<ul style="list-style-type: none"> • Información personal • Información laboral

Fuente: (Schomburg, 2004), (Cedeño, 2014) & (Muñoz, Saltos, & Rodríguez, 2017)

2.3. Desempeño laboral

Evaluación

La evaluación es un proceso que permite identificar, recoger y analizar datos sobre elementos con fines educativos, con el objetivo de procesarlos, valorarlos y tomar decisiones correctas sobre ellos; entendiéndose a la evaluación como una determinación de valor integrada en todo el proceso educativo, (Lavilla, 2011).

De la misma manera la evaluación se trata como una reflexión crítica sobre todas las circunstancias y factores que intervienen en el proceso educacional y profesional de una persona con el propósito de definir cuáles pueden ser los resultados del mismo, (Rosales, 2000).

Por consiguiente, la evaluación es un proceso de reflexión crítica que permite la identificación de factores circunstanciales que intervienen tanto en el proceso educacional como

en el desarrollo profesional de la persona y además su respectivo análisis para tomar decisiones oportunas sobre los mismos.

Desempeño

El desempeño es valorado como la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar para su respectivo cumplimiento refiriéndose a las actividades a las cuales están obligado a desarrollar y ejecutar, (Altuve & Serrano, 1999).

De igual modo se define el desempeño como el comportamiento de la persona evaluada con el fin de alcanzar los objetivos fijados; constituyéndose como una estrategia individual para idealizar las metas deseadas, (Chiavenato, 2009).

De acuerdo a lo expuesto por los autores, se entiende al desempeño como el comportamiento, rendimiento o productividad de la persona dentro de un cargo determinado en la empresa; refiriéndose a las tareas asignadas por el jefe inmediato teniendo que cumplirlas de manera obligatoria cuyo propósito se basa en alcanzar los objetivos establecidos en un periodo determinado.

Desempeño laboral

Es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un determinado puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación de desempeño es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona, (Chiavenato, 2011).

Es el procedimiento que incluye el establecimiento de estándares laborales, la evaluación del desempeño real de los empleados en relación con esos estándares e informar a los empleados con el fin de motivarlos a superar deficiencias en su desempeño o en su defecto para que continúen con su buen nivel de rendimiento, (Dessler, 2009).

Constituye el proceso por el cual se establece el rendimiento global del empleado; así como su contribución total con la organización, justificando con ello su permanencia en la empresa, (Werther & Davis, 2008).

Se establece que el desempeño laboral es un proceso de evaluación en el que un gerente o jefe inmediato evalúa el desempeño del empleado mediante la compilación de un conjunto de factores, estándares e indicadores en relación con los requerimientos de su puesto y utilizan la información para mostrarle las debilidades a mejorar o en su defecto que mantenga el rendimiento en la organización, ya que, dicha evaluación determina su permanencia laboral.

2.3.1. Objetivos

El desempeño laboral se encuentra basado en la evaluación, la misma que es tomada como un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. Según (Chiavenato, 2011), indica los siguientes objetivos:

- Adecuación del individuo al puesto
- Capacitación
- Promoción
- Incentivos salariales por buen desempeño
- Mejoras de las relaciones humanas entre superiores y subordinados
- Auto perfeccionamiento del empleado
- Información básica para la investigación de recursos humanos
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados
- Estímulo para una mayor productividad
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización
- Retroalimentación (feedback) de información al individuo evaluado

- Otras decisiones de personal como transferencia, contrataciones, entre otras

2.3.2. Importancia

Tomar en cuenta la evaluación del desempeño laboral es indispensable, ya que, la productividad de la organización depende de las funciones desarrolladas por los subordinados además que la mayoría de las organizaciones son conscientes que la productividad se basa en la función de recursos tecnológicos, organizativos y humano; es por ello que un adecuado sistema de evaluación de desempeño puede identificar problemas en el sistema de información sobre recursos de capital humano, de manera que es importante considerar la periodicidad con la que se debe realizar las evaluaciones, esto permitirá realimentar tanto al trabajador como al evaluador sobre la forma en que van alcanzando sus objetivos personales y que tan productivos son con los resultados de los objetivos de la organización; de tal manera que los empleados deben alcanzar la productividad establecida por la empresa para determinar su estancia o salida de la misma, (Dolan, Valle, Jackson, & Schuler, 2007).

2.3.3. Beneficios y beneficiarios

Cuando el programa de evaluación del desempeño laboral se planea, coordina y desarrolla de una manera loable genera beneficios de corto, mediano y largo plazo. Según (Chiavenato, 2002) los principales beneficiarios son:

a. Beneficios para el gerente como administrador del personal

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los empleados con base en factores de evaluación contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad
- Proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados

- Comunicarse con los empleados para hacerles entender que la evaluación del desempeño laboral es un sistema objetivo, el mismo que les permite conocer su desempeño

b. Beneficios para el sub ordinado

- Conocer los aspectos del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la organización valora
- Conocer las expectativas de sus jefas inmediatas en cuanto a su desempeño y según su evaluación, puntos fuertes y débiles
- Conocer las medidas que el líder toma para mejorar su desempeño y las que el propio subordinado debe realizar por su cuenta (aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, curso, entre otros)
- Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desempeño laboral

c. Beneficios para la organización

- Evaluar su potencial humano de corte, mediano y largo plazo para establecer la contribución de cada empleado con la organización
- Identificar a los subordinados que necesitan rotar y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y seleccionar a quienes estén listos para un ascenso o transferencia
- Dinamizar su política de recursos humanos mediante oportunidades a los empleados, con el estímulo a la productividad y mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

2.3.4. Ventajas

El desempeño laboral al ser medido a través de una evaluación, constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del subordinado; así como su contribución con la organización, es por ello que (Werther & Davis, 2008) indica las siguientes ventajas:

- Mejora el desempeño: a través de la realimentación sobre el trabajo que se realiza, el jefe inmediato y el especialista del personal lleva a cabo acciones adecuadas para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización
- Políticas de compensación: las evaluaciones del desempeño contribuyen con las personas que toman decisiones para determinar quiénes deben recibir incremento de compensaciones, las mismas que se determinan en base al mérito y este mediante evaluaciones de desempeño
- Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan generalmente en el desempeño anterior
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente o inferior puede establecer la necesidad de volver a capacitar al empleado. De igual manera, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial que todavía no ha sido aprovechado
- Planificación y desarrollo de la carrera profesional: la retroalimentación del desempeño guía las decisiones sobre las posibilidades profesionales específicas
- Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar que existe errores en la información sobre el análisis de puesto o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de recursos humanos. Al confiar en información que no es precisa se puede llegar a tomar decisiones inadecuadas o innecesarias de contratación y capacitación
- Errores en el diseño de puestos: el desempeño insuficiente puede establecer errores en la concepción de los puestos, para ello se utiliza las evaluaciones de desempeño como herramienta de apoyo y respaldo.

2.3.5. Métodos

El inconveniente de evaluar el desempeño laboral de grandes grupos de personas en las organizaciones dio paso a crear soluciones que se transformaron en métodos de evaluación muy populares llamados métodos tradicionales de evaluación de desempeño. Estos métodos varían de una organización a otra ya que cada una debe construir su propio sistema de evaluación, de acuerdo al nivel jerárquico y las áreas de desempeño. Cada sistema se sustenta en determinados objetivos y características; por lo tanto se puede aplicar diversos sistemas de evaluación del desempeño y estructurar cada uno de ellos en forma de método de evaluación, esta adecuación es importante para que el método produzca resultados positivos; por lo expuesto (Chiavenato, 2011) menciona los siguientes métodos de evaluación

a. Métodos tradicionales de la evaluación del desempeño

- Escala gráfica

Este método mide el desempeño del empleado cofactores ya establecido; para ello utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de líneas de desempeño y las columnas verticales los grados de variación de dichos factores. Estos escogen para determinar las cualidades que se pretender evaluar a los empleados, cada factor se determina a través de una descripción sumaria, simple y objetiva; cuando mejor sea la descripción, mejor será la precisión del factor; cada una se dimensiona de tal manera que refleje desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta un óptimo o excelente. Entre estos extremos existen tres opciones: 1) escalas gráficas continuas son escalas donde solo se definen los puntos extremos y la evaluación del desempeño se encuentran en un punto cualquiera de la línea. Existe un límite mínimo y un límite máximo para la evaluación del factor evaluado; 2) escalas gráficas semicontinuas, tiene similitud a la anterior, con la diferencia que, entre los puntos extremos se incluye puntos intermedios que facilitan la evaluación; 3) escalas gráficas discontinuas son

escalas donde ya se establecido la posición de marcas y el evaluador tendrá que escoger una para valorar el desempeño.

- Elección forzada

Este método consiste en evaluar el desempeño personal mediante frases que describen el tipo de desempeño individual. Cada sección está compuesta por dos, cuatro o más frases y el evaluador debe seleccionar solo una o dos de la explican mejor el desempeño del subordinado. Las frases son variadas; sin embargo, existen dos formas de composición: 1) los bloques están compuestos por dos frases con significado positivo y dos con significado negativo. El supervisor, al realizar la evaluación, selecciona la frase que más se aplica y la que menos se aplica al desempeño del evaluado; 2) las secciones están formadas por solo cuatro frases con significado positivo. El supervisor al evaluar al empleado, selecciona las frases que más se aplican al desempeño del evaluado.

- Investigación de campo

Este método se basa en entrevistas de un especialista en la evaluación conjuntamente con el jefe inmediato de los subordinados, con las que se evalúa el desempeño de estos; se registran las causas, orígenes y motivos del desempeño en base al análisis de hechos y situaciones; este método ofrece además la posibilidad de planear con el superior inmediato el desarrollo en el puesto de trabajo del subordinado y en la organización.

- Incidentes críticos

Este método se basa en que el comportamiento humano tiene características extremas, capaces de generar resultados positivos (éxito) o negativos (fracasos). Este método no se encarga de características establecidas dentro del campo de la normalidad, sino de las que son

extremadamente positivas o negativas. Es una técnica que permite al jefe inmediato observar y registrar los hechos favorables o desfavorables del desempeño laboral del evaluado.

- Comparación por pares

Es un método que compara a los subordinados de dos en dos: en la comuna de la derecha se anota a quien se considera mejor en la relación del desempeño. En este método también sirven los factores de evaluación; cada hoja del cuestionario de evaluación es ocupada por un factor de evaluación del desempeño.

- Frases descriptivas

Este método solo difiere del método de elección forzada en que no es obligatorio seleccionar las frases. El evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del empleado (“+” o “S”) y las que muestran el desempeño contrario (“-” o “N”).

Por otro lado dentro de los métodos antiguos (Dolan, Valle, Jackson, & Schuler, 2007) mencionan al siguiente método:

- Convencional de apreciación

Este método determina un conjunto de rasgos diferentes, otorgando al evaluador la posibilidad de marcar una sola opción, es decir, de calificar el grado en que se posee ese rasgo como destacado, muy bueno, bueno, escaso en insatisfactorio; además este método permite incorporar errores.

De igual manera que los métodos convencionales señalados anteriormente (Chiavenato, 2011) manifiesta la existencia de nuevos métodos; como:

b. Nuevas tendencias de la evaluación del desempeño

- Evaluación del desempeño por el método mixto

Las limitaciones de los métodos tradicionales de evaluación de desempeño ha llevado a las organizaciones a buscar soluciones creativas e innovadoras, en la actualidad están surgiendo nuevos métodos de evaluación de desempeño, caracterizado por un enfoque nuevo del asunto: autoevaluación y autodirección de las personas, mayor participación del empleado en su propia planeación del desarrollo personal, concentrado en el futuro y mejoramiento continuo del desempeño, además han sido marcados por dos factores relevantes: 1) la sustitución de la estructura funcional y departamentalizada de la organización por procesos y equipos, lo cual modifica los esquemas de indicadores y mediciones dentro de ello; 2) la participación de los trabajadores en los resultados, lo cual requiere un sistema de medición y de indicadores que permita negociaciones objetivas; de manera que este método es llamado evaluación de desempeño con el método mixto.

Tabla 2*Métodos de evaluación del desempeño laboral*

Métodos tradicionales	Indicadores
Escalas gráficas	<ul style="list-style-type: none"> • Productos • Calidad • Conocimiento de trabajo • Comprensión de las situaciones • Creatividad
Elección forzada	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realización • Relaciones interpersonales • Juicio • Habilidad para aprender • Atención al cliente • Actitud y dedicación en el trabajo • Independencia • Calidad del trabajo • Desempeño don diversidad cultural
Investigación de campo	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Evaluación inicial • Análisis complementario • Planeación
Incidentes críticos	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento • Habilidades interpersonales • Habilidades para resolver problemas • Habilidades para comunicar • Habilidades para planear y organizar

CONTINÚA →

Comparación por pares Frases descriptivas	• Responsabilidad	
	• Asertividad	
	• Flexibilidad	
	• Juicio	
	• Productividad	
	• Relaciones interpersonales	
	• Juicio	
	• Habilidad para aprender	
	• Atención al cliente	
	• Negociación/ solución de problemas	
Convencional de apreciación	• Actitud y dedicación en el trabajo	
	• Independencia	
	• Calidad del trabajo	
	• Desempeño don diversidad cultural	
	• Puntualidad	
	• Calidad	
	• Cantidad	
	• Conocimiento del puesto de trabajo	
	• Iniciativa	
	Liderazgo	
Método moderno	• Fiabilidad	
	• Adaptabilidad	
	• Asistencia	
	• Presencia	
	Indicadores	
	Método mixto	• Producción
		• Calidad
		• Conocimiento del trabajo
		• Cooperación
		• Comprensión
• Creatividad		
• Realización		
• Ajustes generales de las funciones		
• Proceso funcional		
• Asistencia y puntualidad		
• Salud		

Fuente: (Chiavenato, 2011) & (Dolan, Valle, Jackson, & Schuler, 2007).

2.4. Reseña de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera ESPE

La carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera es considerada como una de las más recientes con las que cuenta la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, su fecha de creación data desde el 03 de mayo del 2007, la misma que cuenta con la autorización del Consejo Nacional de Educación Superior, emitido por la Escuela Politécnica del Ejército hoy conocida como Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, la

finalidad de la carrera es para forjar ingenieros en Administración Turística y Hotelera para que el país alcance un alto nivel de desarrollo económico, social y sostenible mediante el desarrollo racional de los recursos naturales sobre la base de la experiencia, servicio y colaboración de las diferentes sedes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, (Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 2013)

2.4.1. Importancia de la Carrera de Turismo y Hotelería

La carrera de Turismo y Hotelería cuenta con un marco estratégico de organización, el mismo que (ESPE, Universidad de las Fuerzas Armadas, 2013) menciona a continuación:

El propósito de la carrera es formar Ingenieros profesionales en Administración Turística y Hotelera, para que la nación obtenga un nivel alto de crecimiento económico, social y sostenible, con un desarrollo racional de los recursos naturales y culturales; para forjar su capacidad de creación y emprendimiento, en base a la experiencia, servicio y colaboración de las diferentes sedes.

2.4.2. Misión de la Carrera de Turismo y Hotelería

Formar profesionales en la operación turística, manejo hotelero y gastronómico: con una formación académica basada en conocimientos técnicos, profesionales y humanísticos, fundamentados en la formación administrativa empresarial, con prácticas y emprendimientos que aporten a la planificación en el desarrollo del país.

2.4.3. Visión de la Carrera de Turismo y Hotelería

Al 2016, ser una carrera líder una carrera líder en la región central de los Andes, referente a la formación turística y hotelera, por excelencia académica, investigativa y de vinculación con la sociedad.

2.4.4. Asignaturas de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE

Tabla 3

Asignaturas

Área	Asignaturas	Créditos
Gastronomía	Bases de producción culinaria	4 horas
	Dietética y nutrición	2 horas
	Enología	2 horas
	Gastronomía ecuatoriana	4 horas
	Producción culinaria internacional	4 horas
	Panadería y repostería	4 horas
	Planificación de menús	4 horas
Hotelería	Introducción al turismo y a la hotelería	4 horas
	Técnicas de hospitalidad	4 horas
	Técnicas de restaurante	4 horas
	Reservas y recepción hotelera	4 horas
	Etiqueta y protocolo para turismo y hotelería	2 horas
	Regiduría de pisos	4 horas
	Operación de bares	2 horas
	Gestión de eventos y banquetes	2 horas
	Imagen y ambientación	4 horas
	Gerencia hotelera	4 horas
	Turismo	Geografía turística
Folklore y arqueología		4 horas
Transporte turístico		4 horas
Turismo cultural		6 horas
Agencias de viajes		4 horas
Técnicas de guiar		4 horas
Tráfico aéreo I		4 horas
Tráfico aéreo II		4 horas
Turismo alternativo		4 horas
Operación de tours		4 horas
Planificación turística		4 horas
Gerencia turística	4 horas	

Fuente: (Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 2013)

2.4.5. Áreas de desempeño laboral de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE

- Turismo
- Hotelería
- Gastronomía

2.4.6. Perfil profesional de graduados de Turística y Hotelería

La universidad de las Fuerzas Armadas ESPE entrega el título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras; de manera que (ESPE, Orden de Rectorado N°2007-060-ESPE, 2007) establece el siguiente perfil de egreso profesional:

- Aplica técnicas administrativas 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.
- Identifica oportunidades de negocios en los que se requiere invertir dentro del sector turístico y hotelero, a partir del análisis del entorno económico, social y financiero
- 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
- Desarrolla el portafolio de productos gastronómicos y gestiona la conducción de las diferentes unidades vinculadas a la actividad hotelera

2.4.7. Profesionales de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera ESPE

Tabla 4

Listado de alumnos graduados

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga Ingeniería en Administración Turística y Hotelera			
Listado de alumnos graduados			
N°	ID	Cédula	Nombres
Año 2013			
1	L00289438	1718647629	CALISPA AGUILAR, EVELYN ESTEFA
2	L00298255	1804273561	MICHILENA VILLACIS, GUADALUPE
3	L00246967	0503350274	OCAÑA LOPEZ, ADRIANA LUCIA
4	L00243706	0502507908	QUINTANA PEREZ, ANDRES EDMUNDO
5	L00246814	0503263972	RODRIGUEZ RICAURTE, JAIME FELI
6	L00307706	0503105801	ZAMBONINO CAYO, PAULINA DE LAS
Año 2014			
7	L00247405	0503491896	ALBAN CAISA, JIMENA ELIZABETH
8	L00247427	0503501074	ALVAREZ VEINTIMILLA, KATTY VIV

CONTINÚA →

9	L00246961	0503348443	BONILLA ACURIO, GABRIELA PATRI
10	L00307405	0502925811	LANDETA PULLUPAXI, EDISON FERN
11	L00247172	0503358236	MOLINA MENA, SILVIA NATALY
12	L00247908	0503633760	QUISPE MARTINEZ, TANIA NATALY
13	L00309220	0502880487	VELASTEGUI COQUE, ALEX VINICIO
Año 2015			
14	L00308585	0503358319	ALCARRAZ CORO, DIANA FERNANDA
15	L00247905	0503632291	ANDRADE SORIA, EVELYN CAROLINA
16	L00248825	0502879778	ANDRANGO DEFAZ, VERONICA ALEXA
17	L00247087	0503400418	GANCINO TARCO, EVELIN JANETH
18	L00307659	0503072845	GUACHO MEDINA, INGRID SOFIA
19	L00307829	0503174435	GUACHO SALME, PAMELA DEL CARMÉ
20	L00331266	1717477531	LOACHAMIN CANDO, JENNY CAROLINA
21	L00300460	1803460029	MORALES LOPEZ, JOHANA ELIZABET
22	L00246944	0503345456	SANDOVAL CASTRO, CARLOS ALBERT
23	L00243130	0502143332	SILVA VITERI, XAVIER ALEJANDRO
24	L00307830	0503174567	TAPIA GARCIA, MARIA ALEXANDRA
25	L00243685	0502500408	VELOZ JACOME, ANDREA VICTORIA
Año 2016			
26	L00248817	0502877038	ACARO RONQUILLO, ANDREA ELIZAB
27	L00307927	0503379620	AGUILAR FLORES, MARIA CRISTINA
28	L00308129	0503836819	ALVAREZ CLAUDIO, MARITZA IVETT
29	L00015596	0502516230	BORJA GUERRA, VICTOR DANIEL
30	L00012251	1720032356	CANCHIG JACOME, LIDA ALEXANDRA
31	L00307881	0503203374	CARDENAS BENITEZ, JENNIFFER PA
32	L00015929	0503885139	CASA GUAMANGATE, JESSICA KAROL
33	L00008213	1803646833	CASTILLO GUERRERO, GABRIELA AL
34	L00004348	0503786501	CHANCUSIG ARIAS, AMANDA ELIZAB
35	L00341231	1721841961	CHANGOLUISA CUMBAJIN, ANDREA D
36	L00014079	0504115643	CLAVON TAIPE, TANIA ARACELY
37	L00000179	0503252249	ESCOBAR GUALA, MONICA ALEXANDR
38	L00007026	0502478431	ESPIN DIAZ, JOSHELIN ELIZABETH
39	L00247069	0503389892	ESPIN PILALUMBO, LUZMILA MARIB
40	L00000182	0503891418	ESPINEL RAMON, MAYRA ALEJANDRA
41	L00246648	0503175341	FLORES SANDOVAL, CESAR AUGUSTO
42	L00308046	0503804130	FREIRE CARRILLO, VICTOR HUGO

