



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA  
Y HOTELERA**

**“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”**

**AUTORAS:**

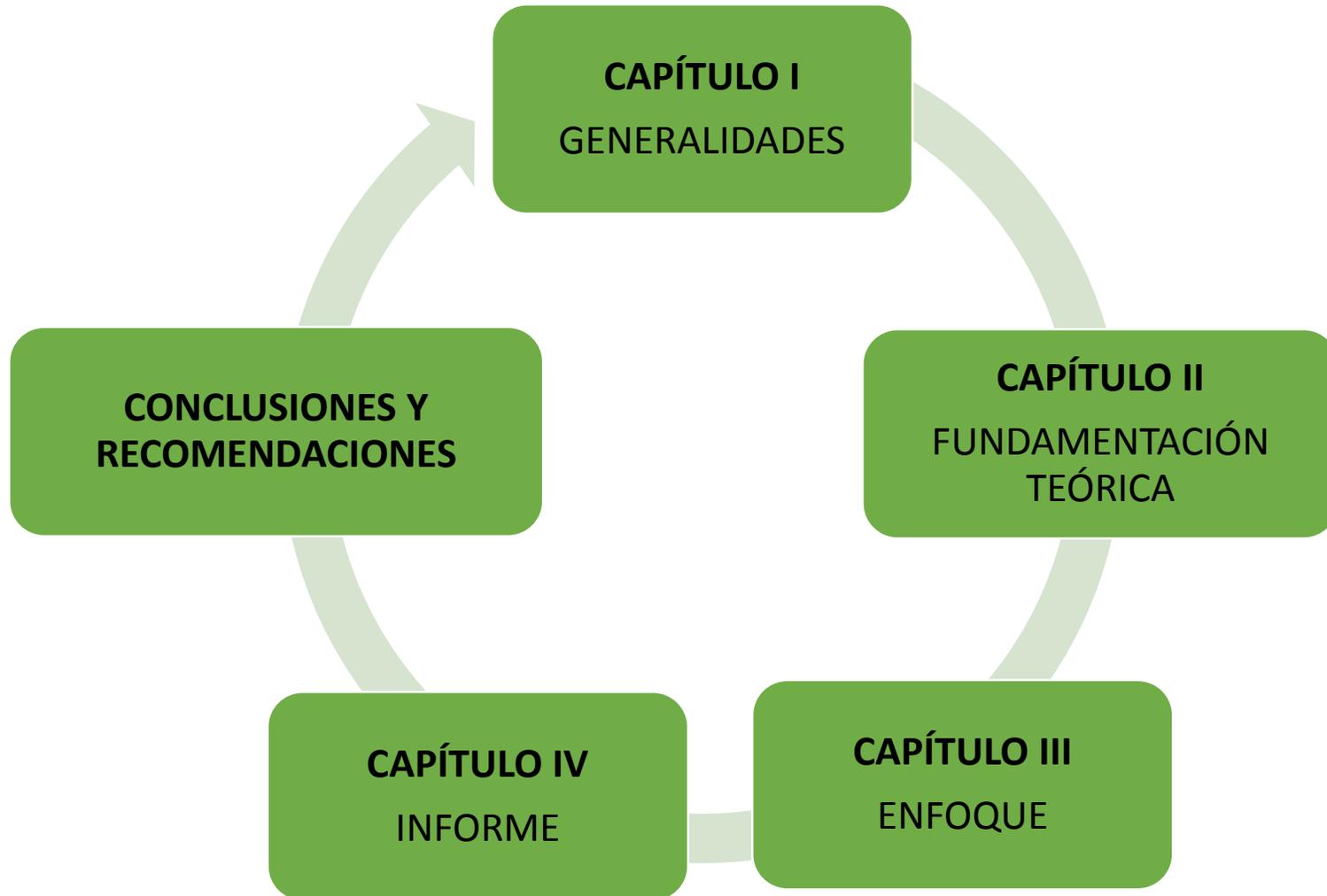
LIZINTUÑA NÁJERA, MAYRA MARLENE  
RAMÍREZ QUINATO, TAÑA ALEJANDRA