CONTINÚA →

43	L00307936	0503647414	GARCIA MEYTHALER, CARLOS EDUAR
44	L00000508	0503161572	IZA QUISPE, LETICIA ANDREA
45	L00248411	0503081218	LEMA PURUNCAJAS, EDISON ARMAND
46	L00003818	0503576100	MARTINEZ CHARIGUAMAN, ARACELY
47	L00345010	1804337648	MARTINEZ SILVA, RAQUEL ALEXAND
48	L00247203	0503721862	MENA MEDINA, ANDREA ABIGAIL
49	L00016024	0503071607	MONTALVO LAICA, DAVID PAUL
50	L00309333	0502774128	MONTENEGRO VARGAS, JAIME VINIC
51	L00243480	0502454135	PALMA PEÑAHERRERA, KAREN LISET
52	L00288140	1718863382	PONCE MOLINA, JONNATHAN JAVIER
53	L00003945	0502587850	PURUNCAJA VELASQUE, WILSON GEO
54	L00243717	0502510969	QUIJANO ARCOS, ROSA MERCEDES
55	L00247437	0503864548	QUINATO A AREQUIPA, JENNY ADRIA
56	L00000304	0502884430	QUINTANILLA ESPINEL, SANDY VAN
57	L00308053	0503806895	SAMPEDRO VENEGAS, JESSICA ALEX
58	L00346183	1803490596	SANCHEZ GUERRERO, MARIELA MARI
59	L00000606	0503559924	VARGAS PROAÑO, MARCOS ALEXIS
60	L00018550	0503586554	VARGAS SALAZAR, RAQUEL DE LOS
61	L00345121	1804641783	VEGA GAVILANEZ, JUAN CARLOS
62	L00246935	0503339046	VEGA MOLINA, JOHANA ARACELLY
Año 2017			
63	L00247284	0503456428	ACURIO CHICAIZA, DORIS CONSUEL
64	L00345346	0503937955	ALBAN MOLINA, DANIELA ESTEFANI
65	L00012153	0502874118	ANGULO QUINTERO, CARMEN CRISTI
66	L00347526	1804371175	CEPEDA RIVERA, DIEGO RAFAEL
67	L00014663	0503352254	CHACON PEREZ, GABRIELA CRISTIN
68	L00036392	0503318693	CHANCOSI QUINATO A, SAUL JAVIER
69	L00001403	0502655186	CHANGOLUISA TRAVEZ, PAULINA DE
70	L00000165	0503930299	COQUE MARTINEZ, GRECIA NATALY
71	L00010478	0503616641	ESTRELLA CEVALLOS, EVELYN ALEX
72	L00037929	0504188616	GUAGCHINGA PINTA, DIANA PATRIC
73	L00307433	0502936321	HURTADO SALAZAR, ANDREA NATALY
74	L00030341	0504187428	HURTADO ZAPATA, ALEXANDRA ELIZ
75	L00300015	1803676244	JACOME SANCHEZ, SILVANA NATALY

CONTINÚA →

76	L00247054	0503378069	LLUMIQUINGA PARRA, MARTHA DANI
77	L00298634	1804664256	NAVAS LOVATO, JESSICA PAOLA
78	L00246662	0502761489	PACHECO CUEVA, CRISTHIAN ALEXI
79	L00308130	0503843450	PARRA RIVERA, OSCAR MARCELO
80	L00011754	0503632432	PARREÑO RIVERA, ANDREA KATERIN
81	L00034144	1803541893	PÉREZ GUTIÉRREZ, PAOLA ESTEFAN
82	L00037335	0503505117	PERUGACHI GOMEZ, KARLA PATRICI
83	L00037375	0502777725	PROAÑO BASTIDAS, ALEXANDRA BEA
84	L00037376	0502777717	PROAÑO BASTIDAS, MICHELLE NATH
85	L00248739	0503133928	PULLOQUINGA NEACATO, ANDREA NA
86	L00037466	1722388954	ROCHA ROCHA, BRYAN STALIN
87	L00017308	1725921066	TIGASI JACOME, EUGENIA MARIBEL
88	L00037705	0503621823	TOAPANTA VIRACOCOA, ANGELICA F
89	L00037706	0504128299	TOAQUIZA CALO, SANDRA MARIBEL
90	L00247801	0503626277	UGSHA GUANOTASIG, MARIA LILIAN
91	L00307952	0503752834	VERGARA BUSTILLOS, DANIELA EST
92	L00247681	0503596868	VILLACIS SOLIS, JENYFFER PHOLE
93	L00009941	0503499949	VILLAGOMEZ PACHECO, CARLA ELIZ
94	L00037860	0503790891	VILLARROEL HERRERA, MAYRA LORE
95	L00001625	0503255739	YANCHAGUANO FLORES, KATTY GUAD
96	L00004146	0503901571	YUGCHA TIPAN, DIANA LUCIA
97	L00309005	0502403975	ZAPATA AMORES, ANDREA CATHERIN
Año 2018			
98	S00350515	0503998460	AIMACAÑA JAMI, TANIA LISBETH
99	S00350518	0550012272	ALOMOTO JAMI, TANIA SOLEDAD
100	L00347524	0503860793	ALVAREZ ALBAN, JESSICA ALEXAND
101	L00248179	0502923311	BUNGACHO BUNGACHO, JORGE ANDRE
102	L00013421	0503980641	CASTRO ORTEGA, NELLY XIMENA
103	L00027773	504040809	CHASIPANTA VELASCO, ERIKA ARAC
104	L00036443	0503533689	CHUQUI CRESPIATA, SANDY CAROLIN
105	L00036507	0503692576	CULQUI AIMACAÑA, DIANA CAROLIN
106	S00350554	1803736113	DIAZ ALTAMIRANO, MISHALLE ALEJ
107	S00350556	1804328522	FIALLOS PICO, MARIA JOSE
108	L00036691	0503967473	GAVILANEZ ACOSTA, ERIKA JEANET
109	L00347528	1722304100	INAQUIZA PILICITA, RUTH STEFAN
110	S00350567	0503425142	IZA PILATASIG, MELANIA DAYANA

CONTINÚA →

111	L00000222	1805087879	JAPON ORTEGA, JENIFFER PATRICI
112	L00357305	0503324626	JEREZ MESIAS, KARLA PAMELA
113	L00019010	0503963936	LANDETA PULLUPAXI, EDWIN PATRI
114	L00036894	1752507218	LEAL GOMEZ, MARIA VICTORIA
115	L00036895	2101152417	LEAL GONZALEZ, SOL JADITH
116	L00000845	0503164584	LEMA PLACENCIA, DOLORES MARIBE
117	L00028005	1725916041	LEÓN PÉREZ, RICARDO ANDRÉS
118	L00036909	0503136483	LIDIOMA LOMAS, ELISABETH JACKE
119	L00036943	1804357364	LOPEZ HIDALGO, CATALINA ELIZAB
120	L00037003	0503337586	MARÍN ZAMBRANO, JENNIFER GABRI
121	S00042949	1804580643	NAUQUE CASTRO, JENNIFER JOHANN
122	L00248695	0502972557	ORTIZ GAVILANES, ANDRES ALEJAN
123	L00028619	0503498214	PAEZ CASTRO, GABRIELA DE LOS A
124	L00037401	0503866386	QUINATO A BEDON, KARLA LISSETH
125	L00037470	1311466443	RODRÍGUEZ BAQUE, LISBETH DEL R
126	S00350624	1804869079	TENELEMA MORALES, DORIS MARIBE
127	L00038135	1722516844	TIGASI RIERA, MAYRA YOLANDA
128	S00350636	1804587804	TUSA MASABALIN, JESSICA ALEXAN
129	L00347535	0502781529	TUTILLO TUTILLO, MAYRA MARIBEL
130	L00037856	0502866536	VILLAMARIN RIVERA, SOFIA ELIZE
Año 2019			
131	L00035968	0503321424	AIMACAÑA TOAPANTA, DELIA ANDRE
132	L00013817	0503335804	ARIAS QUINATO A, DIANA PAULINA
133	S00350534	0550039044	CANGUI TERAN, KARINA ELIZABETH
134	S00350565	0503751760	HERRERA VEINTIMILLA, MISHEL KA
135	S00350569	2100586714	JIMENEZ OCHOA, PAOLA ALEXANDRA
136	S00350572	1723219430	LLUMIUGSI GUALOTUÑA, SANDY GAB
137	S00350574	1804663977	LOPEZ TELENCHANA, CAROLINA MAR
138	L00308512	0503601270	MOLINA ENRIQUEZ, MARIA ISABEL
139	S00350592	1803747193	MUYON RIVERA, ANTHONY VALENTIN
140	L00001624	0502542244	VIVAS CARRILLO, ALEX SEBASTIAN
141	L00356359	0503741837	ZAMORA VARELA, YAJAIRA DENISSE
142	L00018202	0503973943	ANALUIZA VILLACIS, ESTEFANIA L
143	L00247415	503496242	CHILUIZA MOLINA, GABRIELA CARO
144	L00013427	0503727380	CUNUHAY ANTE, GLADYS BEATRIZ
145	L00247308	0503486193	ESPINOSA HERRERA, YADIRA GENOV
146	S00349175	0504181959	GARCIA YANEZ, ERIKA DANIELA

CONTINÚA →

147	L00014548	0503186025	MENA GALLO, PAULINA ALEJANDRA
148	L00357319	0504189242	MENA VIERA, JHOSELYN PAMELA
149	S00350583	0503750937	MISSE MORA, ARELIS CRISTINA
150	S00350585	0503337677	MONTACHANA MONTACHANA, IDALIA
151	L00037102	0503779944	MONTEROS HERRERA, VICTOR HUGO
152	L00356352	0503336620	NASIMBA TIPAN, DIANA ELIZABETH
153	L00357329	1724303597	OÑA CEVALLOS, BLANCA IBETH
154	L00017703	0503419525	ORTEGA MEJIA, ROSA EDELINA
155	L00263923	1600571010	PARRAGA MALDONADO, TATIANA EST
156	L00356353	1803235041	PAUCAR LALALEO, DORIS ESTEFANI
157	L00016500	0504125477	PRUNA JACOME, LILIANA MARITZA
158	S00350612	0550011035	SALGADO RIOS, KATHERIN JEANETH
159	L00047916	1804705109	TIGLLA IGLECIAS, ADRIANA CRIST
160	S00350626	0503063240	TIGSELEMA JUMBO, EDWIN GONZALO
161	L00246575	0503224024	TORRES PERALTA, MANUEL DANILO
162	L00357367	1724384811	TULPA UMAJINGA, NATALY SILVANA
163	L00356356	1722419825	UTRERAS ZALDUMBIDE, EDGAR PATR
164	L00308412	0503530446	VALLEJO CHARIGUAMAN, GRACE MIR
165	L00034730	1718571563	YACELGA CAIZALUISA, ALEXANDRA
166			BASANTES, FABIAN
167			ESCUDERO DAVID

Fuente: (ESPE, Unidad de Seguimiento a Graduados, 2019)

CAPÍTULO III

ENFOQUE

3.1. Enfoque de la investigación

Los tipos de investigación de acuerdo a lo mencionado por (Castillero, 2018) son:

- Cualitativo: conocida también como: naturista, participativa, etnográfica, humanista, interna, interpretativa. Basada en la obtención de datos no cuantificables, utilizando la observación como eje de partida; los datos obtenidos a través de este tipo de investigación son subjetivos y poco controlables, centrándose en aspectos descriptivos que emitirán información más completa acerca del objeto de estudio.
- Cuantitativo: conocida también como: normativa. Parte el estudio y análisis de la realidad a través de distintos procesos basados en la medición, además permite tener un control mayor de la investigación a diferencia de otros tipos, conllevando a obtener resultados cuantificables basados en la estadística.

La presente investigación tiene dirección tanto de carácter cualitativo como cuantitativo, ya que, en el primer caso permitirá describir de manera subjetiva el objeto de estudio, además de aportar con características y cualidades acerca de los profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga; mientras que, en el segundo caso se recopilará datos estadísticos a través de la aplicación de herramientas e instrumentos como encuestas, formularios; que permitan reunir información, y así poder llegar a los resultados esperados en el desempeño laboral de los profesionales de la universidad.

3.2.

Modalidad de la investigación

Las modalidades de investigación que plantea (Arias, 2006) son:

- De campo: conocida también como: in situ. Consiste en la recolección de datos obtenidos directamente de los sujetos investigados, o a su vez de la realidad donde ocurren los hechos, sin la manipulación de la variable, es decir que se obtiene información sin alterar las condiciones existentes del lugar.
- Documental bibliográfico: proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, datos que fueron obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.

La modalidad de investigación que se aplicará en el presente proyecto es la de campo ya que, se acudirá a la búsqueda de los profesionales en Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga; y de los delgados de los establecimientos turístico donde se encuentran los profesionales desempeñando su función en el área de trabajo con el fin de recolectar información, datos y analizarlos; además permitirá la vinculación directa con el objeto de estudio, así mismo se utilizará la modalidad documental bibliográfica porque se obtendrá información de fuentes primarias y secundarias para darle sustento a la investigación.

3.3. Tipo de investigación

Para la presente investigación se aplicará el tipo exploratorio, debido a que se tendrá contacto con los profesionales en Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, y por otro lado el acercamiento con los jefes inmediatos encargados de evaluar y supervisar el desempeño de cada subordinado a su cargo.

Por otra parte, se empleará el tipo de investigación descriptiva, ya que, después de realizar las visitas de campo necesarias para el proceso de la investigación, se procederá a analizar la información recopilada, y posterior a ello sintetizar los aspectos más relevantes que aporten al desarrollo de la investigación.

3.4. Diseño de la investigación

Para el diseño de la presente investigación es primordial emplear dos modelos de evaluación para cada una de las variables de estudio; es por ello que para el análisis de la variable independiente, “Desempeño Laboral” se empleará la “Ficha Convencional de Apreciación” propuesto por (Dolan, Valle, Jackson, & Schuler, 2007) en su libro *La Gestión de los Recursos Humanos*, el mismo que permitirá evaluar y medir el desempeño laboral de los subordinados en su cargo de ocupación, aplicando los indicadores propuestos en la ficha.

Por otro parte para el análisis de la variable dependiente “Análisis Ocupacional” se tomará como base los cuestionarios planteados en el “Manual para Estudios de Seguimiento de Graduados Universitarios”, “El Seguimiento a Graduados y Estudios” y Seguimiento a Graduados; los mismos que permitirán analizar la ocupación actual de los profesionales de Turismo y Hotelería.

3.5. Técnicas de recolección de información

Para recolectar información existen diferentes formas de realizarla de acuerdo al enfoque, según lo indica Bernal (2010); para la presente investigación se aplicará encuestas estructuradas porque es de carácter cuantitativo, es por ello que serán empleadas a los profesionales registrados en el plan de seguimiento establecido por la carrera, este instrumento permitirá estudiar los indicadores para analizar la ocupación de cargos de los profesionales; además se empleara el fichaje como técnica de recolección aplicado a los jefes inmediatos de cada

subordinado. Por otra parte se utilizará las fuentes secundarias como base de investigación, ya que, se obtendrán datos confiables de diferentes fuentes.

3.6. Fuentes de recolección de información

Para recolectar información en el desarrollo de la investigación se tomara en cuenta las fuentes de información que indica (Bernal, 2010) a continuación:

- Fuentes primarias: conocida también como información de primera mano por que se obtiene directamente del sitio de estudio, estas se consiguen a partir de la observación de campo aplicando modelos de preguntas a la población involucrada, es decir que la información será obtenida mediante la aplicación de un cuestionario estructurado.
- Fuentes secundarias: son aquellas que ya existen y se encuentran referenciadas, cuyo propósito se basa en brindar información específica sobre algún acontecimiento, esta información puede presentarse como documentos escritos, documentos impresos e incluso se toma en cuenta documentales y medios de información en general.

3.7. Instrumentos

- Encuesta: es un cuestionario estructurado en base a un conjunto de preguntas, el mismo que debe ser valorado por expertos, para su respectiva validación, con la finalidad es obtener información directa de un determinado grupo de personas, (Bernal, 2010).
- Ficha: es un instrumento que permite registrar por escrito diferentes datos de identificación como ideas y críticas emitidas por un experto designado; la finalidad es recopilar y recolectar datos de un tema específico, además facilita la selección y ordenamiento de información, así como la organización y conservación de los datos para su futura utilización, (Dossier, 2016).

3.8. Población

La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación; la misma que estará limitada por el problema y por los objetivos de la investigación a estudiar, (Arias, 2006, pág. 81).

La población de la presente investigación está compuesta por un censo que se lo realizará a los 167 estudiantes graduados de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, y a los jefes inmediatos de las empresas donde se encuentren desempeñando su labor.

Tabla 5

Población graduados

Año de graduación	Numero de graduados	Porcentaje
2013	6	3,59%
2014	8	4,79%
2015	12	7,18%
2016	37	22,15%
2017	35	20,96%
2018	33	19,76%
2019	36	21,56%
Total	167	100%

De los 167 profesionales titulados de la carrera que representan el 100%; se logró obtener una población efectiva del 64,67% representado por 108 profesionales; mientras que el 35,33% está representado por los profesionales que no se obtuvo respuesta alguna o a su vez no pudieron ser contactados.

3.9. Muestra

La muestra es definida como aquel grupo de individuos que se toman de la población, con el fin de estudiar un fenómeno de carácter investigativo, siendo importante tener en cuenta que los elementos de la muestra sean representativos de tal manera que permita obtener resultados veraces, (Tamayo, 1997).

Para el presente proyecto de la población efectiva se tomó en cuenta 63 profesionales como muestra, ya que, estos estuvieron pre dispuestos a brindar su colaboración con el proyecto de estudio.

3.10. Análisis de resultados

Una vez realizada la aplicación y tabulación de datos de la encuesta y ficha estructurada mediante la utilización de la herramienta de google drive, que permite realizar formularios online, facilitando la interacción de los participantes en menos tiempo.

3.10.1. Análisis de resultados de la variable dependiente “análisis ocupacional”

Datos informativos

Tabla 6
Género

Opciones	Porcentaje
Masculino	20,4%
Femenino	78,7%
LGBTIQ	0,9%
Total	100%

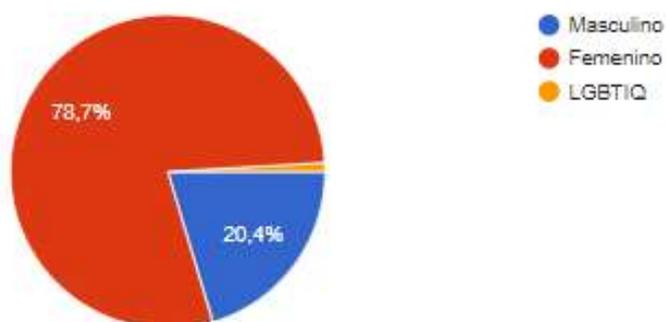


Figura 1. Género

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede establecer que el 78,7 % de los profesionales encuestados está representado por el género femenino; mientras que el 20,4% lo ocupa el género masculino y no obstante un 0,9% lo ocupa el grupo LGBTIQ.

Interpretación: La mayoría de profesionales titulados en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga está liderado por el género femenino.

Tabla 7

Edad

Opciones	Porcentaje
20-25 años	27,8%
26-30 años	63,9%
31-40 años	8,3%
Más de 40 años	0%
Total	100%

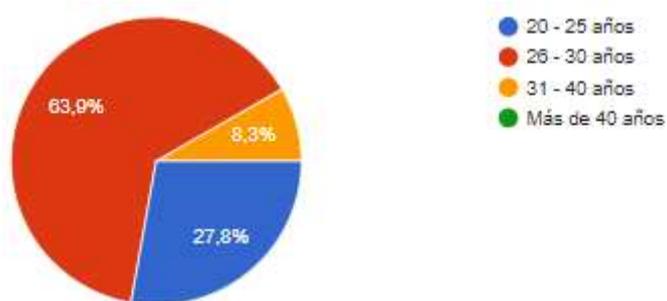


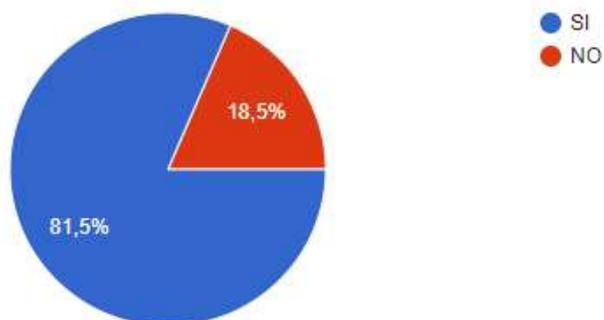
Figura 2. Edad

Análisis: Los resultados de la encuesta determinan que la edad actual predominante de los profesionales graduados de la carrera oscila entre los 26 y 30 años representado por un 63,9 %, seguido de un 27,8 % con una edad que va entre los 20 y 25 años, finalmente un 8,3% correspondiente a los 31 y 40 años.

Interpretación: La mayoría de profesionales encuestados manifiestan que su edad promedio a la actualidad no supera los 40 años, considerándose una edad apropiada para desarrollarse profesionalmente en el entorno, cuyo transcurso ha permitido obtener experiencia, desenvolvimiento y profesionalismo en el campo laboral.

Pregunta 1: Actualmente usted se encuentra laborando**Tabla 8***Se encuentra laborando*

Opciones	Porcentaje
SI	81,5%
NO	18,5%
Total	100%

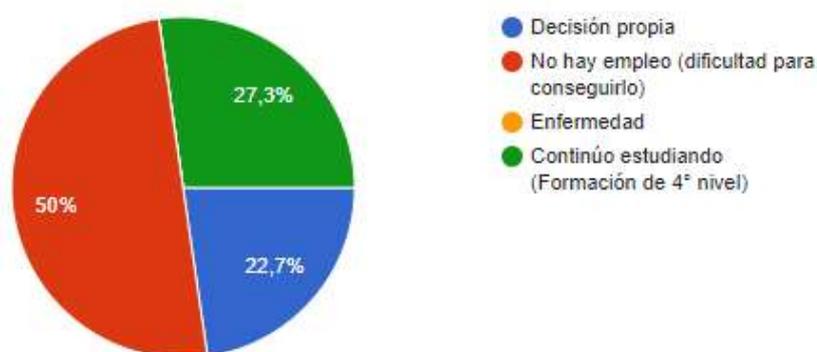
*Figura 3. Pregunta 1*

Análisis: Del total de personas encuestadas el 81,5% establecen que actualmente se encuentran laborando; mientras que el 18,5% manifiestan que no se encuentran ejerciendo ninguna actividad laboral.

Interpretación: La mayoría de los profesionales manifiestan que actualmente se encuentran ejerciendo actividades laborales afines y no afines a su título obtenido en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, demostrando con ello que existen plazas de trabajo abiertas en diferentes áreas y ocupaciones.

Pregunta 2: Indique las razones que le impiden laborar**Tabla 9***Razones que le impiden laborar*

Opciones	Porcentaje
Decisión propia	22,7%
No hay empleo(dificultad para conseguirlo)	50%
Enfermedad	0%
Continúo estudiando (formación de 4º nivel)	27,3%
Total	100%

*Figura 4. Pregunta 2*

Análisis: Del total de personas que no se encuentran laborando el 50% establecen que no lo hacen porque consideran que no hay empleo o en su defecto se les dificulta conseguirlo, por su parte el 27,3% manifiestan que continuaron con sus estudios para obtener un título de 4º nivel, mientras el 22,7% indican que no se encuentran laborando por decisión propia.

Interpretación: La mayor parte de los profesionales que mencionaron que actualmente no se encuentran laborando, indican como una de las mayores razones que han tenido algún tipo de dificultad para conseguirlo o a su vez establecen que no existen fuentes de empleo suficientes para desarrollarse como profesionales en el campo laboral; de igual manera la continuidad de los estudios es otro factor que les impide ejercer actividades laborales a tiempo completo, así

mismo otra de las razones que los profesionales mencionan está determinada por decisión propia.

Pregunta 3: Señale el país y la provincia en la cual se encuentra laborando actualmente

Tabla 10

País y provincia

Opciones	Porcentaje
Ecuador/Cotopaxi	56,81%
Ecuador/Tungurahua	23,86%
Ecuador/Chimborazo	1,14%
Ecuador/Pichincha	13,63%
Ecuador/Los Ríos	1,14%
Ecuador/Santa Elena	1,14%
Ecuador/Orellana	1,14%
España/Barcelona	1,14%
Total	100%

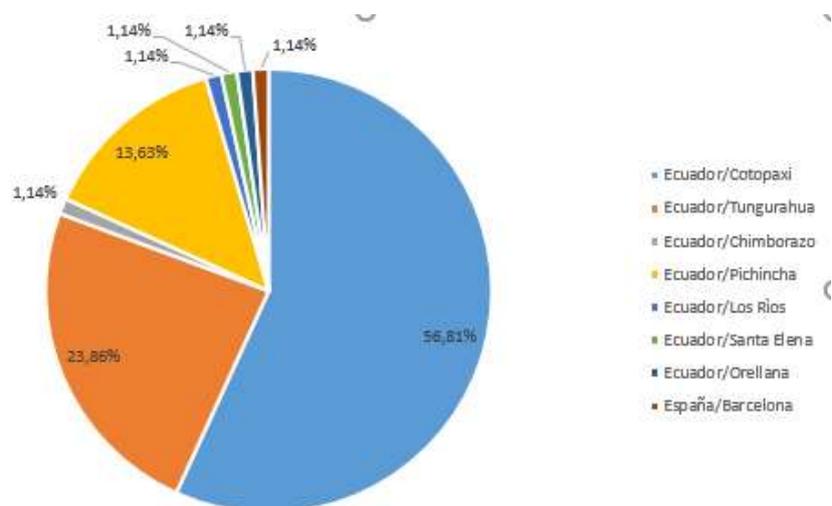


Figura 5. Pregunta 3

Análisis: Del total de profesionales encuestados el 56,81% manifiestan que se encuentran laborando actualmente en la provincia de Cotopaxi, por su parte el 23,86% establecen que laboran en la provincia de Tungurahua, mientras que el 13,63% laboran en la provincia de Pichincha, así mismo el 1,14% laboran en la provincia de Chimborazo, a su vez el 1,14% labora en la provincia de Los Ríos, en tanto que el 1,14% se encuentra en la provincia de Santa Elena,

por otra parte el 1,14% labora en el provincia de Orellana y finalmente el 1.14% está representado fuera del país España.

Interpretación: Los profesionales que se encuentran laborando en su mayoría han logrado obtener empleo dentro de la provincia de Cotopaxi, demostrando con ello que el título obtenido en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, les ha otorgado la oportunidad de ejercer su profesión sin la necesidad de emigrar fuera de la provincia; no obstante, su título ha concedido tener nuevas oportunidades fuera del país; aportante a su crecimiento tanto profesional como personal; logrando con ello no solo el reconocimiento internacional como profesional sino que además ha permitido situar el nombre de la Universidad como una institución de valor y prestigio.

Pregunta 4: ¿Cuánto tiempo tardó en obtener empleo después de adquirir su título profesional?

Tabla 11

Tiempo que tardó en obtener empleo

Opciones	Porcentaje
Tenía un empleo antes de graduarse	26,8%
De uno a seis meses	34%
De siete meses a un año	23,7%
Más de un año	15,5%
Total	100%



Figura 6. Pregunta 4

Análisis: De los profesionales encuestados el 34% representa a los que obtuvieron trabajo en un lapso de seis meses, mientras que el 26,8% mencionan que tenían un empleo antes de

graduarse, por su parte el 23,7% manifiestan que obtuvieron empleo dentro del año, por su parte el 15,5% acotan que se tardaron en conseguir empleo más de un año.

Interpretación: Los profesionales en su mayoría determinan haber obtenido empleo en un lapso de seis meses después de haberse titulado, denotando con ello la capacidad de desenvolvimiento profesional y personal que la persona muestra para involucrarse en el campo laboral; no obstante, ciertos profesionales manifiestan haber estado empleados antes de titularse; sin embargo, aquellos que obtuvieron empleo después de graduarse lo realizaron en un lapso no menor a un año

Pregunta 5: Usted cumple o no cumple con los requisitos que generalmente solicitan las empresas

Tabla 12

Requisitos de las empresas

Opciones	Porcentaje
SI	52,5%
NO	47,5%
Total	100%

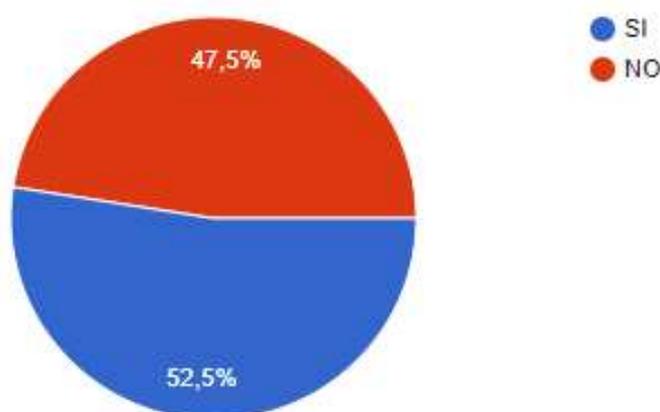


Figura 7. Pregunta 5

Análisis: De los profesionales encuestados el 52,5% afirman cumplir con los requisitos que solicitan las empresas mientras que el 47,5% manifiestan no cumplir con aquellos requisitos.

Interpretación: La mayoría de profesionales estipulan que cumplen con los requisitos que generalmente solicitan las empresas entre los cuales se encuentra determinados por la edad, experiencia, la formación académica, metas a cumplir, entre otros.

Pregunta 6: Indique los factores que determinan el incumplimiento de los requisitos que generalmente solicitan las empresas

Tabla 13

Factores de incumplimiento

Opciones	Porcentaje
Edad	0%
Experiencia	81%
Formación académica	15,9%
Otros	3,2%
Total	100%

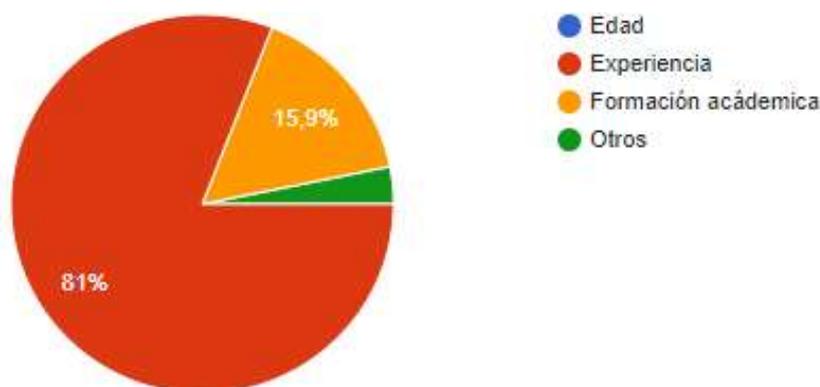


Figura 8. Pregunta 6

Análisis: De los profesionales encuestados el 81% establece que uno de los factores de incumpliendo está basado en la experiencia mientras que el 15,9% manifiesta que la formación académica es otro factor y el 3,2% decretan que son otros factores.

Interpretación: En su mayoría los profesionales determinan la experiencia como uno de los factores de mayor peso para incumplir los requisitos que las empresas generalmente solicitan, es decir que el obstáculo más fuerte al momento de solicitar un empleo está basado en este factor, a su vez otro de los factores que se involucra como requisito es la formación

académica, ya que actualmente el estudio y la preparación académica es un factor que determinan la inserción laboral y asegura el crecimiento profesional dentro de una empresa.

Pregunta 7: Indique a que sector pertenece su condición laboral actual

Tabla 14

Sector laboral

Opciones	Porcentaje
Publico	22,1%
Privado	73,7%
Mixto	4,2%
ONG	0%
Total	100%

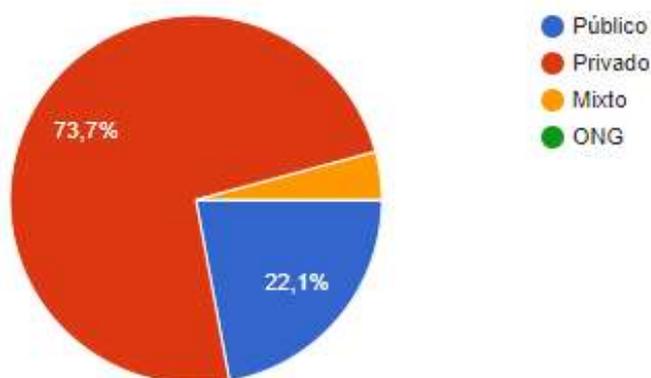


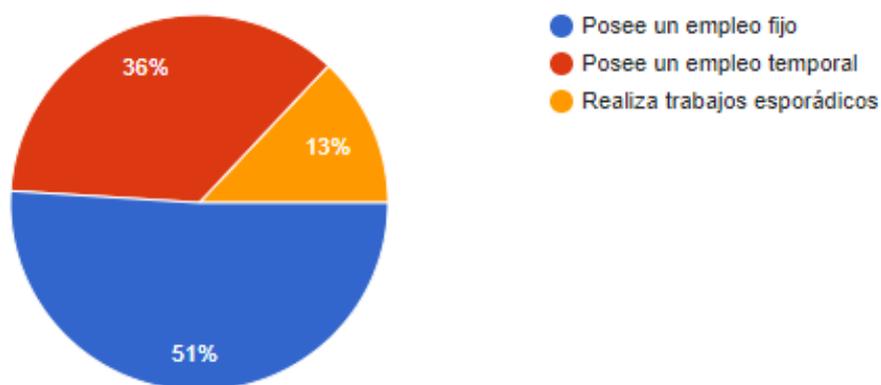
Figura 9. Pregunta 7

Análisis: De los profesionales encuestados el 73,7% se encuentran laborando dentro del sector privado, el 22,1% pertenecen al sector público y el 4,2% labora en entidades mixtas

Interpretación: La mayoría de los profesionales ejercen sus actividades laborales en el sector privado, lo que quiere decir que la mayor fuente de empleo lo abarcan las entidades de carácter privado, cuyas funciones están basadas y desarrolladas por cuenta propia, es decir que las oportunidades de empleabilidad están lideradas por el sector privado; no obstante, las entidades de carácter público también aportan a la empleabilidad de los profesionales; por su parte se establece que las entidades mixtas aportan en un pequeño porcentaje a la inserción laboral de los titulados.

Pregunta 8: ¿Cómo describiría su situación laboral?**Tabla 15***Situación laboral*

Opciones	Porcentaje
Posee un empleo fijo	51%
Posee un empleo temporal	36%
Realiza trabajos esporádicos	13%
Total	100%

*Figura 10. Pregunta 8*

Análisis: De los profesionales encuestados el 51% posee empleo fijo, por su parte el 36% manifiesta que posee un empleo temporal y el 13% realiza trabajos esporádicos

Interpretación: Se puede apreciar que en su mayoría los profesionales se encuentran en un empleo fijo, lo que quiere decir que tienen la oportunidad de crecer profesionalmente y obtener ascensos de acuerdo a su cargo; no obstante, ciertos profesionales manifiestan tener un empleo de carácter temporal y esporádicos, asumiendo con ello tener empleos rotativos, lo que le impide asegurar estabilidad laboral en una entidad.

Pregunta 9: Indique cuál de los siguientes ítems define su ocupación actual

Tabla 16

Ocupación actual

Opciones	Porcentaje
Empleado	70,4%
Auto-empelado	15,3%
Dueño	12,2%
Inversionista	2%
Total	100%

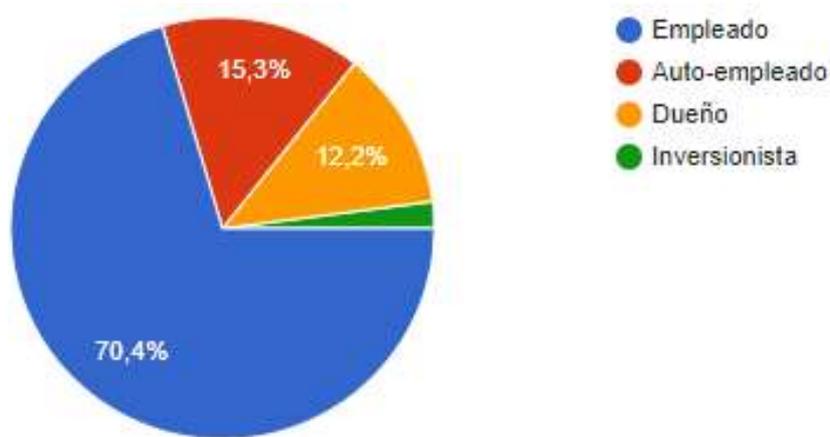


Figura 11. Pregunta 9

Análisis: De los profesionales encuestados el 70,4% son empleados, el 15,3% manifiestan ser auto-empleados por su parte el 12,2% indican tener su propio negocio mientras que el 2% se desarrolla como inversionista.

Interpretación: La mayor parte de profesionales manifiestan laborar como empleados en diferentes entidades y ocupaciones, visualizando con ello que aún no poseen un capital que les permita emprender y generar nueva fuente de empleo; sin embargo, ciertos profesionales afirmaron haber tenido la oportunidad de gestionar un emprendimiento propio, o a su vez convertirse en un profesional inversionista.

Pregunta 10: Indique el nivel de jerarquía de su ocupación o cargo

Tabla 17

Nivel de jerarquía

Opciones	Porcentaje
Nivel ejecutivo(tomar decisiones)	8,5%
Nivel directico (dirigir y supervisar)	30,9%
Nivel operativo(ejecutar y operar)	60,6%
Total	100%

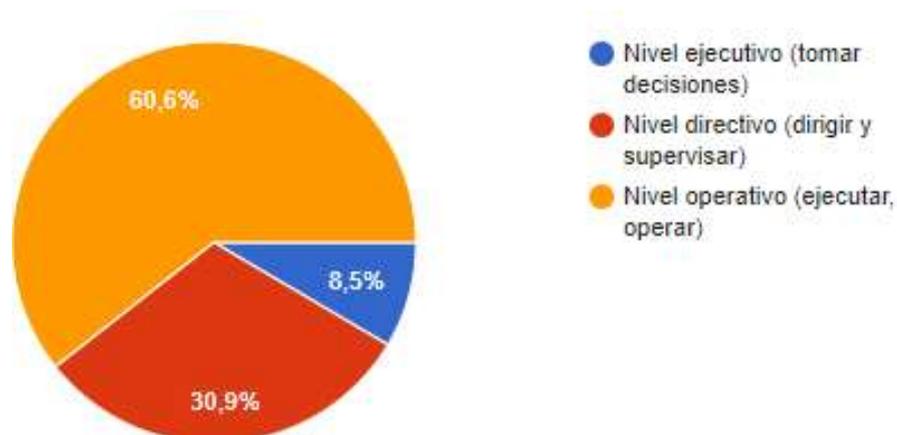


Figura 12. Pregunta 10

Análisis: De los profesionales encuestados el 60,6% pertenecen al nivel operativo, el 30,9% ejercen el nivel directivo y el 8,5% se encuentran en el nivel ejecutivo

Interpretación: De los profesionales que se encuentran laborando en su mayoría ocupan el nivel operativo, es decir que son los encargados de ejecutar y operar las actividades y tareas encomendadas de acuerdo a su ocupación; por otro lado, en su minoría se desenvuelven en cargos directivos y ejecutivos, los mismos que tiene la responsabilidad de dirigir y tomar decisiones que aporten al desarrollo de la empresa.

Pregunta 11: ¿Cuál es la remuneración que usted percibe de su ocupación?

Tabla 18

Remuneración

Opciones	Porcentaje
Menor a \$ 1000	88,4%
Entre \$1000 - \$2000	10,5%
Entre \$ 2000 - \$3000	0%
Entre \$ 3000 - \$5000	1,1%
Mayor a \$ 5000	0%
Total	100%

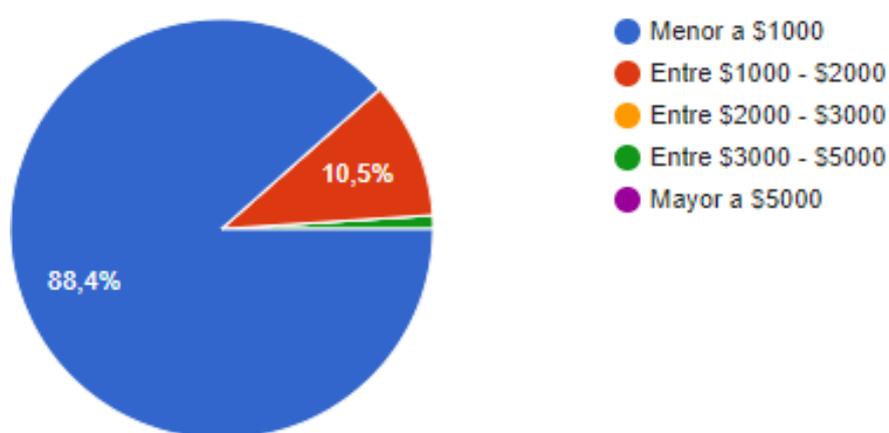


Figura 13. Pregunta 11

Análisis: De los profesionales encuestados el 88,4% percibe una remuneración menor a \$1000, el 10,5% percibe una remuneración entre \$1000 - \$2000 y el 1,1% percibe una remuneración entre \$3000 - \$5000.