**DIRECTORA DE TESIS:**

ING. NASIMBA SUNTAXI, CRISTINA MARIBEL



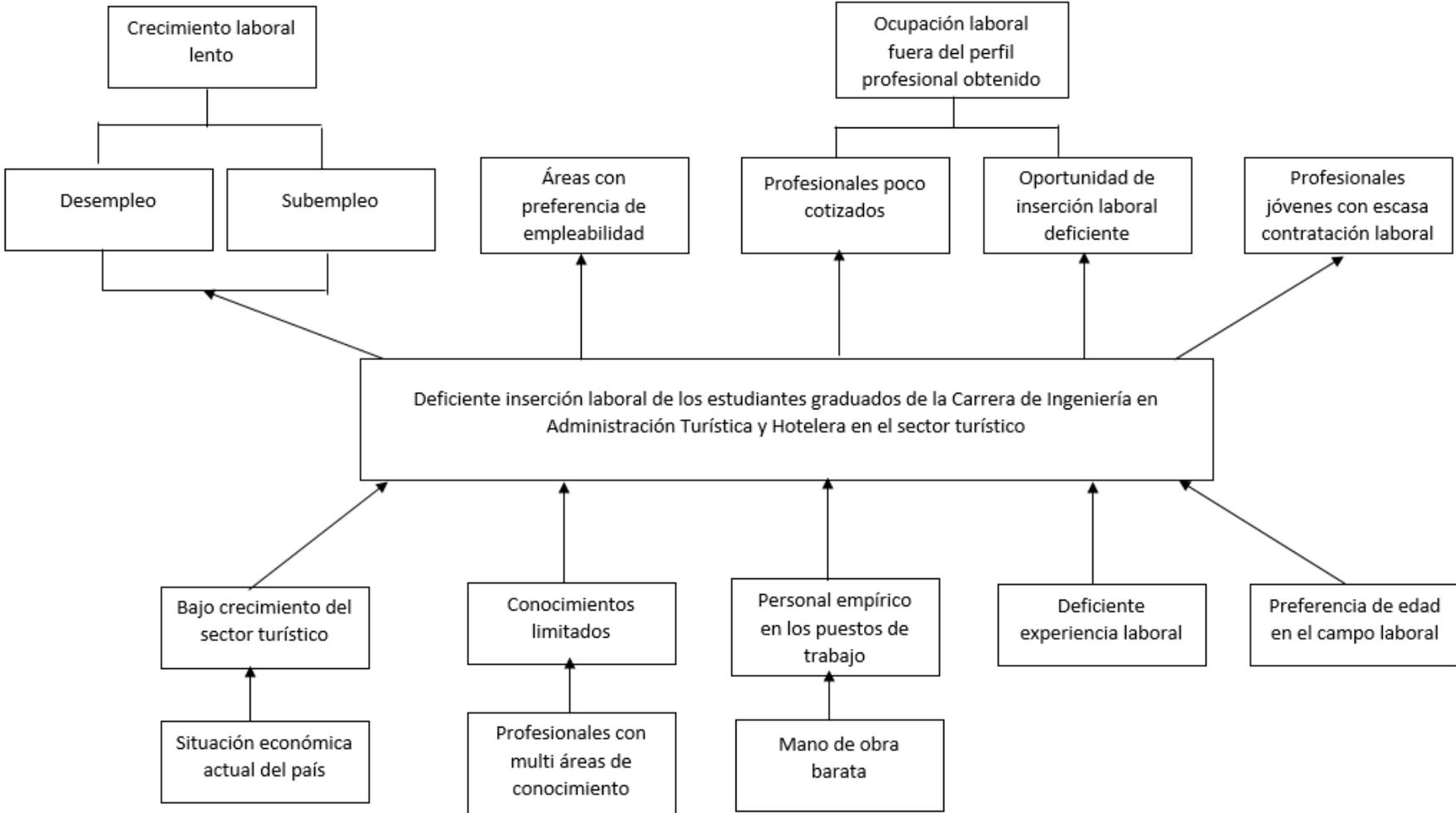
# ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN



# CAPÍTULO I

## GENERALIDADES

# ÁRBOL DE PROBLEMAS



# 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?

# 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.

# 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

# JUSTIFICACIÓN

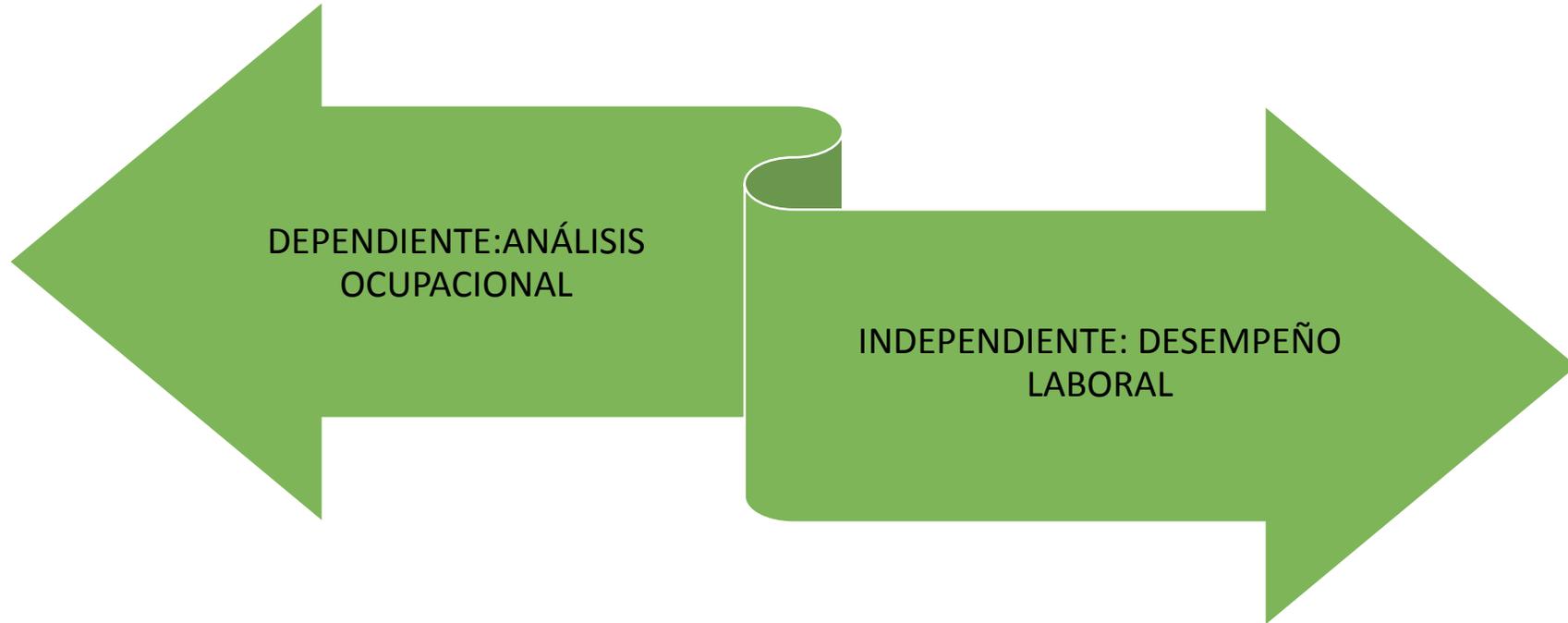
tiene como finalidad conocer la ocupación actual de los profesionales de turismo y hotelería; y de qué manera se encuentran desarrollando sus funciones y actividades dentro de su lugar de trabajo