Interpretación: De los profesionales encuestados en su mayoría afirman percibir de su ocupación laboral una remuneración menor a \$1000, acotando con ello que pueden ser aquellos profesionales que no cuentan con un emprendimiento de cuenta propia; mientras que los profesionales que manifiestan percibir una remuneración mayor a \$1000 pueden ser los que cuentan con un emprendimiento bajo su administración o a su vez pueden ser los profesionales inversionistas.

Pregunta 12: ¿Usted desempeña actividades propias a su cargo?

Tabla 19
Actividades

Opciones	Porcentaje
SI	85,3%
NO	14,7%
Total	100%

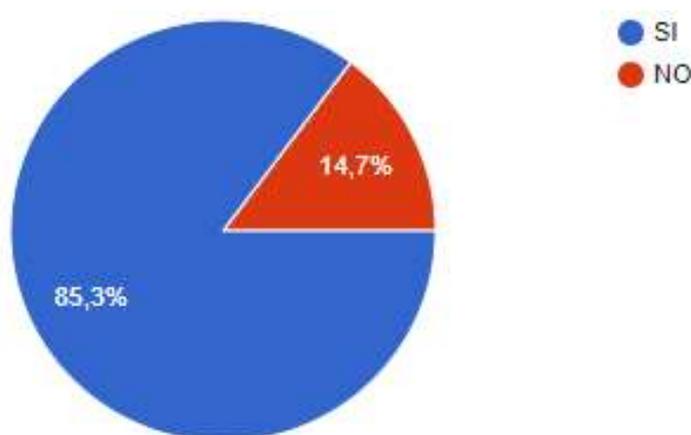


Figura 14. Pregunta 12

Análisis: De los profesionales encuestados el 85,3% determina que se encuentran desempeñando actividades propias a su cargo mientras que el 14,7% no se encuentra desempeñando actividades relacionadas a su cargo.

Interpretación: La mayoría de los profesionales afirman que se encuentran desempeñando actividades y tareas propias a su cargo, es decir que efectúa con las funciones propias para las que fue contratado, acotando con ello que la entidad en la que se encuentra laborando cumple con los derechos del empleado; mientras que ciertos profesionales manifiestan que las actividades y tareas para las que fue contratado no son propias de su cargo.

Pregunta 13: ¿Le asignaron un manual de funciones?

Tabla 20

Manual de funciones

Opciones	Porcentaje
SI	38,9%
NO	61,1%
Total	100%

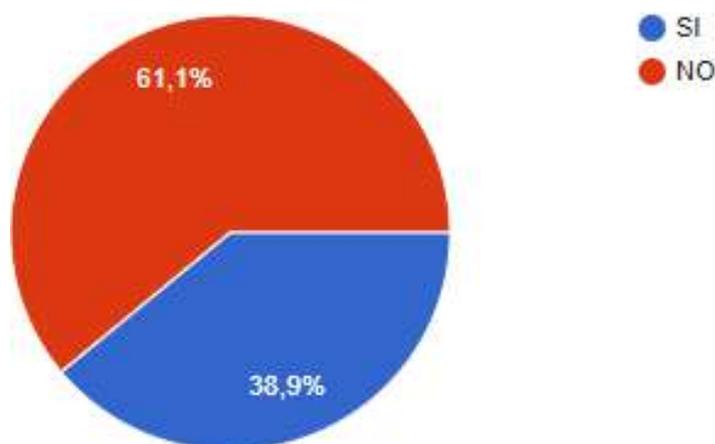


Figura 15. Pregunta 13

Análisis: De los profesionales encuestados el 61,1% indican que no les fue asignado un manual de funciones mientras que el 38,9% asegura haber recibido un manual de funciones.

Interpretación: La mayoría de los profesionales que se encuentran laborando afirman que la entidad para la cual desempeñan funciones y tareas de su ocupación, no les otorgo un manual de funciones que les permita desarrollar sus actividades de manera adecuada; mientras que algunos profesionales manifiestan haber recibido un manual de funciones que les permitió desarrollar sus actividades y tareas para las que fue contratado de manera loable.

Pregunta 14: ¿Tuvo dificultad en desempeñar las actividades asignadas?

Tabla 21

Actividades

Opciones	Porcentaje
SI	18,1%
NO	81,9%
Total	100%

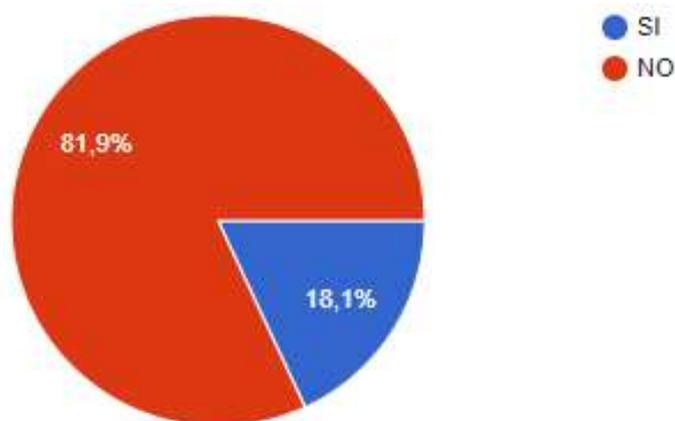


Figura 16. Pregunta 14

Análisis: De los profesionales encuestados el 81,9% establece que no tuvo dificultad en desempeñar las actividades asignadas, por su parte el 18,1% indica que tuvo dificultad para el desempeño de sus actividades.

Interpretación: La mayoría de los profesionales afirman no haber presentado ningún tipo de dificultad al momento de realizar sus actividades, funciones y tareas asignadas por la entidad que fue contratado, es decir que posee una capacidad de desenvolvimiento profesional autónomo; sin embargo, ciertos profesionales manifiestan haber presentado dificultades para el desarrollo de sus funciones a él encomendados.

Pregunta 15: ¿Usted sintió que tenía el conocimiento para desarrollar las tareas asignadas al cargo?

Tabla 22

Tareas

Opciones	Porcentaje
SI	78,8%
NO	21,1%
Total	100%

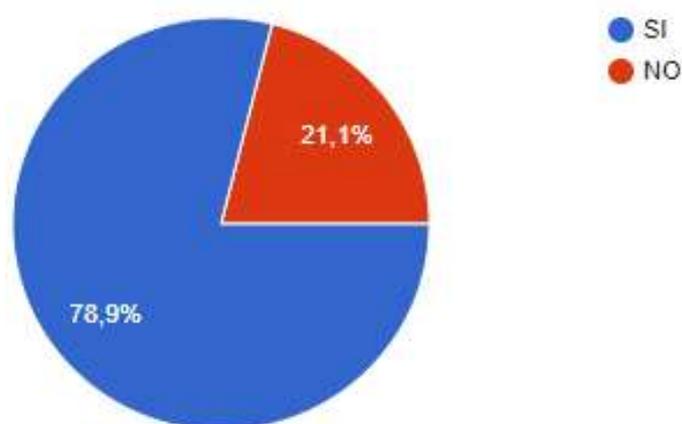


Figura 17. Pregunta 15

Análisis: De los profesionales encuestados el 78,9% establecen que si poseen los conocimientos adecuados para desarrollar las tareas asignadas a su cargo y el 21,1% firman no poseer los conocimientos adecuados para el desarrollo de sus tareas.

Interpretación: La mayor parte de profesionales que se encuentran laborando manifiestan que poseen los conocimientos necesarios para el desarrollo y cumplimiento de las funciones, tareas y actividades que la entidad le asigno para contratarlos; en tanto que otros indican no poseer los conocimientos que se necesitan para realizar las tareas a él asignadas; esto puede deberse a que no se encuentran ejerciendo su profesión, lo que dificulta su desenvolvimiento profesional en su cargo.

Pregunta 16: Indique el sector económico en el que se encuentra laborando

Tabla 23

Sector económico

Opciones	Porcentaje
Sector primario (agricultura)	1,1%
Sector secundario (industrias, manufactureras, otros)	31,5%
Sector terciario (turismo, hotelería, gastronomía, afines)	67,4%
Total	100%

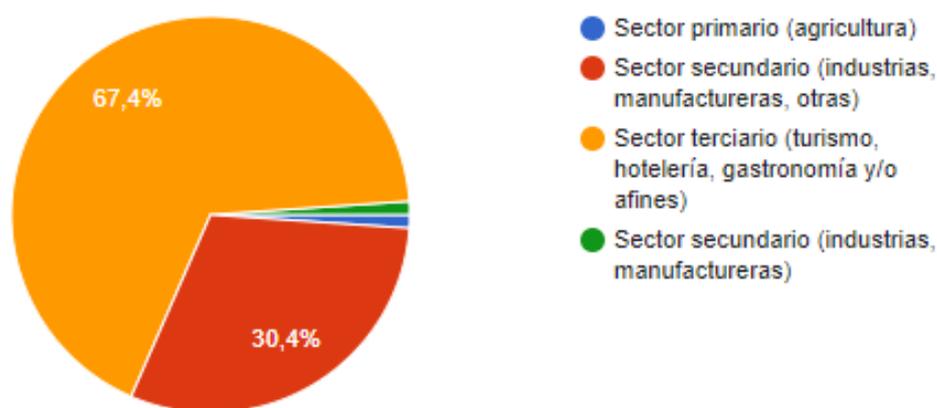


Figura 18. Pregunta 16

Análisis: De los profesionales encuestados el 67,4% afirman laborar dentro del sector terciario, el 31,5% manifiestan pertenecer al sector secundario y el 1,1% labora dentro del sector primario.

Interpretación: En su mayoría los profesionales que laboran afirman que se encuentran desempeñando funciones dentro del sector terciario, es decir que si están ejerciendo su profesión aportando con ello al sector turístico, que de una u otra manera en los últimos tiempos ha sido uno de los últimos sectores a tomarse en cuenta; a su vez ciertos profesionales se encuentran desempeñando funciones lejanas a su profesión debido a diferentes factores profesionales o personales, visualizando con ello que no han tenido la oportunidad de formar parte del sector turístico.

Pregunta 17: Si en la pregunta anterior, su respuesta fue diferente al sector terciario. Indique la razón por la que no encuentra laborando en el sector turístico.

Tabla 24

Factores que impiden laborar en el sector terciario

Opciones	Porcentaje
Pocas plazas de trabajo en el sector turístico	40%
Remuneración inadecuada	10%
Contratación de talento humano barata	5%
Ocupación de negocios familiares	15%
Otros	30%
Total	100%

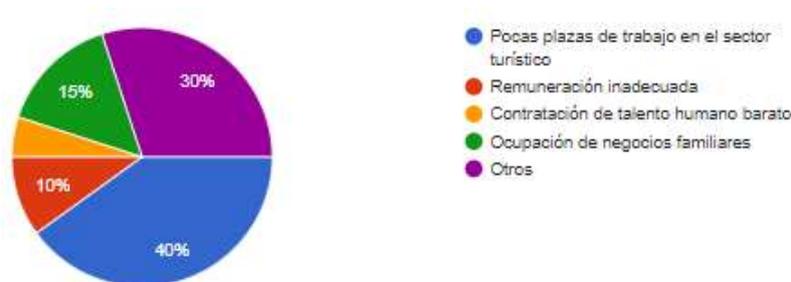


Figura 19. Pregunta 17

Análisis: De los profesionales encuestados el 40% manifiesta que existen pocas plazas de trabajo para el sector turístico, el 15% indica que se ocupan de negocios familiares, el 10% afirma que el sector terciario posee una remuneración inadecuada, el 5% asevera que existe afluencia en la contratación de talento humano barata en el sector y el 30% establecen que existen otros motivos.

Interpretación: La mayor parte de los profesionales que se encuentran laborando en áreas fuera del sector turístico afirman que uno de los factores con más incidencia es la falta de plazas de trabajo para el sector, dando a notar que el área turística a pesar de ser multifacética las fuentes de empleo se encuentran limitadas, también acotan que otro factor está basado en la remuneración inadecuada para desempeñar las funciones propias del sector, la ocupación de

negocios familiares y la contratación de talento humano barato han limitado la oportunidad de ejercer su profesión; por estos motivos han optado por desempeñar cargos diferentes a su ocupación profesional.

Pregunta 18: Indique el sector empresarial en el que labora

Tabla 25

Sector empresarial

Opciones	Porcentaje
Agencias de viajes, operador turístico y web de viajes	10,9%
Gestión y planificación de destinos turísticos	7,8%
Gestión de productos y actividades turísticas	6,3%
Organización y planificación de evento y congresos	9,4%
Empresas vinculadas al transporte y a la logística	1,6%
Docencia y consultoría	14,1%
Hotelería, centros termales, residencias rurales, otros	21,9%
Empresas de restauración	10,9%
Empresas de catering y gastronomía	17,2%
Total	100%

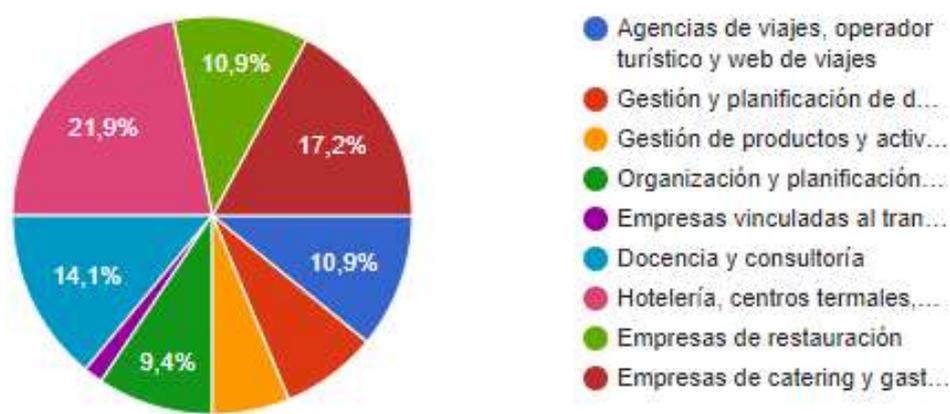


Figura 20. Pregunta 18

Análisis: De los profesionales encuestados el 21,9% laboran en empresas dedicadas a la hotelería, el 17,2% laboran en empresas de catering y gastronomía, el 14,1 % se dedican a la docencia y consultoría, el 10,9% labora en empresas de restauración, el 10,9 labora en agencias de viajes, el 7,8 % se dedica a la gestión y planificación de destinos turísticos, el 6,3% gestiona

productos y actividades turísticas y el 1,6% labora en empresas vinculadas al transporte y logística

Interpretación: La mayoría de profesionales que se encuentran laborando dentro del sector terciario, las plazas de trabajo mayormente ocupadas están determinada por la hotelería, siendo este sector uno de los más cotizados por los profesionales, ya que en la hotelería existen diferentes áreas en las que se pueden desempeñar, e incluso en esta área se forja un crecimiento y ascenso profesional; por otra parte el sector turístico permite desempeñar diferentes cargos en diferentes áreas, siendo así que ciertos profesionales laboran en agencias de viajes o a su vez se dedican a la gestión y planificación de productos, actividades y destinos turísticos; además otra de las opciones que los profesionales tienen es la docencia y consultoría, así como también se pueden abrir campo laboral en empresas dedicadas a la restauración, catering y gastronomía; visualizando con ellos que el sector turístico es uno de los sectores que más oportunidades laborales otorga.

Pregunta 19: Indique en qué medida las siguientes competencias adquiridas durante su formación universitaria son útiles en su trabajo actual.

Tabla 26
Conocimientos

Opciones	Porcentaje					Total
	Nada	Poco	Algo	Mucho	Lo suficiente	
Conocimiento en técnicas administrativas, modernas y solución de problemas presentes en empresas turísticas y hoteleras	6,8%	9,6%	32,9%	28,8%	21,9%	100%
Gestiona la comercialización, comunicación y logística del portafolio de productos de empresas turísticas y hotelera	7%	9,9%	47,9%	32,4%	2,8%	100%
Identifica oportunidades de negocios en los que se requiere invertir dentro del sector turístico y hotelero	6,9%	12,5%	36,1%	26,4%	18,1%	100%
Utiliza el conocimiento del patrimonio natural y el legado cultural en el diseño, planificación y organización de paquetes turísticos	9,9%	19,7%	28,2%	28,2%	14,1%	100%
Desarrolla el portafolio de productos gastronómicos y gestiona la conducción de las	22,9%	12,9%	30%	28,6%	5,7%	100%

CONTINÚA →

diferentes unidades vinculadas a la actividad hotelera

Conocimiento y dominio de un idioma extranjero	6,9%	15,3%	38,9%	26,4%	12,5%	100%
--	------	-------	-------	-------	-------	------

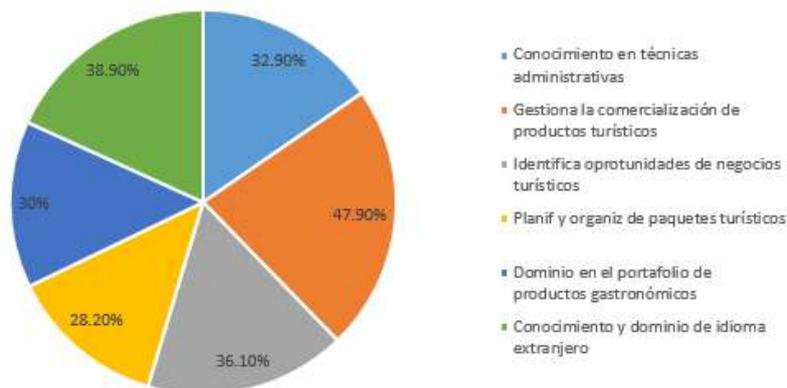


Figura 21. Pregunta 19

Análisis: De los profesionales encuestados el 32,9% manifiestan que poseen algo de conocimientos en técnicas administrativas, el 47,9% de igual manera algo conocen de gestión comercial de productos turísticos, por su parte el 36,1% identifica de alguna manera oportunidades de negocios turísticos, el 28,2% afirman conocer algo acerca de planificación y organización de paquetes turísticos, el 30% menciona que domina el portafolio de productos gastronómicos y el 38,9% indican tener conocimiento de un idioma extranjero.

Interpretación: La mayoría de profesionales de acuerdo a la escala establecida afirman que las competencias impartidas y adquiridas durante su formación universitaria, les ha servido de algo en cuanto a conocimientos en técnicas administrativas, gestión de comercialización, planificación y organización de productos turísticos; además establecen que poseen la capacidad de identificar oportunidades de negocios con proyección turística y hotelera; de igual manera manifiestan haber adquirido algo en cuanto al dominio sobre el portafolio de productos gastronómicos y que de una u otra manera tienen conocimiento de un idioma extranjero.

Tabla 27
Habilidades

Opciones	Porcentaje					Total
	Nada	Poco	Algo	Mucho	Lo suficiente	
Facilidad de comunicarse y/o interrelacionarse con personas de otras culturas	2,8%	2,8%	18,1%	37,5%	38,9%	100%
Planificación de corto plazo de acuerdo a las condiciones	5,6%	6,9%	22,2%	34,7%	30,6%	100%
Preparación física y emocional	6,9%	2,8%	20,8%	37,5%	31,9%	100%
Expresividad en la comunicación	5,5%	2,7%	9,6%	38,4%	43,8%	100%
Argumentación lógica, clara y articulada, sin vicio de lenguaje y gesticulación	4,2%	2,8%	19,7%	33,8%	39,4%	100%
Habilidad para la resolución de problemas	1,4%	4,2%	22,5%	32,4%	39,4%	100%
Creatividad	4,2%	0%	15,3%	40,3%	40,3%	100%
Trabajar bajo presión	4,3%	1,4%	12,9%	37,1%	44,3%	100%
Trabajar en equipo	0%	4,3%	14,1%	36,6%	45,1%	100%
Facilidad de comunicación oral y escrita	1,4%	1,4%	11,4%	37,1%	48,6%	100%

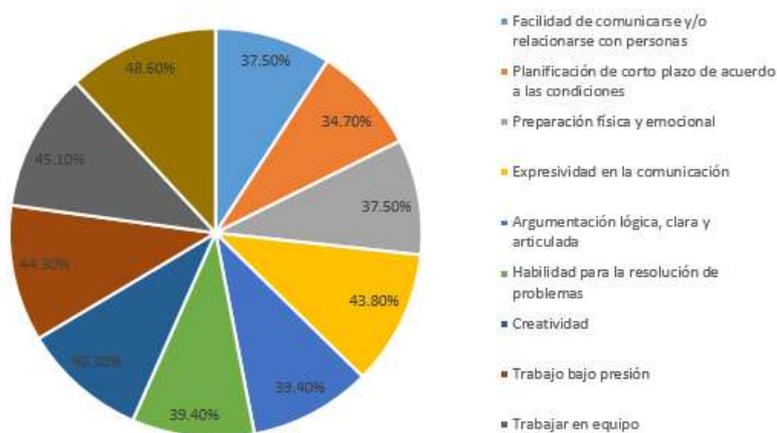


Figura 22. Pregunta 19

Análisis: De los profesionales encuestados el 38,9% establecen que tiene facilidad de comunicarse con personas de otras culturas, el 34,7% afirma que posee la capacidad de planificar a corto plazo actividades de acuerdo a las condiciones y necesidades de las personas, el 43,8% posee suficiente preparación física y emocional, por su parte el 39,4% se comunica de forma lógica, clara y articulada suficientemente entendible, el 39,4% posee la habilidad para resolución de problemas, en tanto que el 40,3% es capaz de ser creativo, a su vez el 44,3% manifiestan que pueden trabajar bajo presión y en equipo.

Interpretación: En su mayoría los profesionales ratifican que entre las competencias que fueron adquiridas durante su formación universitaria se encuentran habilidades, como la facilidad de comunicación y expresividad, tanto en forma oral como escrita lo suficientemente clara y entendible que les permiten interrelacionarse con personas de otras culturas, poseen la habilidad suficiente para resolver problemas y tomar decisiones de forma inmediata, afirmando tener la capacidad suficiente para ser creativos en entorno al sector turístico desarrollando trabajos en equipo y/o bajo presión.

Tabla 28
Actitudes

Opciones	Porcentaje					Total
	Nada	Poco	Algo	Mucho	Lo suficiente	
Controlar	2,8%	1,4%	9,9%	50,7%	35,2%	100%
Perseverancia	4,2%	1,4%	7%	40,8%	46,5%	100%
Previsor y resolutivo	2,8%	1,4%	9,9%	47,9%	38%	100%
Predisuesto al cambio	1,4%	1,4%	14,3%	37,1%	45,7%	100%
Equilibrio emocional	1,4%	2,8%	15,5%	42,3%	38%	100%
Adaptabilidad	1,4%	2,8%	11,3%	43,7%	40,8%	100%
Pensamiento crítico	2,9%	0%	7,1%	48,6%	41,4%	100%
Capacidad de liderazgo	1,4%	1,4%	8,6%	44,3%	44,3%	100%
Poder de concentración	2,8%	1,4%	8,5%	52,1%	35,2%	100%
Tolerancia con los diferentes puntos de vista	1,4%	1,4%	7,1%	50%	40%	100%
Lealtad, integridad	0%	2,8%	4,2%	32,4%	60,6%	100%

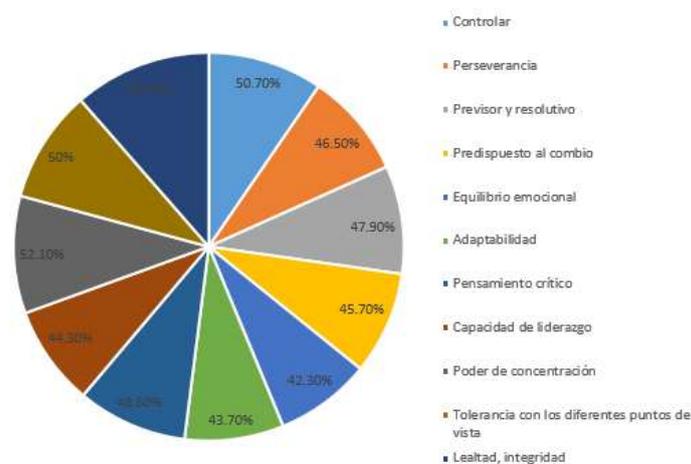


Figura 23. Pregunta 19

Análisis: De los profesionales encuestados el 50,7% aseveran ser capaces de controlar diferentes situaciones, el 46,5% son perseverantes, el 47,9% manifiestan estar predispuestos, el 42,3% poseen equilibrio emocional, el 43,7% se adaptan fácilmente, el 48,6% poseen pensamiento crítico, el 44,3% tiene la capacidad de liderar, el 52,1% tienen poder de concentración, el 50% es tolerante con los diferentes puntos de vista y el 60,6% practica la lealtad e integridad como valores profesionales.

Interpretación: Los profesionales en su mayoría manifiestan que entre las competencias adquiridas en su formación universitaria se encuentra el desarrollo y practica de ciertas actitudes como la perseverancia entorno a las metas y objetivos planteados de forma personal, procurando conservar la tolerancia al pensamiento crítico y los diferentes puntos de vista para forjar la capacidad de liderazgo, la integridad y la lealtad en su entorno de trabajo. Para alcanzar los resultados esperados los profesionales afirman que se encuentran lo suficientemente preparados en su equilibrio emocional, poder de concentración y que están predispuestos al cambio y adaptabilidad.

3.10.2. Análisis de resultados de la variable independiente “desempeño laboral”

Pregunta 20: Especifique su puesto de ocupación laboral

Tabla 29
Ocupación laboral

Opciones	Porcentaje
Administrador	19,35%
Reservas y recepción	12,90%
Operador/Agente turístico	12,90%
Coordinador de eventos y congresos	9,68%
Gerente/propietario	19,35%
Docente	12,90%
Agente de ventas y comercialización	12,90%
Total	100%

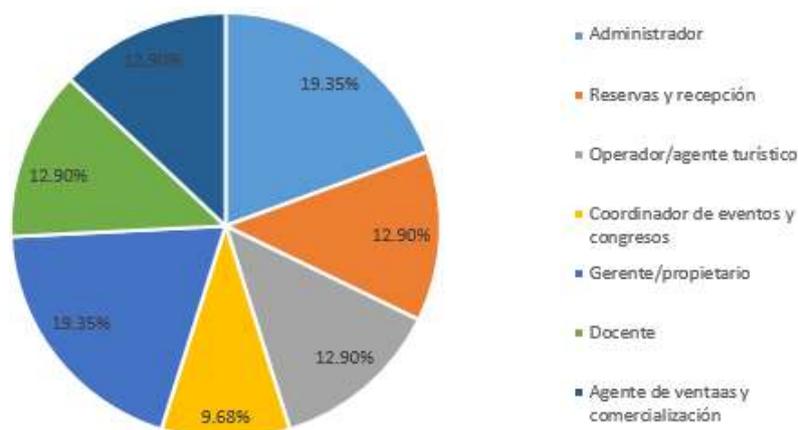


Figura 24. Pregunta 20

Análisis: De los profesionales encuestados el 19,35% alegan tener un cargo ocupacional de administradores, el 19,35% de gerentes propietarios, el 12,9% de reservas y recepción, el 12,9% de operador/agente turístico, el 12,9% docente, el 12,9% agente de ventas y comercialización y el 9,68% como coordinadores de eventos y congresos

Interpretación: La mayor parte de profesionales afirman que el título obtenido les ha permitido ocupar cargos directivos en diferentes entidades, así como también se les ha presentado la oportunidad de desarrollar negocios de emprendimiento por cuenta propia, contribuyendo a generar fuentes de empleo dentro del sector turístico; por su parte también se aprecia que ciertos profesionales se encuentran ejerciendo su profesión en cargos ejecutivos como administradores en diferentes áreas; a su vez existe profesionales que se desempeñan laboralmente en áreas operativas como operadores/agentes turísticos, reservas y recepción, agente de ventas y comercialización; de igual manera se evidencia que algunos profesionales se han dedicado a la planificación y coordinación de eventos y congresos, convirtiendo esta ocupación en una fuente de ingresos; finalmente se establece que la docencia ha sido vista como una oportunidad laboral en el que han ido perfeccionado su profesión.

Pregunta 21: Evalúe la calidad de su ocupación: considérese la precisión, esmero y la pulcritud de su trabajo

Tabla 30
Calidad

Opciones	Porcentaje
2(comete errores frecuentemente)	0%
4(casos de falta de cuidados y errores)	2,1%
6(rendimiento satisfactorio. Requiere supervisión normal)	27,1%
8(regularmente por encima de la media)	37,5%
10(trabajo extremadamente preciso. No requiere supervisión)	33,3%
Total	100%

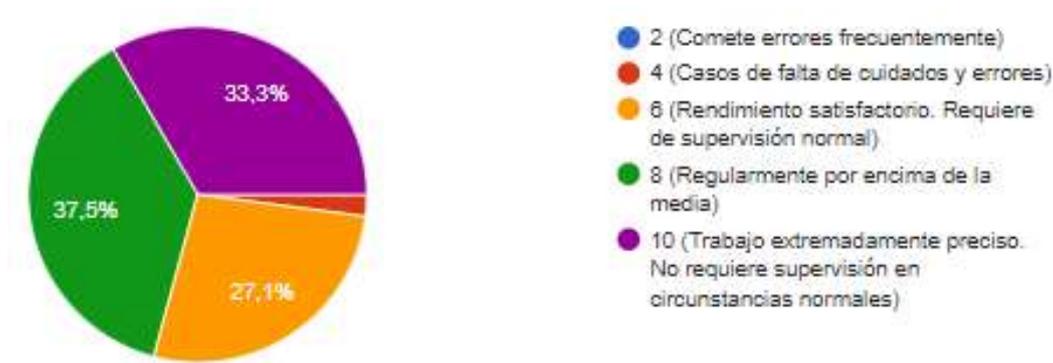


Figura 25. Pregunta 21

Análisis: De los profesionales encuestados el 37,5% en cuanto a la calidad de su trabajo manifiesta que regularmente se encuentran por encima de la media, el 33,3% establece que su trabajo es preciso y no requiere supervisión, el 27,1% aporta con un rendimiento satisfactorio requiriendo supervisión normal y el 2,1% ha presentado casos donde ha cometido ciertos errores.

Interpretación: De la mayoría de profesionales que se encuentran laborando dentro del sector turístico se afirma que la calidad de desenvolvimiento de su ocupación se refleja en el rendimiento satisfactorio, cuyo trabajo es desarrollado de manera precisa, por ende, no requieren de supervisión, conllevándolos a estar siempre por encima de la media esperada.

Pregunta 22: Evalué la cantidad de su ocupación: considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo.

Tabla 31

Cantidad

Opciones	Porcentaje
2(por debajo de la media mínima. Incapaz de terminar tareas encomendadas)	0%
4(requiere con frecuencia ayuda y seguimiento)	2,1%
6(normalmente realiza todo su trabajo en el plazo establecido)	29,2%
8(sus resultados están siempre por encima de los normal)	54,2%
10(trabajo excepcionalmente eficiente, no requiere ayuda ni seguimiento)	14,6%
Total	100%



Figura 26. Pregunta 22

Análisis: De los profesionales encuestados el 54,2% referente a la cantidad de trabajo y tiempo establecido para hacerlo, manifiestan que sus resultados están siempre por encima de lo normal, el 29,2% indican que normalmente realizan todo su trabajo en el plazo establecido, el 14,6% menciona realizar un trabajo excepcionalmente que no requiere ayuda y seguimiento, el 2,1% ha requerido con frecuencia ayuda y seguimiento y el 0% se encuentra por debajo de la media mínima incapaz de terminar las tareas encomendadas.

Interpretación: De los profesionales se afirma que la cantidad de su trabajo se ve reflejado, cuando el desarrollo de sus funciones, tareas y actividades son ejecutados y culminados en el tiempo establecido, aportando con resultados positivos que generalmente están siempre por

encima de lo normal, demostrando eficiencia en su desempeño laboral, ya que, no requieren de ayuda ni seguimiento del supervisor

Pregunta 23: Evalúe el conocimiento del puesto de trabajo: considérese el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para hacer el trabajo.

Tabla 32

Conocimiento del puesto de trabajo

Opciones	Porcentaje
2(conocimiento inadecuado del trabajo)	0%
4(no comprende alguno de sus cometidos)	4,3%
6(conocimiento suficiente y habilidad para realizar las tareas encomendadas)	25,5%
8(buen conocimiento del puesto de trabajo de forma habilidosa)	44,7%
10(conocimiento absoluto del puesto de trabajo. Aplica un alto grado de habilidad)	25,5%
Total	100%



Figura 27. Pregunta 23

Análisis: De los profesionales encuestados el 44,7% referente al conocimiento del puesto de trabajo, manifiestan tener un buen conocimiento del puesto de trabajo de forma habilidosa, el 25,5% menciona tener el conocimiento suficiente y habilidad para realizar las tareas encomendadas, el 25,5% tiene conocimiento absoluto del puesto de trabajo y el 4,3% menciona no tener suficiente conocimiento de su puesto de trabajo.

Interpretación: De los profesionales que se encuentran laborando en su mayoría poseen el conocimiento suficiente para desarrollar las funciones, actividades y tareas a él encomendados

para ejercer adecuadamente su ocupación en el puesto para el que fueron contratados, demostrando ser eficientes y habilidosos en su desempeño laboral.

Pregunta 24: Evalué la iniciativa: considérese la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas

Tabla 33
Iniciativa

Opciones	Porcentaje
2(incapaz de hacer frente a situaciones no rutinarias)	0%
4(necesita una orientación rigurosa en la mayoría de los temas no rutinarios)	0%
6(aborda con efectividad las situaciones pocas comunes y requiere ayuda)	16,7%
8(persona con iniciativa. Muestra juicio en la situaciones no rutinarias)	54,2%
10(idea y pone en práctica soluciones efectivas en situaciones no rutinarias sin ayuda)	29,2%
Total	100%



Figura 28. Pregunta 24

Análisis: De los profesionales encuestados el 54,2% referente a la iniciativa, establecen tener iniciativa, 29,2% menciona tener ideas y poner en práctica soluciones efectivas en situaciones no rutinarias, el 16,7% abordan con efectividad las situaciones pocas comunes requiriendo la misma de ayuda

Interpretación: En su mayoría de los profesionales que se encuentran laborando se afirma que en el desempeño de su labor se considera que son personas con iniciativa, capaces de abordar con efectividad situaciones poco comunes que se pueden presentar en un momento no planificado y brindar una solución efectiva para resolver dichas situaciones no rutinarias.

Pregunta 25: Evalué el liderazgo: considérese la capacidad de aconsejar e influir en otros

Tabla 34
Liderazgo

Opciones	Porcentaje
2(incapaz de arreglar solo)	0%
4(no hay pruebas que tenga capacidad de dirigir a otros)	2,1%
6(capaz de aconsejar y dirigir a los asociados bajo una supervisión normal)	29,2%
8(es evidente la capacidad de dirigir e influir en otros)	41,7%
10(logra resultados máximos regularmente)	27,1%
Total	100%

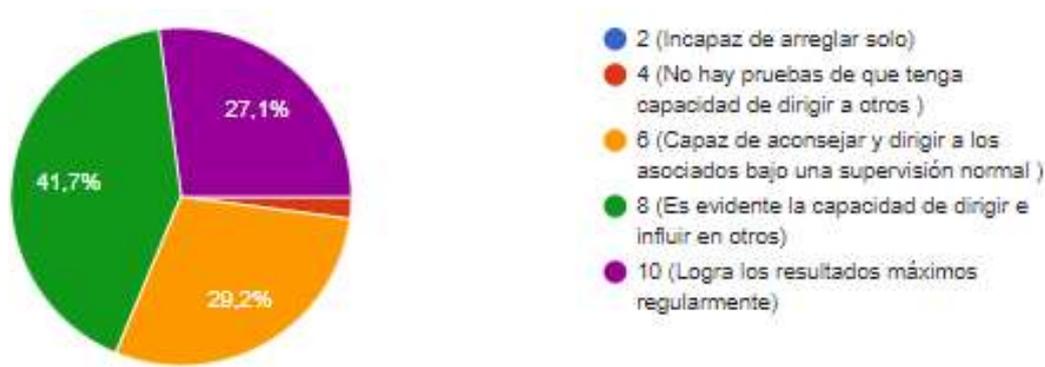


Figura 29. Pregunta 25

Análisis: De los profesionales encuestados el 41,7% posee la capacidad de dirigir e influir en otros, 29,2% menciona ser capaces de aconsejar y dirigir a los asociados bajo una supervisión normal, el 27,1% logra los resultados máximos regularmente y el 2,1% no tiene pruebas que demuestre ser capaz de dirigir a otros.

Interpretación: En su mayoría de los profesionales que se encuentran laborando se asevera que tienen la capacidad de dirigir y aconsejar a otros, ya que, mediante el desempeño de sus funciones proyectan seguridad y confianza hacia los demás generando una red de liderazgo positiva en beneficio del bienestar y crecimiento de la empresa.

Pregunta 26: Evalué la cooperación: considérese la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros.

Tabla 35
Cooperación

Opciones	Porcentaje
2(no observa las normas de la empresa o crea demasiadas fricciones)	0%
4(es poco cooperativo. Tiene dificultades para llevarse bien con otros)	4,2%
6(generalmente cooperativo. Muestra interés activo en el trabajo)	16,7%
8(coopera por encima de la media. Tiene tacto para evitar conflictos)	41,7%
10(coopera constantemente. Asume la responsabilidad de buen grado)	37,5%
Total	100%



Figura 30. Pregunta 26

Análisis: De los profesionales encuestados el 41,7% cooperan por encima de la media, el 37,5% coopera constantemente, el 16,7% muestra interés en cooperar activamente en el trabajo y el 4,2% poco cooperativos y presentan dificultad para llevarse bien con otros en el trabajo.

Interpretación: De la mayoría de profesionales que laboran se afirma que proyectan un ánimo alto de cooperativismo en su entorno de trabajo, siendo capaces de evitar conflictos y malos entendidos innecesarios en su entorno laboral, mostrando siempre predisposición para dar solución a ciertos altercados y mantener un ambiente de trabajo en armonía.

Pregunta 27: Evalué la fiabilidad: considérese la capacidad del empleado para realizar las tareas de forma regular y efectiva

Tabla 36
Fiabilidad

Opciones	Porcentaje
2(no puede contarse con él)	0%
4(requiere vigilancia frecuentemente)	0%
6(su rendimiento satisface habitualmente las expectativas)	18,8%
8(rendimiento regularmente por encima de la media)	54,2%
10(persona excepcionalmente formal)	27,1%
Total	100%

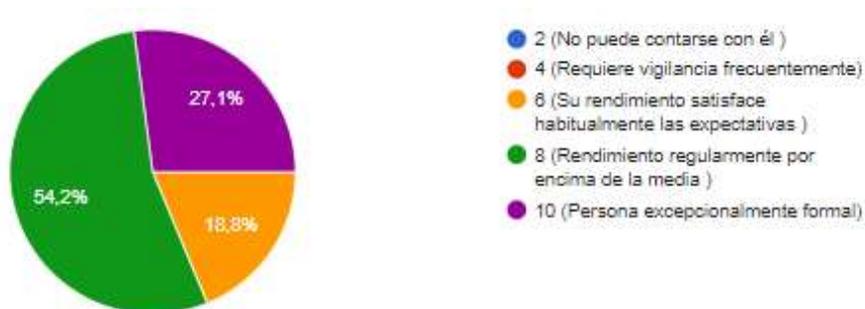


Figura 31. Pregunta 27

Análisis: De los profesionales encuestados el 54,2% posee un rendimiento regularmente por encima de la media, el 27,1% personas excepcionalmente formales y el 18,8% sus rendimientos satisfacen habitualmente las expectativas.

Interpretación: De los profesionales que encuentran laborando en su mayoría se asevera que su rendimiento y desempeño laboral de sus funciones, actividades y tareas, satisfacen las expectativas esperadas por el jefe inmediato o supervisor a cargo, además se afirma que son personas con las que la empresa puede contar de manera fiable, cuyo propósito está basado en ser un aporte positivo para la misma

Pregunta 28: Evalúe la adaptabilidad: considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades cambiantes

Tabla 37

Adaptabilidad

Opciones	Porcentaje
2(totalmente incapaz de hacer frente al cambio)	0%
4(tiene dificultad para hacer frente al cambio)	0%
6(se adapta razonable frente al cambio)	29,8%
8(muestra un alto grado de versatilidad)	34%
10(se acomoda de forma extrema a cualquier cambio)	36,2%
Total	100%



Figura 32. Pregunta 28

Análisis: De los profesionales encuestados el 36,2% se acomoda de forma extrema a cualquier cambio, el 34% muestra un alto grado de versatilidad y el 29,8% se adapta razonablemente frente al cambio.

Interpretación: De los profesionales que laboran actualmente se establece que son capaces de adaptarse razonablemente a cualquier cambio laboral que se les presente en cierto tiempo, además frente a ello muestran un grado alto de versatilidad para asumir los nuevos retos, funciones, actividades y tareas que a él se le encomienda, obteniendo nuevas experiencias que aporten a su crecimiento profesional.