al mismo tiempo se pretende conocer el manejo de las actividades que realizan diariamente, con el propósito de constatar el nivel de conocimiento adquirido a través del perfil profesional planteado por la institución



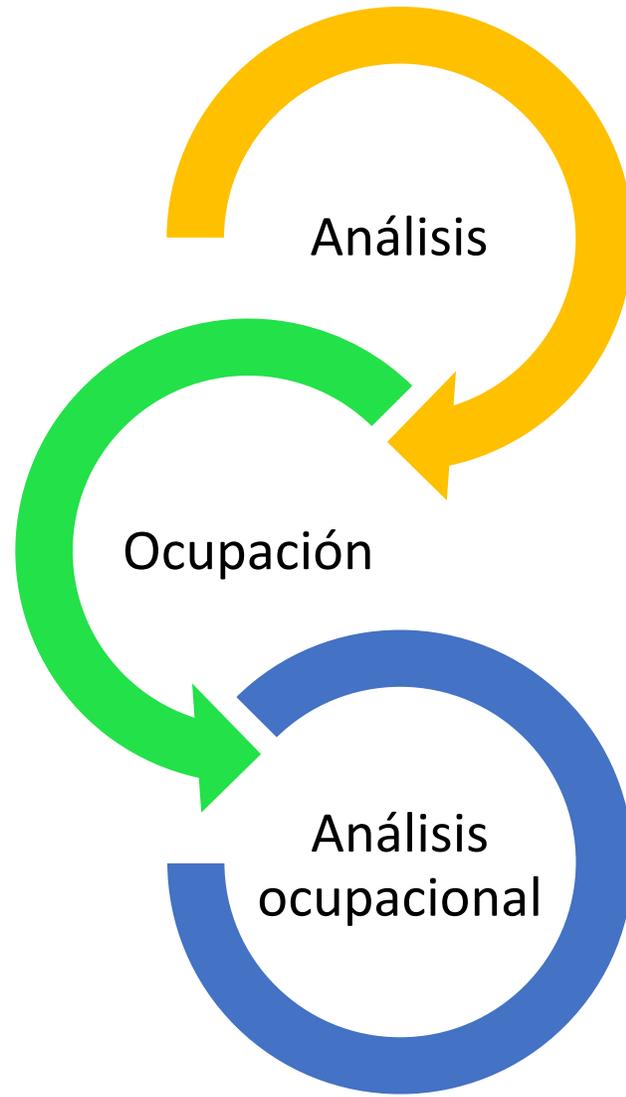