Pregunta 29: Evalúe la asistencia: considérese la asistencia y puntualidad

Tabla 38
Asistencia

Opciones	Porcentaje
2(ausencia y retrasos frecuentes sin justificar)	0%
4(ausencias en varias ocasiones)	4,3%
6(asistencia satisfactoria. Siempre justifica los resultados)	8,5%
8(un buen expediente de asistencia y puntualidad)	40,4%
10(no ha tenido ausencias ni ha llegado tarde durante su periodo de trabajo)	48,8%
Total	100%

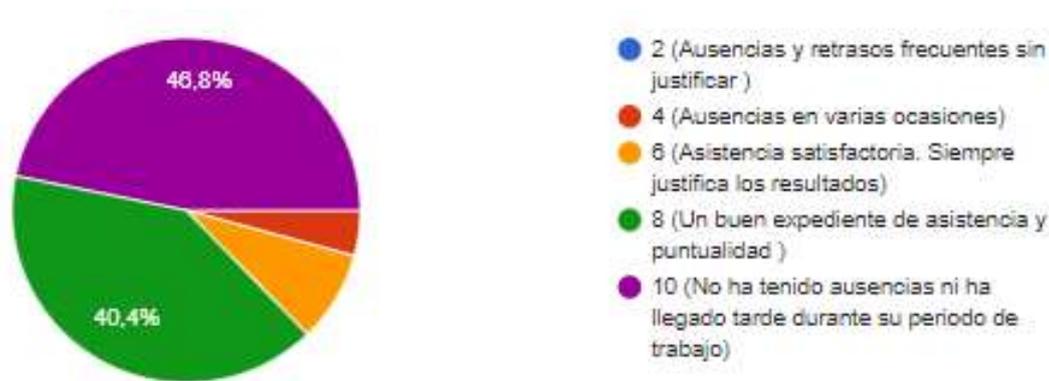


Figura 33. Pregunta 29

Análisis: De los profesionales encuestados el 46,8% no ha presentado ausencia ni a llegado tarde durante su periodo de trabajo, el 40,4% posee un buen expediente de asistencia y puntualidad, 8,5% presenta asistencia satisfactoria y el 4,3% tiene ausencia en varias ocasiones.

Interpretación: De los profesionales que se encuentran laborando actualmente en su mayoría posee expediente satisfactorio de asistencia y puntualidad, ya que, no ha presentado ausencias innecesarias ni ha llegado tarde durante su periodo de trabajo, demostrando y justificando que sus resultados laborales son satisfactorios, siendo un aporte positivos para la empresa.

Pregunta 30: Evalúe la presencia: considérese el aspecto en relación a la realización adecuado del trabajo

Tabla 39
Presencia

Opciones	Porcentaje
2(no satisface los requisitos mínimos)	0%
4(normalmente aceptable. En ocasiones se le recomienda mejor)	0%
6(generalmente arreglado, limpio y presentable)	14,6%
8(siempre arreglado y vestido por buen gusto)	50%
10(constantemente bien arreglado y serio)	35,4%
Total	100%



Figura 34. Pregunta 30

Análisis: De los profesionales encuestados el 50% afirma siempre estar arreglado y vestido con buen gusto, el 35,4% constantemente se encuentra bien arreglado y serio, el 14,6% generalmente se encuentra, arreglado, limpio y presentable.

Interpretación: De los profesionales que laboran se certifica que en su mayoría la proyección de su imagen personal generalmente se encuentra por encima de la media, ya que, se afirma que están constantemente arreglados, limpios, presentables y serios, y que su comportamiento siempre está basado de acuerdo a la ocasión; siendo este uno de los factores primordiales al momento de ejercer su profesión en las diferentes áreas de desempeño.

3.11. Comprobación de la hipótesis

3.11.1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis: ¿La ocupación de profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga incide en el desempeño laboral?

H₀: La ocupación de profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga no incide en el desempeño laboral

H₁: La ocupación de profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga incide en el desempeño laboral

Para la comprobación de hipótesis se utilizará el método de Chi Cuadrado, debido a que ésta herramienta estadística se puede utilizar en pruebas de adecuación del ajuste para determinar si ciertos modelos se acoplan a los datos observados, (Malhotra, 1997).

El autor señala que la estadística de Chi Cuadrado, debe determinarse sólo con los conteos de los datos cuando los datos se encuentran en porcentajes por lo que primero deberán convertirse en números absolutos, el mismo que al ser un análisis de muestra independiente no métricas se aplica una prueba de Chi Cuadrado, con los datos establecidos se establece que el método a utilizar para comprobar la hipótesis corresponde a la distribución del Chi Cuadrado, (Malhotra, 1997).

3.11.2. Construcción de variables

Para llegar a establecer si la hipótesis se cumple es indispensable, determinar las condiciones a las que se someten las variables de investigación, igualar los factores de comprobación y someterlos al cálculo matemático del Chi Cuadrado.

Variable independiente

En el caso de la variable independiente “Desempeño laboral” se han evaluado las condiciones de la ocupación de los profesionales, los mismos que están basados en indicadores de cumplimiento, para la recopilación de datos de esta variable, en el cual se utilizó una ficha estructurada. A estas preguntas se las ha sometido a condicionantes que permitan generar rangos de valor sin alterar los resultados, sino más bien que iguale sus factores de evaluación. A continuación, se detallan los condicionantes:

Condiciones para el SI y NO

- El factor evaluado será SI = 1 siempre y cuando, los valores que correspondan al resultado total de cada pregunta realizada en la encuesta superen la media.
- Los ítems serán NO = 1, cuando las respuestas totales evaluadas superen la media en el No o en condiciones adversas.

Tabla 40
Construcción de variable independiente

Dimensiones	SI	NO
Calidad		
Precisión	1	0
Esmero	1	0
Pulcritud	1	0
Total	3	0
Cantidad		
Cantidad de trabajo realizado	1	0
Tiempo empleado para realizar el trabajo	1	0
Total	2	0
Conocimiento del puesto de trabajo		
Conocimiento del puesto	1	0
Habilidades	1	0
Total	2	0
Iniciativa		
Capacidad de iniciar	1	0
Capacidad de ejecución	1	0
Total	2	0
Liderazgo		
Capacidad de aconsejar	1	0
Capacidad de influencia en otros	1	0
Total	2	0
Cooperación		

CONTINÚA →

Actitud hacia el trabajo	1	0
Capacidad de interrelación	1	0
Total	2	0
Fiabilidad		
Capacidad de realizar las tareas de manera efectiva	1	0
Total	1	0
Adaptabilidad		
Capacidad de adaptación	1	0
Total	1	0
Asistencia		
Puntualidad	1	0
Total	1	0
Presencia		
Imagen personal	1	0
Total	1	0

Criterios de evaluación: para definir los criterios de evaluación de la variable independiente se tomó en cuenta la siguiente escala; 2= Insatisfactorio; 4= Escaso; 6= Bueno; 8= Muy bueno y 10= Destacado; donde 6=Bueno se definió como la media; siendo así que: SI= 1, siempre y cuando esté por encima de la media y NO=1, siempre y cuando esté por debajo de la media.

Tabla 41

Variable independiente por dimensiones

Dimensiones	SI	NO
Calidad	3	0
Cantidad	2	0
Conocimiento del puesto de trabajo	2	0
Iniciativa	2	0
Liderazgo	2	0
Cooperación	2	0
Fiabilidad	1	0
Adaptabilidad	1	0
Asistencia	1	0
Presencia	1	0
Total	17	0

Variable dependiente

Para el caso de la variable dependiente “Análisis ocupacional”, se desarrollará el mismo proceso anteriormente aplicado en la variable independiente; para facilitar el cálculo de la hipótesis, los datos a ser evaluados corresponden a la ocupación laboral actual de los profesionales de Turismo y Hotelería.

Condiciones para el SI y NO

- El factor evaluado será SI = 1 siempre y cuando, los valores que correspondan al resultado total de cada pregunta realizada en la encuesta superen la media.
- Los ítems serán NO = 1, cuando las respuestas totales evaluadas superen la media en el No o en condiciones adversas.

Tabla 42*Construcción de variable dependiente*

Dimensiones	SI	NO
Requisitos		
Ubicación laboral	1	0
Formación académica	0	1
Formación profesional	1	0
Total	2	1
Empleo		
Tipo de empleo	1	0
Cargo	0	1
Tiempo	0	1
Total	1	2
Actividades/ tareas		
Principales	1	0
Adicionales	1	0
Otros puestos	0	1
Total	2	1
Conocimientos		
Conocimientos en técnicas administrativas para la conducción de empresas turísticas y hoteleras	1	0
Gestiona la comercialización, comunicación y logística del portafolio de productos de empresas turísticas y hotelera	1	0
Identifica oportunidades de negocios en los que se requiere invertir dentro del sector turístico y hotelero	1	0
Utiliza el conocimiento del patrimonio natural y el legado cultural en el diseño, planificación y organización de paquetes turísticos	1	0
Desarrolla el portafolio de productos gastronómicos y gestiona la conducción de las diferentes unidades vinculadas a la actividad hotelera	1	0
Conocimiento y dominio de un idioma extranjero	1	0
Total	6	0
Habilidades		
Facilidad de comunicarse y/o interrelacionarse con personas de otras culturas	1	0
Planificación de corto plazo de acuerdo a las condiciones	1	0
Preparación física y emocional	1	0
Expresividad en la comunicación	1	0
Argumentación lógica, clara y articulada, sin vicio de lenguaje y gesticulación	1	0
Habilidad para la resolución de problemas	1	0
Creatividad	1	0
Trabajar bajo presión	1	0
Trabajar en equipo	1	0
Facilidad de comunicación oral y escrita	1	0
Total	10	0
Actitudes		

CONTINÚA →

Controlar	1	0
Perseverancia	1	0
Previsor y resolutivo	1	0
Predispuesto al cambio	1	0
Equilibrio emocional	1	0
Adaptabilidad	1	0
Pensamiento crítico	1	0
Capacidad de liderazgo	1	0
Poder de concentración	1	0
Tolerancia con los diferentes puntos de vista	1	0
Lealtad, integridad	1	0
Total	11	0

Criterios de evaluación: para definir los criterios de evaluación de la variable dependiente se tomó en cuenta la media de cada pregunta dependiendo el caso; siendo así que: SI= 1, siempre y cuando esté por encima de la media y NO=1, siempre y cuando esté por debajo de la media.

Tabla 43

Variable dependiente por dimensiones

Dimensiones	SI	NO
Requisitos	2	1
Empleo	1	2
Actividades/ tareas	2	1
Conocimientos	6	0
Habilidades	10	0
Actitudes	11	0
Total	32	4

3.11.3. Grados de libertad

El Chi Cuadrado es considerado como una distribución asimétrica que depende del número de grados de libertad; acorde este se incrementa, la distribución se vuelve más simétrica; para poder calcular estos grados de libertad, las variables de la investigación se debe realizar un cálculo simple contemplando el número total tanto de filas como de columnas que determinan las dimensiones estudiadas por cada variable.

Fórmula

$$gl = (\text{columnas} - 1) (\text{filas} - 1)$$

Tabla 44
Grados de libertad

Dimensiones	SI	NO	Total horizontales
Calidad	3	0	3
Cantidad	2	0	2
Conocimiento del puesto de trabajo	2	0	2
Iniciativa	2	0	2
Liderazgo	2	0	2
Cooperación	2	0	2
Fiabilidad	1	0	1
Adaptabilidad	1	0	1
Asistencia	1	0	1
Presencia	1	0	1
Requisitos	2	1	3
Empleo	1	2	3
Actividades/ tareas	2	1	3
Conocimientos	6	0	6
Habilidades	10	0	10
Actitudes	11	0	11
Total verticales	49	4	53

Para el caso de investigación se puede apreciar que se cuenta con 16 filas y 2 columnas; y se continúa al cálculo. Por consiguiente:

$$gl = (\text{columnas} - 1) (\text{filas} - 1)$$

$$gl = (2 - 1) (16 - 1)$$

$$gl = (1) (15)$$

$$gl = 15$$

3.11.4. Nivel de significancia

Para determinar el área del extremo superior, se toma como dato $\alpha = 0,05$, por ser un estadístico aceptable. A un nivel de significancia de 0,05 y a 15 grados de libertad, el valor de Chi Cuadrado tabular es $x^2_t = 24.99$

3.11.5. Regla de decisión

Para los autores (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004) la regla de decisión se determina de la siguiente forma “*Se acepta la hipótesis nula si el valor de Chi Cuadrado a calcularse es igual o menor a Chi Cuadrado tabular, caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis alterna*”.

Para el caso de estudio la regla de decisión sería: Se acepta la hipótesis nula si el valor de Chi Cuadrado a calcularse es igual o menor a $\chi^2_t = 24.99$, caso contrario se rechaza.

3.11.6. Cálculo de Chi Cuadrado

Para el cálculo de Chi Cuadrado se aplica la siguiente fórmula:

Fórmula

$$X^2 = \sum \frac{x(O - E)^2}{E}$$

Donde:

X^2 = Valor a calcularse de Chi Cuadrado

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

Tabla 45
Frecuencias observadas

Dimensiones	SI	NO	Total horizontales
Calidad	3	0	3
Cantidad	2	0	2
Conocimiento del puesto de trabajo	2	0	2
Iniciativa	2	0	2
Liderazgo	2	0	2
Cooperación	2	0	2
Fiabilidad	1	0	1
Adaptabilidad	1	0	1
Asistencia	1	0	1
Presencia	1	0	1
Requisitos	2	1	3
Empleo	1	2	3
Actividades/ tareas	2	1	3
Conocimientos	6	0	6
Habilidades	10	0	10
Actitudes	11	0	11
Total verticales	49	4	53

Tabla 46
Frecuencias esperadas

Dimensiones	SI	NO	Total
Calidad	2,77	0,23	3
Cantidad	1,85	0,15	2
Conocimiento del puesto de trabajo	1,85	0,15	2
Iniciativa	1,85	0,15	2
Liderazgo	1,85	0,15	2
Cooperación	0,92	0,15	1,07
Fiabilidad	0,92	0,075	0,99
Adaptabilidad	0,92	0,075	0,99
Asistencia	0,92	0,075	0,99
Presencia	0,92	0,075	0,99
Requisitos	2,77	0,23	3
Empleo	2,77	0,23	3
Actividades/ tareas	2,77	0,23	3
Conocimientos	5,55	0,45	6
Habilidades	9,25	0,75	10
Actitudes	10,17	0,83	11

Tabla 47
Valor de Chi Cuadrado

Dimensiones	Frecuencias observadas	Frecuencias esperadas	Total
Calidad	3	2,77	0,02
Cantidad	2	1,85	0,01
Conocimiento del puesto de trabajo	2	1,85	0,01
Iniciativa	2	1,85	0,01
Liderazgo	2	1,85	0,01
Cooperación	2	0,92	1,27
Fiabilidad	1	0,92	0,01
Adaptabilidad	1	0,92	0,01
Asistencia	1	0,92	0,01

CONTINÚA →

Presencia	1	0,92	0,01
Requisitos	2	2,77	0,21
Empleo	1	2,77	1,13
Actividades/ tareas	2	2,77	0,21
Conocimientos	6	5,55	0,04
Habilidades	10	9,25	0,06
Actitudes	11	10,17	0,07
Calidad	0	0,23	0,23
Cantidad	0	0,15	0,15
Conocimiento del puesto de trabajo	0	0,15	0,15
Iniciativa	0	0,15	0,15
Liderazgo	0	0,15	0,15
Cooperación	0	0,15	0,15
Fiabilidad	0	0,07	0,07
Adaptabilidad	0	0,07	0,07
Asistencia	0	0,07	0,07
Presencia	0	0,07	0,07
Requisitos	1	0,23	2,58
Empleo	2	0,23	13,62
Actividades/ tareas	1	0,23	2,58
Conocimientos	0	0,45	0,45
Habilidades	0	0,75	0,75
Actitudes	0	0,83	0,83
		Total	25,16

3.11.7. Decisión final

$X^2 = 25,16 \geq X^2_t = 24,99$ y de acuerdo a lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , es decir que la ocupación de los profesionales tiene incidencia en el desempeño laboral.

CAPÍTULO IV

INFORME

4.1. Introducción

El informe técnico, es un resumen de los resultados obtenidos de la investigación “Análisis ocupacional de los profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga y su incidencia en el desempeño laboral” en el mismo que se detallan datos e información relevantes del análisis de la ocupación y la evaluación de desempeño, que fue realizada a los distintos profesionales basados en diferentes metodologías, los mismos que son evaluados individualmente con el propósito de definir la ocupación laboral actual de los mismos y a su vez el nivel de desempeño de las funciones que realizan en su respectivo cargo ocupacional; el informe permitirá establecer la relación y el nivel de incidencia entre la ocupación laboral y el respectivo nivel de desarrollo profesional, determinando además los profesionales que se encuentran ejerciendo labores acordes a su área de profesionalización, cabe mencionar también que los resultados obtenidos fueron evaluados a partir de la metodología “Manual para Estudios de Seguimiento de Graduados Universitarios”, “El Seguimiento a Graduados y Estudios” y Seguimiento a Graduados y la “Ficha Convencional de Apreciación” propuesto por (Dolan, Valle, Jackson, & Schuler, 2007) en su libro La Gestión de los Recursos Humanos, aplicando los indicadores propuestos, lo cual permite acercarse a una estimación más real y objetiva.

4.2.Objetivos

4.2.1. Objetivo general

Describir los resultados de la investigación del estado laboral actual de los profesionales de Turismo y Hotelería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga y la incidencia del desempeño laboral de los mismos, a través del informe académico.

4.2.2. Objetivos específicos

- Determinar el cargo de ocupación de los profesionales que ejercen su título de profesionalización entorno al sector
- Establecer las funciones de desempeño de su respectiva ocupación
- Definir el valor del perfil profesional determinado por la carrera de Turismo y Hotelería en su desarrollo competitivo

4.3.Metodología

La metodología empleada para la elaboración del presente informe se caracterizó por la revisión de diversas fuentes tanto primarias como secundarias, basándose en el enfoque cualitativo y cuantitativo bajo la modalidad de investigación de campo y bibliográfica, tomando en cuenta diferentes métodos de aplicación, técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta y ficha de evaluación, fundamentando la investigación mediante la recopilación de información y tabulación de datos obteniendo resultados confiables y positivos; los mismos que se detallan a continuación:

Fuentes primarias: la información es obtenida mediante la aplicación de instrumentos como la encuesta y ficha a los profesionales involucrados del seguimiento de graduados y los jefes inmediatos de los mismos.

Fuentes secundarias: los datos obtenidos del sistema de seguimiento de graduados, elementos para evaluar el desempeño laboral y metodologías para evaluar la ocupación laboral actual de los profesionales.

Es necesario mencionar que para la realización de la investigación se realizó un censo a los profesionales registrados en el sistema de seguimiento de profesionales de la universidad, contando con una población de 167 profesionales registrados en el seguimiento de graduados se logró contactar a 108 personas de las cuales 63 de ellas mostraron predisposición, de los cuales se determinó que 30 personas están laborando entorno a su área de profesionalización.

4.4.Descripción de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

ESPE

4.4.1. Reseña histórica de la carrera de Turismo y Hotelería ESPE

La carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera es considerada como una de las más recientes con las que cuenta la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, su fecha de creación data desde el 03 de mayo del 2007, la misma que cuenta con la autorización del Consejo Nacional de Educación Superior, emitido por la Escuela Politécnica del Ejército hoy conocida como Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga, la finalidad de la carrera es para forjar ingenieros en Administración Turística y Hotelera para que el país alcance un alto nivel de desarrollo económico, social y sostenible mediante el desarrollo racional de los recursos naturales sobre la base de la experiencia, servicio y colaboración de las diferentes sedes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, (Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 2013).

a. Importancia de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE

El propósito de la carrera es formar Ingenieros profesionales en Administración Turística y Hotelera, para que la nación obtenga un nivel alto de crecimiento económico, social y sostenible, con un desarrollo racional de los recursos naturales y culturales; para forjar su capacidad de creación y emprendimiento, en base a la experiencia, servicio y colaboración de las diferentes sedes.

b. Misión de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE

Formar profesionales en la operación turística, manejo hotelero y gastronómico: con una formación académica basada en conocimientos técnicos, profesionales y humanísticos, fundamentados en la formación administrativa empresarial, con prácticas y emprendimientos que aporten a la planificación en el desarrollo del país.

c. Visión de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE

Al 2016, ser una carrera líder una carrera líder en la región central de los Andes, referente a la formación turística y hotelera, por excelencia académica, investigativa y de vinculación con la sociedad.

d. Áreas de desempeño laboral de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE

El turismo es un sector que otorga diferentes tipos de especialización y ocupación profesional, dependiendo de los intereses, necesidades e incluso habilidades de la persona, es por ello que se manifiestan los siguientes:

- Agencias de viajes, operador turístico y web de viajes
- Gestión y planificación de destinos turísticos

- Gestión de productos y actividades turísticas
- Organización y planificación de eventos y congresos
- Empresas vinculadas al transporte y la logística
- Docencia y consultoría
- Hotelería, centros termales, residencias rurales entre otros
- Empresas de restauración
- Empresas de catering y gastronomía

e. Perfil profesional de graduados de la Carrera de Turismo y Hotelería ESPE

La universidad de las Fuerzas Armadas ESPE entrega el título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras; de manera que (ESPE, Orden de Rectorado N°2007-060-ESPE, 2007) establece el siguiente perfil de egreso profesional:

- Aplica técnicas administrativas 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.
- Identifica oportunidades de negocios en los que se requiere invertir dentro del sector turístico y hotelero, a partir del análisis del entorno económico, social y financiero
- 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
- Desarrolla el portafolio de productos gastronómicos y gestiona la conducción de las diferentes unidades vinculadas a la actividad hotelera

4.5. Resultados del Análisis Ocupacional

Se establece que el análisis ocupacional se encuentra basado en la identificación de los conocimientos, habilidades y actitudes de un determinado subordinado, los mismos que se establecen mediante la observación con el fin de asignar funciones, tareas y actividades de acuerdo a la ocupación que ejercen en una área determinada

Los resultados obtenidos en la investigación define la relación que existe entre el termino análisis ocupacional y desempeño laboral, a través de un seguimiento a los profesionales de turismo y hotelería el mismo que fue realizado mediante la aplicación de un censo. Dentro de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los profesionales, se detalla los siguientes:

Tabla 48
Resultados del análisis ocupacional

Preguntas de importancia	Análisis	Resultados
Género	Masculino	20,4%
	Femenino	78,7%
	LGBTIQ	0,9%
Se encuentra laborando	SI	81,5%
	NO	18,5%
Ubicación laboral	Cotopaxi	56,81%
	Tungurahua	23,86%
	Pichincha	13,63%
Sector laboral	Público	22,1%
	Privado	73,7%
	Mixto	4,2%
	ONG	0%
Situación laboral	Empleado	70,4%
	Auto-empleado	15,3%
	Dueño	12,2%
	Inversionista	2%

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de profesionales titulados está liderada por el género femenino, demostrando con ello que la industria del sector terciario es un sector con multi áreas de desempeño, capaz de dar cabida e inserción de este género.