# VARIABLES



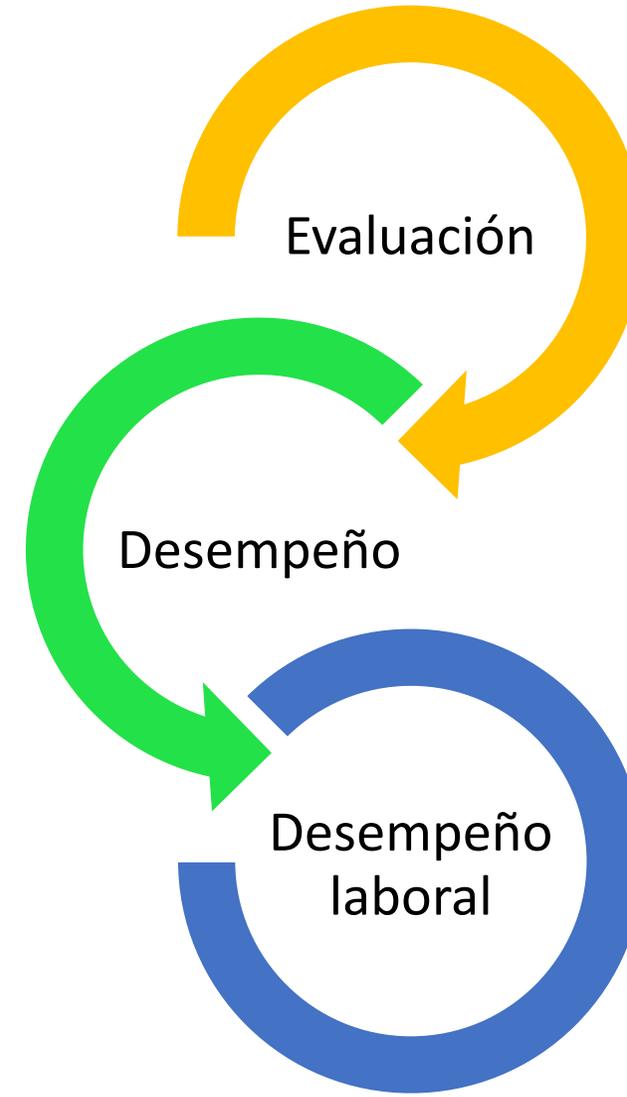
# CAPÍTULO II

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

# VARIABLE DEPENDIENTE



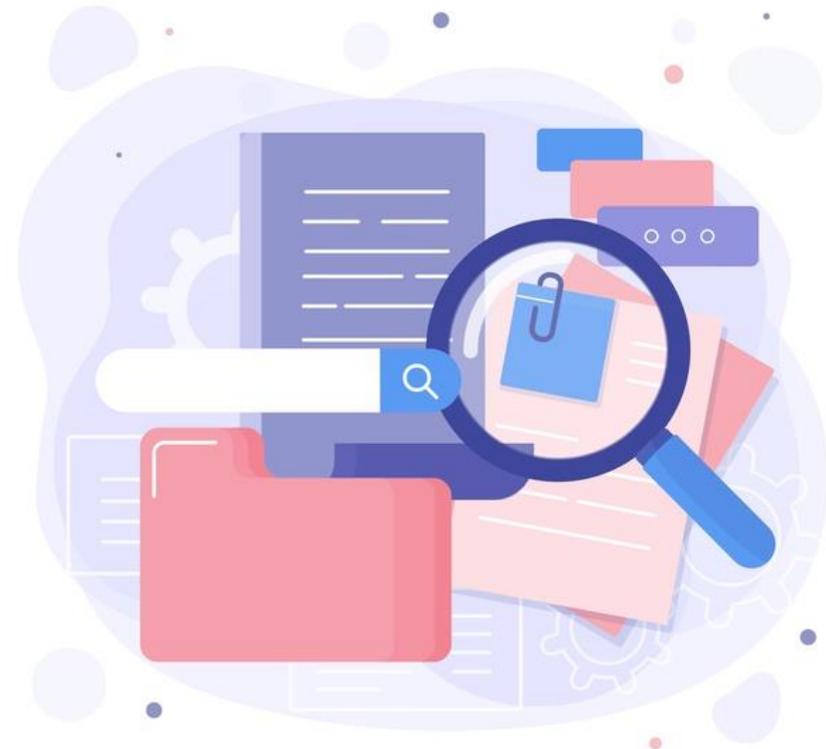
# VARIABLE INDEPENDIENTE



# CAPÍTULO III

## ENFOQUE

# PROCESO METODOLÓGICO

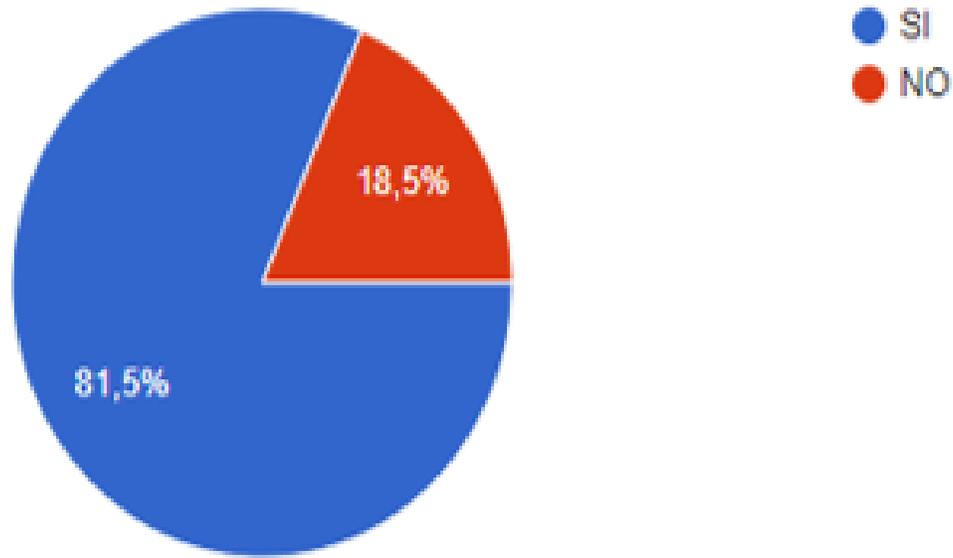