Se aprecia que en su mayoría los profesionales se encuentran ejerciendo actividades laborales afines y no afines a su área de profesionalización, mostrando con ello que existen plazas de trabajo abiertas en diferentes áreas de ocupación

Se determina que estas provincias son las que brindan mayor oportunidad laboral a los profesionales independientemente de área de profesionalización.

El sector que genera mayores fuentes de empleo está determinado por el sector privado

Los resultados indican que la mayor parte de profesionales que se encuentran laborando, lo hacen desempeñando funciones de empleados y en un pequeño porcentaje muestran haber ejercido negocios o emprendimientos por cuenta propia. **CONTINÚA** →

Nivel de jerarquía de la ocupación	Nivel ejecutivo	8,5%	Los profesionales que laboran, en su mayoría desempeñan funciones a nivel operativo y el nivel ejecutivo está representando por los dueños de los emprendimientos
	Nivel directivo	30,9%	
	Nivel operativo	60,6%	
Sector económico	Sector primario	1,1%	Se determina que de los profesionales que se encuentran laborando (63) la mayor parte de ellos se encuentran ocupando fuentes de empleo dentro del sector terciario (30)
	Sector secundario	31,5%	
	Sector terciario	67,4%	
Sector empresarial	Hotelería	21,9%	Los profesionales que laboran en su área de profesionalización, afirman que las fuentes de empleo más cotizadas son: hotelería, docencia y consultoría, agencias de viajes y el sector de restauración
	Docencia y consultoría	14,1%	
	Agencias viaje, operadores	10,9%	
	Restauración	10,9%	

A continuación se presentan los resultados de valoración sobre las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) adquiridas y desarrolladas durante su formación académica:

Tabla 49

Informe conocimientos

Opciones	Porcentaje				
	Nada	Poco	Algo	Mucho	Lo suficiente
Conocimiento en técnicas administrativas, modernas y solución de problemas presentes en empresas turísticas y hoteleras	6,8%	9,6%	32,9%	28,8%	21,9%
Gestiona la comercialización, comunicación y logística del portafolio de productos de empresas turísticas y hotelera	7%	9,9%	47,9%	32,4%	2,8%
Identifica oportunidades de negocios en los que se requiere invertir dentro del sector turístico y hotelero	6,9%	12,5%	36,1%	26,4%	18,1%
Utiliza el conocimiento del patrimonio natural y el legado cultural en el diseño, planificación y organización de paquetes turísticos	9,9%	19,7%	28,2%	28,2%	14,1%
Desarrolla el portafolio de productos gastronómicos y gestiona la conducción de las diferentes unidades vinculadas a la actividad hotelera	22,9%	12,9%	30%	28,6%	5,7%
Conocimiento y dominio de un idioma extranjero	6,9%	15,3%	38,9%	26,4%	12,5%

Tabla 50
Informe habilidades

Opciones	Porcentaje				
	Nada	Poco	Algo	Mucho	Lo suficiente
Facilidad de comunicarse y/o interrelacionarse con personas de otras culturas	2,8%	2,8%	18,1%	37,5%	38,9%
Planificación de corto plazo de acuerdo a las condiciones	5,6%	6,9%	22,2%	34,7%	30,6%
Preparación física y emocional	6,9%	2,8%	20,8%	37,5%	31,9%
Expresividad en la comunicación	5,5%	2,7%	9,6%	38,4%	43,8%
Argumentación lógica, clara y articulada, sin vicio de lenguaje y gesticulación	4,2%	2,8%	19,7%	33,8%	39,4%
Habilidad para la resolución de problemas	1,4%	4,2%	22,5%	32,4%	39,4%
Creatividad	4,2%	0%	15,3%	40,3%	40,3%
Trabajar bajo presión	4,3%	1,4%	12,9%	37,1%	44,3%
Trabajar en equipo	0%	4,3%	14,1%	36,6%	45,1%
Facilidad de comunicación oral y escrita	1,4%	1,4%	11,4%	37,1%	48,6%

Tabla 51
Informe actitudes

Opciones	Porcentaje				
	Nada	Poco	Algo	Mucho	Lo suficiente
Controlar	2,8%	1,4%	9,9%	50,7%	35,2%
Perseverancia	4,2%	1,4%	7%	40,8%	46,5%
Previsor y resolutivo	2,8%	1,4%	9,9%	47,9%	38%
Predisuesto al cambio	1,4%	1,4%	14,3%	37,1%	45,7%
Equilibrio emocional	1,4%	2,8%	15,5%	42,3%	38%
Adaptabilidad	1,4%	2,8%	11,3%	43,7%	40,8%
Pensamiento crítico	2,9%	0%	7,1%	48,6%	41,4%
Capacidad de liderazgo	1,4%	1,4%	8,6%	44,3%	44,3%
Poder de concentración	2,8%	1,4%	8,5%	52,1%	35,2%
Tolerancia con los diferentes puntos de vista	1,4%	1,4%	7,1%	50%	40%
Lealtad, integridad	0%	2,8%	4,2%	32,4%	60,6%

4.6.Resultados del Desempeño Laboral

Entendiéndose como tal a la evaluación de las competencias laborales de una persona y ocupación determinada, sometiendo a la misma a un proceso de valoración que permite juzgar la excelencia, cualidades y definir su permanencia; esta evaluación de desempeño otorga la oportunidad de conocer las fortalezas o debilidades del subordinado permitiendo establecer estrategias de mejora o en su defecto que mantengan el rendimiento en la organización

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de la ficha de evaluación del desempeño laboral a los 63 profesionales se determinó que 15 de ellas no se encuentran ejerciendo ningún tipo de labor mientras que de las 48 restantes, 30 desarrollan actividades referentes a su profesionalización y 18 ejercen labores ajenas a su formación académica. A continuación se presentan los resultados:

Tabla 52
Informe desempeño laboral

Indicadores	Nada	Poco	Algo	Mucho	Lo suficiente
Calidad	0%	2,1%	27,1%	37,5,2%	33,3%
Cantidad	0%	2,1%	29,2%	54,2%	14,6%
Conocimiento del puesto de trabajo	0%	4,3%	25,5%	44,7%	25,5%
Iniciativa	0%	0%	16,7%	54,2%	29,2%
Liderazgo	0%	2,1%	29,2%	41,7%	27,1%
Cooperación	0%	4,2%	16,7%	41,7%	37,5%
Fiabilidad	0%	0%	18,8%	54,2%	27,1%
Adaptabilidad	0%	0%	29,8%	34%	36,2%
Asistencia	0%	4,3%	8,5%	40,4%	48,8%
Presencia	0%	0%	14,6%	50%	35,4%

Cabe mencionar que la aplicación de la ficha de evaluación de desempeño que fue aplicada por los jefes inmediatos permitió establecer que los profesionales muestran un rendimiento aceptable y satisfactorio de las funciones que desempeñan, independientemente de su área de profesionalización; para ello se tomó en cuenta indicadores que facilitaron medir su desempeño de manera objetiva.

4.7.Ocupación de los profesionales

A continuación se detalla el informe de ocupación de los profesionales que aportan al sector turístico:

Tabla 53*Informe de profesionales*

Nombre y Apellido	Empresa	Ocupación/Cargo	Funciones/Tareas	Ubicación
Vargas Salazar Raquel de los Ángeles	Hostería Cotopaxi Tour	Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar el ingreso del huésped (check in) • Controlar el acceso a las habitaciones • Apoyar al huésped • Efectuar los procesos de salida del huésped (check out) • Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción • Operar equipos de recepción • Actualizar los sistemas administrativos • Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos • Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente • Cuidar la apariencia personal • Mantener relación con otros departamentos 	Cotopaxi/Latacunga
Álvarez Albán Jessica Alexandra	Hostal Pillareñita	Polivalente	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar objetivos y estrategias • Establecer estrategias y acciones de mercadeo • Analizar y evaluar resultados para proponer acciones • Alcanzar objetivos esperados • Velar por la seguridad y manteniendo del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo humano del trabajo 	Cotopaxi/Latacunga
Llumiugsi Gualotuña Sandy Gabriela	Hotel San Agustín Plaza	Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar el ingreso del huésped (check in) 	Cotopaxi/ Salcedo

CONTINÚA →

			<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el acceso a las habitaciones • Apoyar al huésped • Efectuar los procesos de salida del huésped (check out) • Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción • Operar equipos de recepción • Actualizar los sistemas administrativos • Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos • Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente • Cuidar la apariencia personal • Mantener relación con otros departamentos 	
Ocaña López Adriana Lucia	Servicio Ecuatoriano de Normas INEN	Gestor de Proyectos de Normas Relacionadas al Sector Turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de normativa • Dirección de registro y control • Dirección de bienestar turístico 	Pichincha / Quito
Borja Guerra Víctor Daniel	El Caldero del Sabor Catering	Gerente/Propietario	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar el trabajo • Participar en la composición del menú • Coordinar el servicio • Atender y supervisar la atención al cliente • Cuidar de la seguridad alimentaria • Promover ventas • Velar por la seguridad empresarial y patrimonial • Apoyar al cliente • Asegurar la satisfacción del cliente • Apoyar al equipo • Liderar al equipo 	Cotopaxi / Latacunga

CONTINÚA →

Muyon Rivera Anthony Valentino	Muristour Expediciones	Operador Turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Representar a la organización • Definir estrategias de desarrollo • Administrar el negocio • Realizar actividades de mercadeo (marketing) y ventas • Supervisar la operación de sistemas y equipos • Supervisar la presentación del personal • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo 	Tungurahua/Ambato
Salgado Ríos Katherin Jeaneth	Kartul restaurante	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acoger al cliente • Supervisar la finalización de la atención • Representar y vender • Organizar y coordinar servicio especial • Cuidar de la seguridad de la seguridad de los alimentos • Participar en la composición del menú • Asegurar la satisfacción del cliente • Coordinar y administrar al equipo • Supervisar la presentación personal • Apoyar al equipo • Apoyar a la administración 	Cotopaxi/Latacunga
Monteros Herrera Víctor Hugo	Hotel Endamo	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar objetivos y estrategias • Establecer estrategias y acciones de mercadeo • Analizar y evaluar resultados para proponer acciones • Alcanzar objetivos esperados • Velar por la seguridad y manteniendo del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo humano del trabajo 	Cotopaxi/Latacunga

CONTINÚA →

Tigselema Jumbo Edwin Gonzalo	Hostal HuasiCama	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar objetivos y estrategias • Establecer estrategias y acciones de mercadeo • Analizar y evaluar resultados para proponer acciones • Alcanzar objetivos esperados • Velar por la seguridad y manteniendo del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo humano del trabajo 	Cotopaxi/Latacunga
Montachana Montachana Idalia Carolina	Hotel Jimmy	Asistente administrativo hotelero	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar objetivos y estrategias • Establecer estrategias y acciones de mercadeo • Analizar y evaluar resultados para proponer acciones • Alcanzar objetivos esperados • Velar por la seguridad y manteniendo del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo humano del trabajo 	Cotopaxi/Latacunga
Nasimba Tipan Diana Elizabeth	Pizza hut	Subgerente	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar el trabajo • Participar en la composición del menú • Coordinar el servicio • Atender y supervisar la atención al cliente • Cuidar de la seguridad alimentaria • Promover ventas • Velar por la seguridad empresarial y patrimonial • Apoyar al cliente • Asegurar la satisfacción del cliente • Apoyar al equipo • Liderar al equipo 	Cotopaxi/Latacunga
Espin Diaz, Joshelin Elizabeth	Hotel Joshed imperial	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar objetivos y estrategias 	Cotopaxi/Latacunga

Tapia García María Alexandra	Dirección Provincial del Ambiente de Cotopaxi	Coordinadora de la Unidad de Patrimonio Natural	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer estrategias y acciones de mercadeo • Analizar y evaluar resultados para proponer acciones • Alcanzar objetivos esperados • Velar por la seguridad y manteniendo del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo humano del trabajo • Planificación de la política ambiental • Protección del medio natural • Garantía y fomento del desarrollo sostenible • Cambio climático • Información, participación, sensibilización, educación y formación ambiental 	Cotopaxi
Tigasi Riera Mayra Yolanda	Viaja conmigo	Agente de viajes	<ul style="list-style-type: none"> • Representar a la organización • Definir estrategias de desarrollo • Administrar el negocio • Realizar actividades de mercadeo (marketing) y ventas • Supervisar la operación de sistemas y equipos • Supervisar la presentación del personal • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo 	Pichincha/Quito
López Telenchana Carolina Marianela	ASEINMA	Coordinadora de eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el evento • Comercializar espacios y servicios de eventos • Coordinar pre-evento • Coordinar la realización del evento • Coordinar post-evento • Asegurar la rentabilidad 	Chimborazo/Riobamba

CONTINÚA →

Rodríguez Ricaurte Jaime Felipe	Hostería Posada de Tigua	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Operar equipos • Velar por la seguridad y privacidad del cliente y de los participantes • Asegurar la satisfacción del cliente • Planificar objetivos y estrategias • Establecer estrategias y acciones de mercadeo • Analizar y evaluar resultados para proponer acciones • Alcanzar objetivos esperados • Velar por la seguridad y manteniendo del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo humano del trabajo 	Cotopaxi /Pujilí
Chancosí Quinatoa Saul Javier	Cuscungo Cotopaxi Hostal & Lodge	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar objetivos y estrategias • Establecer estrategias y acciones de mercadeo • Analizar y evaluar resultados para proponer acciones • Alcanzar objetivos esperados • Velar por la seguridad y manteniendo del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo humano del trabajo 	Cotopaxi/ Pastocalle
Toapanta Viracocha Angelica Fernanda	Cuscungo Cotopaxi Hostal y Lodge	Administradora	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar objetivos y estrategias • Establecer estrategias y acciones de mercadeo • Analizar y evaluar resultados para proponer acciones • Alcanzar objetivos esperados • Velar por la seguridad y manteniendo del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo humano del trabajo 	Cotopaxi/ Pastocalle
Oña Cevallos Blanca Ibeth	OSMI group	Asistente ejecutivo y comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Representar a la organización • Definir estrategias de desarrollo 	Pichicha/Quito CONTINÚA →

			<ul style="list-style-type: none"> • Administrar el negocio • Realizar actividades de mercadeo (marketing) y ventas • Supervisar la operación de sistemas y equipos • Supervisar la presentación del personal • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo 	
Loachamín Cando Jenny Carolina	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito	Agente del Grupo de Turismo y Protocolo del CACM Q	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, resoluciones, reglamentos y demás normativas legales vigentes dentro de su jurisdicción • Ejecutar las ordenes de la autoridad competente para controlar el uso del espacio público • Controlar en coordinación con el organismo técnico de vigilancia, la contaminación ambiental en el canto o distrito metropolitano, en el marco de la política nacional ambiental. • Apoyar a la gestión de riesgos en coordinación con los organismos competentes. • Brindar información y seguridad turística. • Fomentar procesos de vinculación comunitaria. • Apoyar a los organismos competentes en el proceso de acogida a personas en situación de vulnerabilidad extrema. • Controlar el ordenamiento y limpieza de los mercados y centros de abasto. 	Pichicha/Quito

CONTINÚA →

			<ul style="list-style-type: none"> Las demás funciones que les sean asignadas de conformidad con este Libro y la ordenanza respectiva. 	
Alomoto Jami, Tania Soledad	Hotel San Agustín Plaza	Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> Registrar el ingreso del huésped (check in) Controlar el acceso a las habitaciones Apoyar al huésped Efectuar los procesos de salida del huésped (check out) Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción Operar equipos de recepción Actualizar los sistemas administrativos Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento Asegurar la satisfacción del cliente Cuidar la apariencia personal Mantener relación con otros departamentos 	Cotopaxi/Latacunga
Tiglla Iglecias Adriana Cristina	Preuniversitario Elite	Docente		Tungurahua /Ambato
Nauque Castro Jennifer Johanna	Hotel Justen	Subgerente	<ul style="list-style-type: none"> Planificar objetivos y estrategias Establecer estrategias y acciones de mercadeo Analizar y evaluar resultados para proponer acciones Alcanzar objetivos esperados Velar por la seguridad y manteniendo del establecimiento Asegurar la satisfacción del cliente Liderar el equipo humano del trabajo 	Tungurahua /Ambato

CONTINÚA →

Jerez Karla Pamela	Casa de la cultura Benjamín Carrión	Docente	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar en expresiones artísticas a grupos vulnerables, rescatando la esencia nacional, respetando y valorando el patrimonio cultural tangible e intangible, propios de otros pueblos • Encargada de proyectos de interpretación, creación colectiva usando argumentos fundamentados en la toma de decisiones 	Cotopaxi
Escudero Araque David Francisco	Café Paris	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar el trabajo • Participar en la composición del menú • Coordinar el servicio • Atender o supervisar la atención al cliente • Cuidar de la seguridad alimentaria • Promover ventas • Velar por la seguridad empresarial y patrimonial • Apoyar al cliente • Asegurar la satisfacción del cliente • Apoyar y liderar al equipo 	Cotopaxi / Latacunga
Alcarraz Coro, Diana Fernanda	INTER- TRAVELTOURS	Gerente/Propietaria	<ul style="list-style-type: none"> • Representar a la organización • Definir estrategias de desarrollo • Administrar el negocio • Realizar actividades de mercadeo (marketing) y ventas • Supervisar la operación de sistemas y equipos • Supervisar la presentación del personal • Asegurar la satisfacción del cliente • Liderar el equipo 	Cotopaxi / Latacunga

CONTINÚA →

Sandoval Castro Carlos Alberto	GAD Provincial de Cotopaxi	Asesor de proyectos turísticos, guía turístico Bilingüe	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar su trabajo • Informar sobre el atractivo cultural • Mantener organizada la ocupación de la operadora contratante • Operar equipos de uso en ambiente urbano • Velar por la seguridad del turista • Asegurar la satisfacción del turista • Actuar en emergencias • Promover el turismo 	Cotopaxi / Latacunga
León Pérez Ricardo Andres	Emprendimiento-gastronómico	Gerente-propietario	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el evento • Comercializar espacios y servicios de eventos • Coordinar pre-evento • Coordinar la realización del evento • Coordinar post-evento • Asegurar la rentabilidad • Operar equipos • Velar por la seguridad y privacidad del cliente y de los participantes • Asegurar la satisfacción del cliente 	Pichincha/Mejía
Paucar Lalaleo Doris Estefanía	Ecopark Hostería	Agente de ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Planear y programar actividades • Comunicarse con el turista y los proveedores • Atender al turista • Demostrar y vender • Receptar pago • Cuidar del punto de venta • Asegurar la satisfacción del turista • Cuidar de la presencia personal y postura profesional • Apoyar al equipo 	Pastaza/Puyo
Diaz Altamirano Mishelle Alejandra	Hotel Emperador	Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar el ingreso del huésped (check in) • Controlar el acceso a las habitaciones • Apoyar al huésped 	Tungurahua/Ambato