designed by freepik

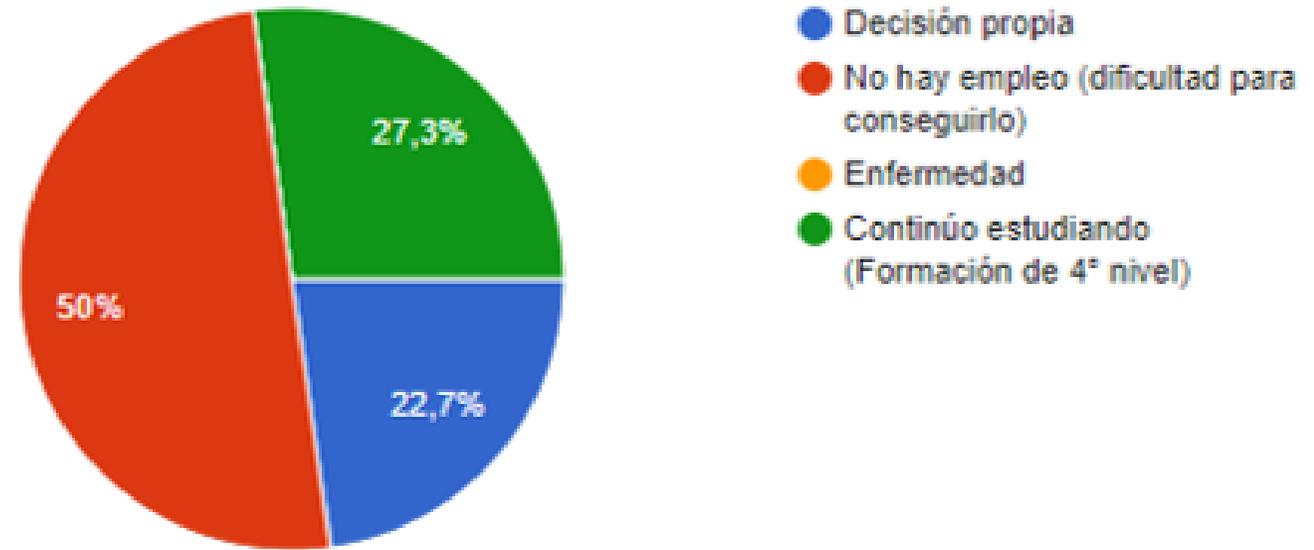


# TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

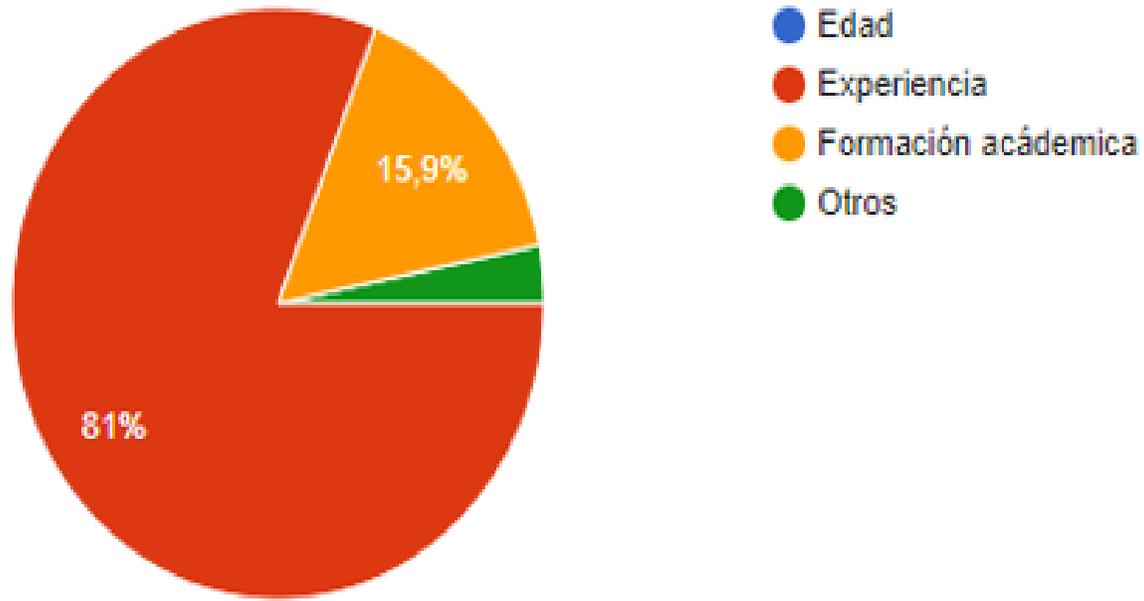
## ENCUESTA



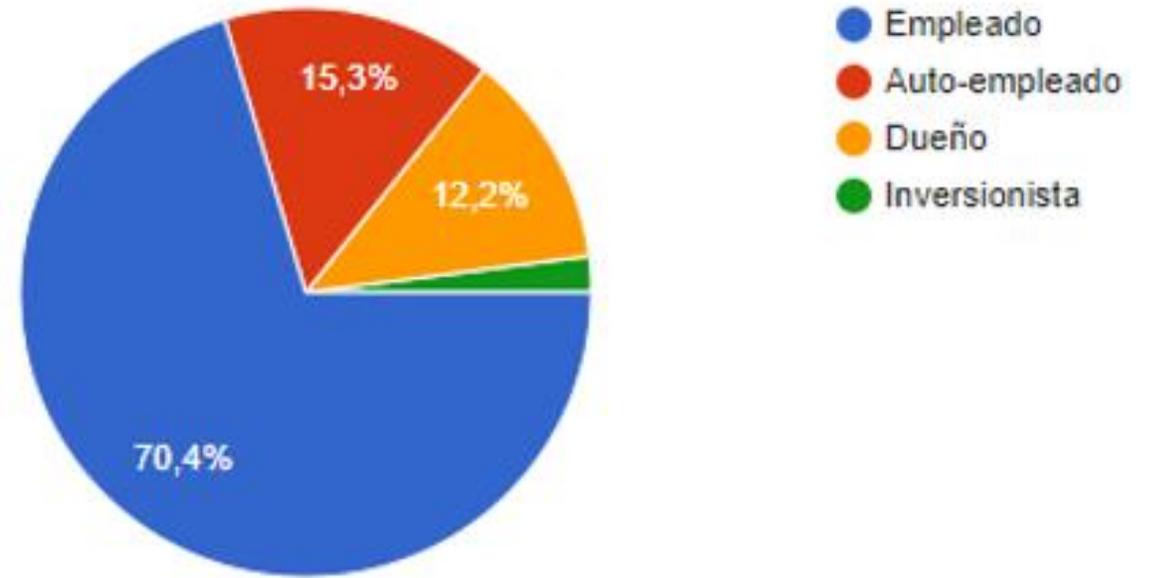
▲ *Figura 3.* Actualmente usted se encuentra laborando