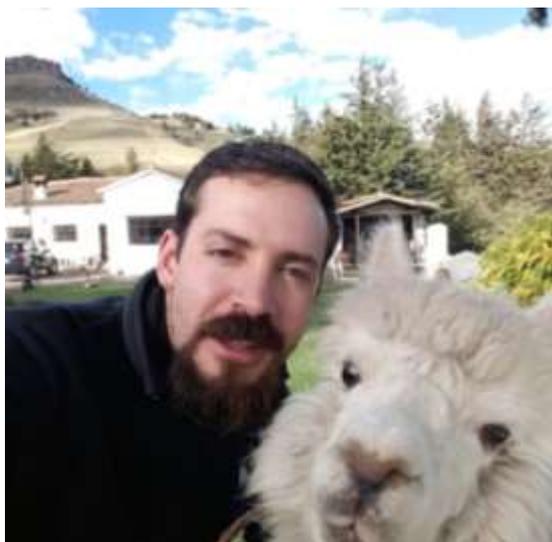
CONTINÚA →

- Efectuar los procesos de salida del huésped (check out)
- Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción
- Operar equipos de recepción
- Actualizar los sistemas administrativos
- Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Cuidar la apariencia personal
- Mantener relación con otros departamentos

4.8. Personajes destacados

	ADMINISTRACIÓN turística y hotelera	CARRERA DE INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
--	---	---

INFORME DE LA OCUPACIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE TURISMO Y HOTELERÍA



Memorias

“Si se tiene la oportunidad de viajar, conocer nuevos lugares, salir al exterior no desaprovecharlo, invertir en educación y en uno mismo es el mejor regalo que uno se puede hacer”

Ing. Rodríguez Ricaurte Jaime Felipe
 Año de Titulación: 2013

Gerente/Propietario
 “Hostería Posada de Tigua”

Imagen



Pujilí/Cotopaxi

DATOS DE RESPONSABLES			
Elaborado por:	Lizintuña Mayra Ramírez Alejandra	Aprobado por:	Ing. Cristina Nasimba. Mgs

INFORME DE LA OCUPACIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE TURISMO Y HOTELERÍA


Ing. Escudero Araque David Francisco
 Año de Titulación: 2013

Memorias

“Nuestra competencia no es contra los demás, nuestra competencia es con uno mismo, superarse día a día para buscar la excelencia en nuestros servicios y profesionalismo”

Imagen

Gerente/Propietario
 “Restaurant - Cafetería “Café Torre-Eiffel París”



Latacunga/Cotopaxi

DATOS DE RESPONSABLES			
Elaborado por:	Lizintuña Mayra Ramírez Alejandra	Aprobado por:	Ing. Cristina Nasimba. Mgs

		CARRERA DE INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
---	---	---

INFORME DE LA OCUPACIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE TURISMO Y HOTELERÍA
--

Memorias



Ing. Borja Guerra Víctor Daniel
 Año de Titulación: 2016

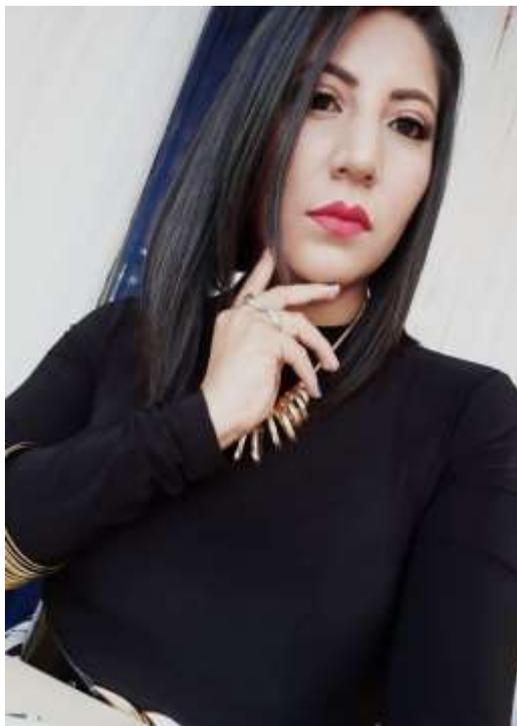
“Se he el herrero que forja tu camino y que tu éxito sea el grito latente de tu esfuerzo y sacrificio, recuerda que en tu mente esta todo lo que necesitas para triunfar”

Imagen

Gerente/Propietario
 “El Caldero del Sabor”



DATOS DE RESPONSABLES			
Elaborado por:	Lizintuña Mayra Ramírez Alejandra	Aprobado por:	Ing. Cristina Nasimba. Mgs

INFORME DE LA OCUPACIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE TURISMO Y HOTELERÍA


Ing. Jerez Mesías Karla Pamela
 Año de Titulación: 2018

Docente
 “Casa de la cultura Benjamín Carrión”

Memorias

“Cumplir metas es parte del crecimiento personal quizás la clave está en mirar ese titilar que nos regala un nuevo día, en mi experiencia vivida considero que uno debe escuchar al corazón y hacer las cosas porque nos nace, siempre dijo que tengo tres pasiones simples, pero abrumadoramente intensas, que han gobernado mi vida: el ansia de amor, la búsqueda del conocimiento y una insoportable piedad del sufrimiento de la humanidad. Estas tres pasiones, como grandes vendavales, me han llevado de acá para allá, por una ruta cambiante en donde mi objetivo principal ha sido alegrar corazones, valiéndome de mi profesión y haciendo hincapié en el arte y la cultura aportando con un granito de arena a que no se pierda el valor cultural, porque nosotros somos arte, vendemos vivencias y regalamos gratas experiencias no se olviden que el secreto habita en cambiar la mirada que proyectamos ante nuestro paraíso terrenal”



Salcedo/Cotopaxi

DATOS DE RESPONSABLES			
Elaborado por:	Lizintuña Mayra Ramírez Alejandra	Aprobado por:	Ing. Cristina Nasimba. Mgs

	CARRERA DE INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
---	---

INFORME DE LA OCUPACIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE TURISMO Y HOTELERÍA



Memorias

“Si algo te apasiona, hazlo aunque sea con miedo, y si te equivocas no importa, porque de eso te llevas las mejores experiencias de aprendizaje”

Ing. Tigasi Riera Mayra Yolanda
Año de Titulación: 2018

Imagen

Agente de viajes
“Viaja conmigo”



Quito/Pichincha

DATOS DE RESPONSABLES			
Elaborado por:	Lizintuña Mayra Ramírez Alejandra	Aprobado por:	Ing. Cristina Nasimba. Mgs

 ESPE <small>UNIVERSIDAD DEL PLURIBIOAMERICANO</small> <small>INGENIERÍA PARA LA SOSTENIBILIDAD</small>	ADMINISTRACIÓN turística y hotelera	CARRERA DE INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
---	---	---

INFORME DE LA OCUPACIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE TURISMO Y HOTELERÍA



Memorias

“Plantéate una meta y trabaja día a día para alcanzarlo cuando el éxito llegue recíbelo con humildad y no te olvides de todas las personas que te apoyaron”

Ing. López Telenchana Carolina Marianela
 Año de Titulación: 2019

Imagen

Coordinadora de eventos
 “ASEINMA”



Riobamba/Chimborazo

DATOS DE RESPONSABLES			
Elaborado por:	Lizintuña Mayra Ramírez Alejandra	Aprobado por:	Ing. Cristina Nasimba. Mgs

INFORME DE LA OCUPACIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE TURISMO Y HOTELERÍA
--



Memorias

“A todos los estudiantes de esta bonita Carrera de Hotelería Y Turismo, les puedo decir; que aprovechen las cátedras y conocimientos que imparten sus tutores de clases, es primordial cada día aprender algo nuevo, recuerden que cuando ustedes se encuentre fuera de la institución, en el ámbito laboral se encontraran con muchos colegas, compañeros profesionales, eso significara una competencia de quien es más intelectual ejerciendo su profesión. Siempre que ejerzan su profesión ya sea laboralmente o en prácticas, realicen y hagan cada cosa con gusto, pues la verdad de las experiencias se aprende mucho y ahí es donde nace la necesidad de emprender y ser su propio jefe, cuando esto suceda, se van a dar cuenta que las cosas que te enseñaban eran necesarias en la vida profesional, no me queda más que decirles, muchos éxitos Jóvenes!!!, Ojala en algún momento podamos reunirnos para hablar acerca de negocios y de superación personal, mis mejores deseos a todos.”

Ing. Alcarraz Coro, Diana Fernanda
 Año de Titulación: 2015

Imagen

Gerente/ propietaria
 “Inter Travel Tours”



Latacunga/Cotopaxi

DATOS DE RESPONSABLES			
Elaborado por:	Lizintuña Mayra Ramírez Alejandra	Aprobado por:	Ing. Cristina Nasimba. Mgs

CONCLUSIONES

Luego de haber finalizado la investigación y obtener los distintos resultados sobre el análisis de la ocupación de profesionales de Turismo y Hotelería y haber establecido el valor de incidencia en cuanto al desempeño laboral de los mismos, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La revisión literaria permitió definir las conceptualizaciones necesarias relacionadas a las variables, análisis ocupacional y desempeño laboral para fundamentar la investigación desde una visión teórica, siendo así que, estos aportes permitieron sustentar el estudio mediante el uso de fuentes de información primaria y secundaria.
- La metodología aplicada en el presente proyecto se basó en el enfoque cualitativo y cuantitativo bajo la modalidad de investigación de campo y bibliográfica, tomando en cuenta diferentes métodos de aplicación, técnicas e instrumentos de investigación, fundamentando la investigación mediante la recopilación de información y tabulación de datos obteniendo resultados confiables y positivos, ya que, después de haber realizado el censo a la población de 167 profesionales registrados en el seguimiento de graduados se logró contactar a 108 personas de las cuales 63 de ellas mostraron predisposición, siendo así que 30 personas están laborando entorno a su área de profesionalización, los mismos que forjaron un emprendimiento por cuenta propia, después de haber adquirido varias experiencias gratas y no gratas, que al final los llevaron a tomar la decisión e iniciativa de creación y superación logrando con ello volverse generadores de nuevas fuentes y oportunidades de empleo.
- La investigación realizada permitió determinar que los conocimientos adquiridos durante la formación académica no fueron suficientes en su totalidad para desempeñarse inmediatamente como profesionales, sin embargo esto los ha llevado a tomar iniciativas

de retroalimentación y capacitación que han sido fructíferos para lograr un desempeño laboral aceptable y eficiente en el desarrollo de las funciones propias a su cargo.

- Los profesionales independientemente de la ocupación que se encuentran ejerciendo, muestran un alto grado de desarrollo en cuanto a habilidades y actitudes que les ha permitido lograr que su desempeño laboral sea excelente y eficiente, por ende, se afirma que la ocupación profesional muestra cierto grado de incidencia sobre el desempeño de las diferentes funciones propias de su cargo.

RECOMENDACIONES

- Es relevante tomar en cuenta que durante el transcurso de la formación académica de los estudiantes se forje y se alimente el espíritu creador y emprendedor con el fin de formar profesionales generadores de nuevas fuentes de empleo, cuyo propósito se base en el crecimiento y desarrollo del sector turístico.
- Es importante que la administración de la carrera y la universidad genere convenios, alianzas con entidades y establecimientos tanto públicos como privados, con alto grado de calificación en cuanto a calidad en todas sus áreas de desempeño, fortaleciendo los conocimientos adquiridos durante su formación académico- profesional.
- Es importante continuar realizando el encuentro de profesionales, porque esto representa una línea base de motivación y fortalecimiento profesional para los estudiantes que se encuentran en el proceso de formación, ya que, estos toman en cuenta las experiencias y vivencias que los profesionales han tenido que afrontar para lograr ser anfitriones de su propio emprendimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (18 de Septiembre de 2012). *oitcinterfor.org*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2019, de <http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/7-%C2%BFqu%C3%A9-an%C3%A1lisis-ocupacional>
- Academia Turística*. (20 de Marzo de 2019). Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=10218315041218070&set=gm.2575179209166208&type=3&theater&ifg=1>
- Agudelo, S. (1993). *Certificación Ocupacional: Manual Didáctico*. Montevideo: CINTERFOR.OIT.
- Altuve, E., & Serrano, C. (Octubre de 1999). *Relación entre Estilos de Liderazgo según el Modelo de Bolman y Deal y el Desempeño Laboral*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2019, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve: http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf?fbclid=IwAR1pe0UFc7bz5aZH6g-1uSGffL5bpu3cCoLopoStPgWWjXzMFEGnB3vU9sw>
- Álvarez, L. (29 de Agosto de 2010). *Academia*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2019, de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/372-Texto%20del%20art%C3%ADculo-785-1-10-20140302.pdf>
- Anónimo. (2019). *DeConceptos.com*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2019, de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/ocupacion>
- Antoima, M., & Paracare, E. (Mayo de 2012). *Análisis ocupacional*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2019, de <https://m.monografias.com/trabajos93/el-analisis-ocupacional/el-analisis-ocupacional.shtml?fbclid=IwAR2fwN5kYQX1NqbCTXFN6yyjB3gjIk1DdBAYkwT3N3DofiIeeOWH0fmfDs>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: EPISTEME, C.A.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson. Recuperado el 26 de Septiembre de 2019

- Billorou, N., Pacheco, M., & Vargas, F. (2011). *Guía para la evaluación de impacto de la formación*. Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de <http://guia.oitcinterfor.org/sites/default/files/guia/guia-evaluacion-impacto.pdf?fbclid=IwAR35te-H2mG2VgKugvzBDiLrHzzN7PnyZXXjnsSknC310Kmum1q43Mun13I>
- Camacho, H. (2017). *emagister.com*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2019, de <https://www.emagister.com/blog/author/hugo-camacho/>
- Castillero, O. (25 de Mayo de 2018). *Psicología y Mente*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- Cedeño, G. (Enero de 2014). *observatoriograduados.ulead.edu.ec/*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de http://www.observatoriograduados.ulead.edu.ec/doc/SEGUIMIENTO_GRADUADO_S_MANUAL_31012014.pdf
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* (Octava ed.). Colombia: McGraw-Hill. Recuperado el 12 de Septiembre de 2019
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed.). México, D.F.: McGraw-Hill. Recuperado el 17 de Septiembre de 2019
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). México, D.F.: McGrawHill. Recuperado el 12 de Septiembre de 2019
- Chuquimarca, P. (2015). *Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Recuperado el 18 de Enero de 2020, de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10340/1/T-ESPE-048845.pdf>
- Chuquimarca, P. (2015). *Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Recuperado el 21 de 02 de 2019, de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10340/1/T-ESPE-048845.pdf>
- CONOCER. (2000). *iberfop*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2019, de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/iberfop03%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/iberfop03%20(1).PDF)

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (2000). *iberfop*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2019, de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/iberfop03%20(1).PDF

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (2000). *iberfop*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2019, de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/iberfop03%20(1).PDF

Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimer edición ed.). México, D.F.: PEARSON. Recuperado el 12 de Septiembre de 2019

difementes. (2008). *Expertos en Capacitación*. Obtenido de https://www.difementes.com/formatos/analisisdecargosintro.pdf?fbclid=IwAR2HqB-aIlKvDBQYvgTTt2MHYLrFT_NKtGjYB5xw6X55x8L-QKKmphWh6zs

Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado el 12 de Septiembre de 2019

Dossier. (2016). *academia.edu*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2019, de https://www.academia.edu/23748226/METODOLOG%C3%8DA_DEL_TRABAJO_INTELECTUAL_DOSSIER_2016

El Telégrafo. (21 de Noviembre de 2018). Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de La economía: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/economia-2019>

ENTORNO TURÍSTICO. (2019). Recuperado el 13 de Septiembre de 2019, de <https://www.entornoturistico.com/por-que-estudiar-turismo/>

ESPE. (2007). *Orden de Rectorado N°2007-060-ESPE*. Sangolquí- Ecuador.

ESPE. (13 de Junio de 2013). *Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Recuperado el 22 de Marzo de 2019, de Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE: <https://espe-el.espe.edu.ec/?q=node%2F17#>

ESPE. (2013). *Universidad de las Fuerzas Armadas*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de <https://www.espe.edu.ec/dominios-institucionales/>

ESPE. (2019). *Unidad de Seguimiento a Graduados*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de <https://alumnitest.espe.edu.ec/?fbclid=IwAR2FeX-OsszNttRIO5QOaBUcDt5VuUTXaQnSl4TDQF9BIAcR7RMvNAI5aAk>

- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica* (Tercera ed.). Ecuador: Gráficas Corona.
- Jiménez, H. (Mayo de 2012). *Análisis ocupacional Venezuela y Ecuador*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2019, de <https://www.monografias.com/trabajos93/analisis-ocupacional-venezuela-y-ecuador/analisis-ocupacional-venezuela-y-ecuador.shtml>
- Korstanje, M. (2014). *academia.edu*. (F. Muñoz, Ed.) Recuperado el 13 de Septiembre de 2019, de https://www.academia.edu/7418566/MOVILIDAD_Y_MIRADAS_TURISTICAS
- Lara, L. (200). *iberfop*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2019, de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/iberfop03%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/iberfop03%20(1).PDF)
- Lavilla, L. (01 de Febrero de 2011). *La Evaluación*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2019, de Dialnet-LaEvaluación: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaEvaluacion-3629230.pdf>
- Levine, E. (1995). *El Manual de Análisis de Empleo para Empresas, Industria y Gobierno*. Sidney Gael.
- Maldonado, F., & Proaño, G. (Noviembre de 2015). *ekosnegocios.com*. Recuperado el 23 de Marzo de 2019, de [ekosnegocios.com: file:///C:/Users/Usuario/Pictures/Downloads/1332%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Pictures/Downloads/1332%20(1).pdf)
- Malhotra, N. (1997). *Investigación de Mercados un Enfoque Práctico* (Segunda ed.). México, D.F.: Pearson Education.
- Ministerio de Turismo*. (Mayo de 2019). Recuperado el 22 de Julio de 2019, de GEO VIT. Geo portal. Innovación turística 4.0: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/BoletinesMensualesTurismo/2019/MUESTRA-INDICADORES-Mayo-2019.pdf>
- Miralles, M. (2001). *La ocupación como método de tratamiento en Salud Mental*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2019, de TERAPIA-OCUPACIONAL.COM: http://www.terapia-ocupacional.com/articulos/Ocupacion_metodo_tto_salud_mental.shtml
- Molano, R. (2014). *Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Recuperado el 18 de Enero de 2020, de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9350/NATALY%20RAQUEL%20MOLANO%20CARDENAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Molina, C., & Villacís, C. (2015). *Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Recuperado el 18 de Enero de 2020, de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/9390/1/AC-ESPEL-CAI-0414.pdf>

Morales, M. E. (21 de Marzo de 2013). *ANÁLISIS Y SÍNTESIS*. Obtenido de wordpress.com: <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/anc3a1lisis-y-sc3adntesis-y-comprensic3b3n-lectora.pdf>

Muñoz, E., Saltos, M., & Rodríguez, L. (2017). *revistapublicando.org*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/viewFile/364/pdf_266?fbclid=IwAR3NM-iIC1hMEgfdQny8jK5BCGAoyBjVqiARy7pOo9pPSk_66XcAczLnR_I

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2005). *Entender el turismo:Glosario Básico*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2019, de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Plazaola, N. (2007). <http://repositorio.utp.edu.co>. Recuperado el 17 de Septiembre de 2019, de http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2150/658306H868.pdf?fbclid=IwAR1PUZgsS1TvhD_TBvuaoLXK3hbMUUg8-i82V7LFBP_80AXJ9-_Kpv_G-5E

Revista Líderes. (23 de 04 de 2018). Recuperado el 26 de Febrero de 2019, de <https://www.revistalideres.ec/lideres/ecuador-desempleados-jovenes-inec.html>

Rosales, C. (2000). *Evaluar es Reflexionar Sobre la Enseñanza* (Tercera ed.). Madrid: Narcea. Recuperado el 17 de Septiembre de 2019

Santacruz, D. (12 de Enero de 2007). *Análisis ocupacional como estrategia de cambio en las organizaciones*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2019, de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1022-3980-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1022-3980-1-PB%20(2).pdf)

Schomburg, H. (Diciembre de 2004). Recuperado el 24 de Septiembre de 2019, de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/articles-136797_pdf%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/articles-136797_pdf%20(2).pdf)

Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa S.A.

- Tapia, E. (2007). *Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Recuperado el 18 de Enero de 2020, de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1666/1/T-ESPE-025225.pdf>
- Universidad Andina del Cusco. (2012). *uandina.edu.pe*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2019, de <https://www.uandina.edu.pe/index.php/perfil-profesional-turismo/>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Adminstración* (Sexta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill. Recuperado el 12 de Septiembre de 2019
- Zeledon, P. (2004). *Administración de los Recursos Humanos. Análisis, Descripción y Diseño de Cargos*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2019, de [gestiopolis.com: http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3829/mmuajica.pdf?sequence=1](http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3829/mmuajica.pdf?sequence=1)

ANEXOS



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y

HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue realizado por **LIZINTUÑA NÁJERA, MAYRA MARLENE** y **RAMÍREZ QUINATO, TAÑA ALEJANDRA**

En la ciudad de Latacunga a los veintisiete días del mes de enero del año dos mil veinte

Aprobado por:

Ing. Nasimba Suintaxi, Cristina Maribel

DIRECTORA DEL PROYECTO

Ing. Carlos Geovanny Albán Yáñez
DIRECTOR DE CARRERA

DIRECTOR DE CARRERA

Dr. Freddy Jaramillo

SECRETARIO ACADÉMICO