▲ *Figura 4.* Razones por las que no labora



*Figura 8.* Factores de impedimento



*Figura 11.* Estatus laboral

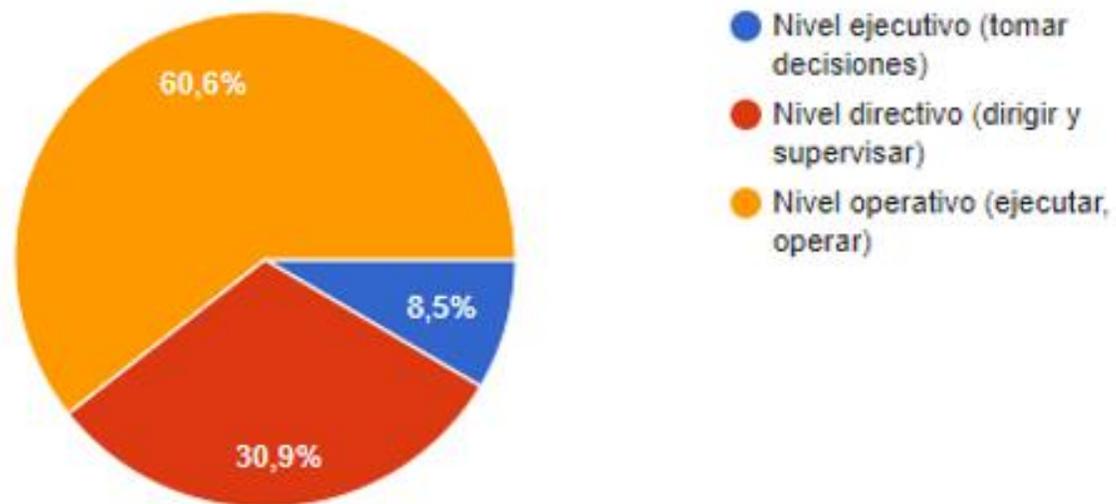


Figura 12. Nivel de jerarquía de la ocupación

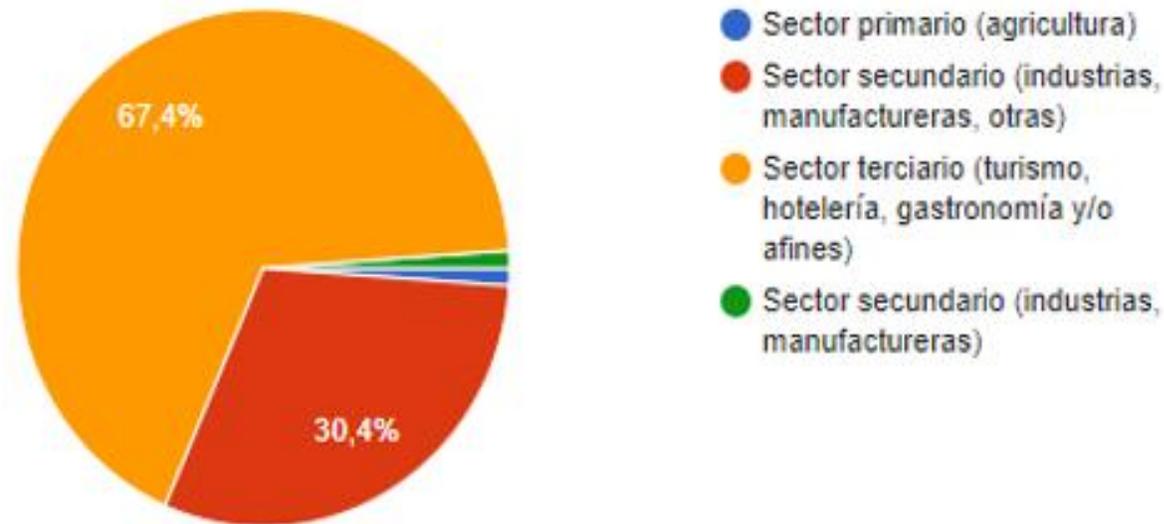
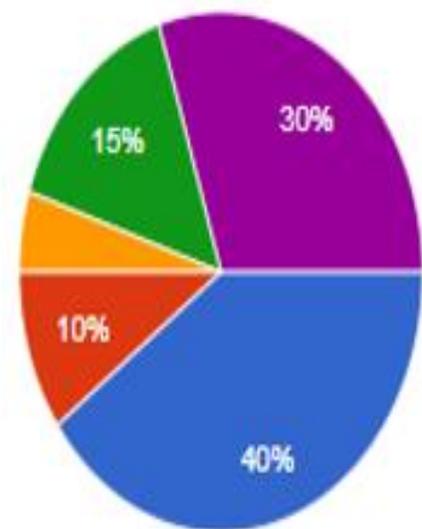
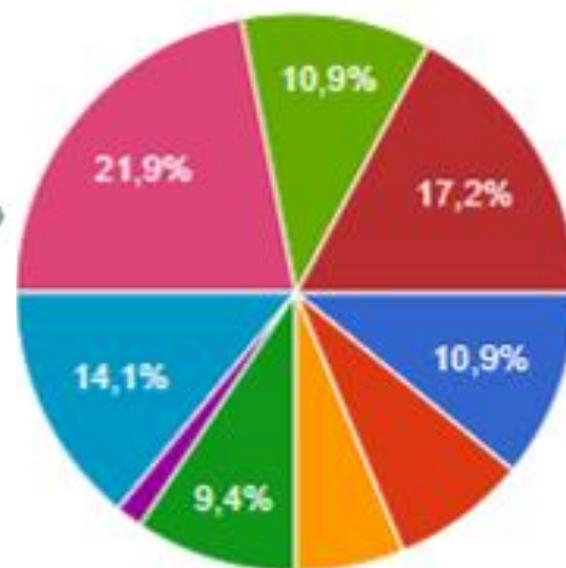


Figura 18. Sector económico



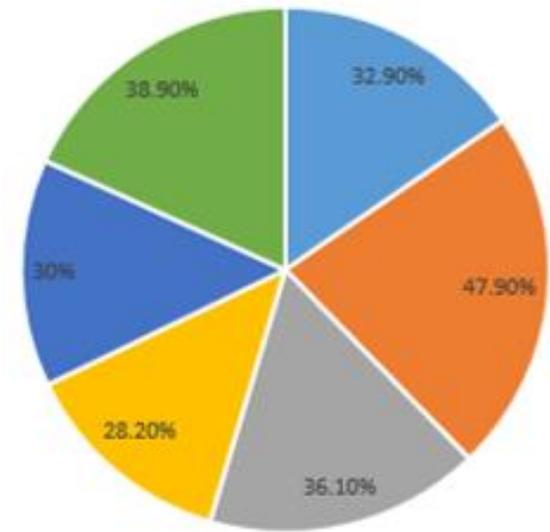
- Pocas plazas de trabajo en el sector turístico
- Remuneración inadecuada
- Contratación de talento humano barato
- Ocupación de negocios familiares
- Otros

Figura 19. Factores que le impiden laborar en el sector



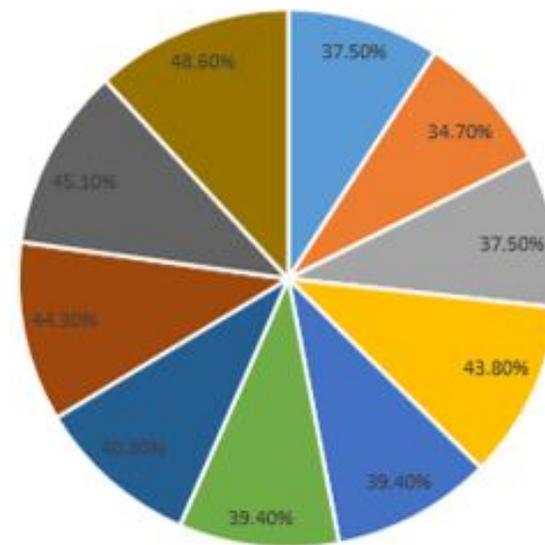
- Agencias de viajes, operador turístico y web de viajes
- Gestión y planificación de d...
- Gestión de productos y activ...
- Organización y planificación...
- Empresas vinculadas al tran...
- Docencia y consultoría
- Hotelería, centros termales, ...
- Empresas de restauración
- Empresas de catering y gast.

Figura 20. Sector de ocupacion



- Conocimiento en técnicas administrativas
- Gestiona la comercialización de productos turísticos
- Identifica oportunidades de negocios turísticos
- Planif y organiz de paquetes turísticos
- Dominio en el portafolio de productos gastronómicos
- Conocimiento y dominio de idioma extranjero

*Figura 21.* Nivel de conocimientos



- Facilidad de comunicarse y/o relacionarse con personas
- Planificación de corto plazo de acuerdo a las condiciones
- Preparación física y emocional
- Expresividad en la comunicación
- Argumentación lógica, clara y articulada
- Habilidad para la resolución de problemas
- Creatividad
- Trabajo bajo presión
- Trabajar en equipo

*Figura 22.* Habilidades

# DESEMPEÑO LABORAL

## FICHA

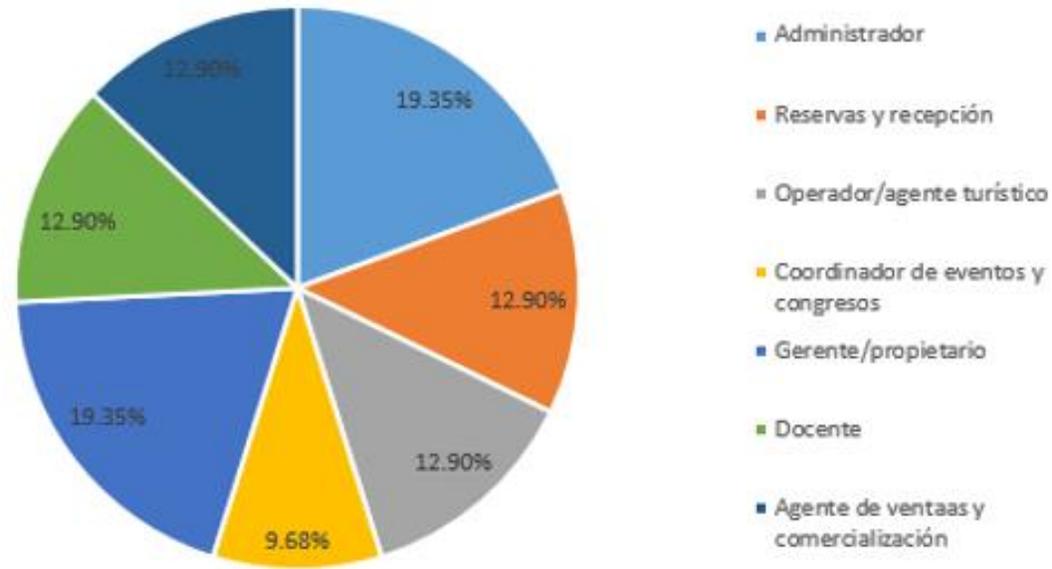


Figura 24. Ocupación laboral

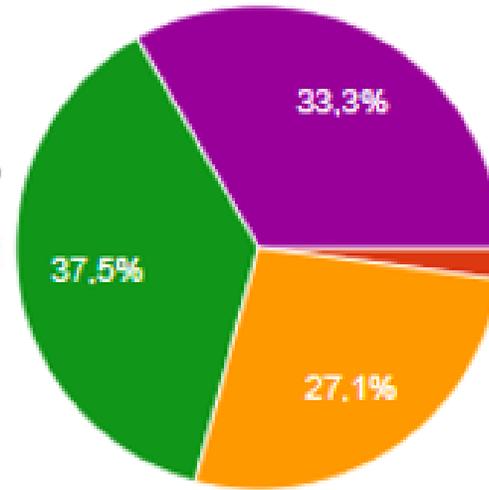


Figura 25. Calidad del trabajo



Figura 27. Conocimiento del puesto de trabajo

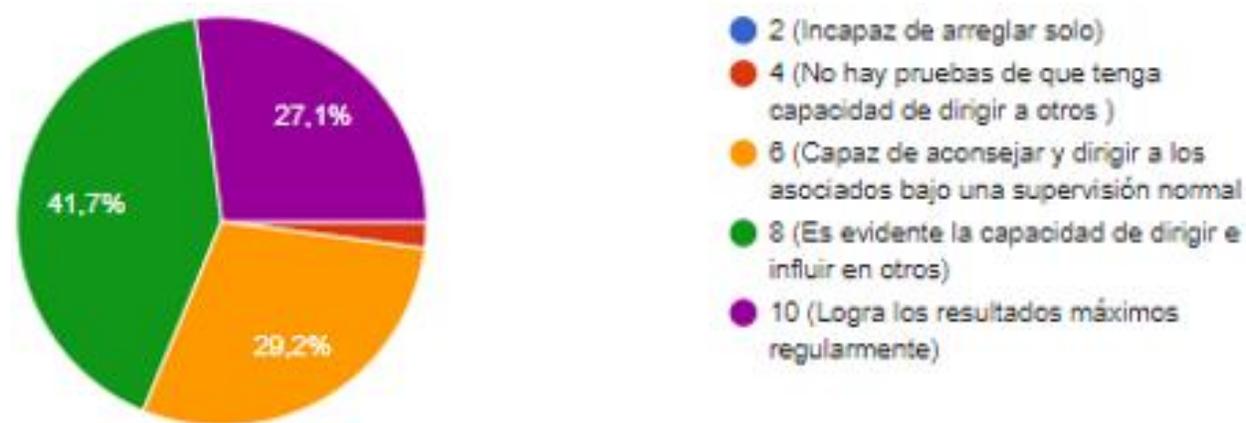


Figura 29. Liderazgo

# COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

## CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

---

CHI CUADRADO TABULAR

$$X^2_t = (\alpha = 0,05)(gl)$$

$$X^2_t = 24,99$$

CHI CUADRADO

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

$$X^2 = 25,16$$

DECICISÓN 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 V

## INFORME



# 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.

# 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

# DESARROLLO

## PROCEDIMIENTO

Seguimiento a los profesionales de turismo y hotelería el mismo que fue realizado mediante la aplicación de un censo contando con un total de 167 registrados en el seguimiento de graduados de la carrera, de los cuales se logró contactar a 108 profesionales, de los mismo que se contó con la predisposición de colaboración con un total de 63 personas de las que 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 20 ejercen labores ajenas a su formación académica

## ÁREAS DE DESEMPEÑO 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%

# RESULTADOS ANÁLISIS OCUPACIONAL

Preguntas de importancia	Análisis		Resultados
<b>Género</b>	Masculino	20,4%	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.
	Femenino	78,7%	
	LGBTIQ	0,9%	
<b>Se encuentra laborando</b>	SI	81,5%	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
	NO	18,5%	
<b>Ubicación laboral</b>	Cotopaxi	56,81%	Se determina que estas provincias son las que brindan mayor oportunidad laboral a los profesionales independientemente de área de profesionalización.
	Tungurahua	23,86%	
	Pichincha	13,63%	
<b>Sector laboral</b>	Público	22,1%	El sector que genera mayores fuentes de empleo está determinado por el sector privado
	Privado	73,7%	
	Mixto	4,2%	
	ONG	0%	
<b>Situación laboral</b>	Empleado	70,4%	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.
	Auto-empleado	15,3%	
	Dueño	12,2%	
	Inversionista	2%	
<b>Nivel de jerarquía de la ocupación</b>	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%	
<b>Sector económico</b>	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%	
<b>Sector empresarial</b>	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%	

# RESULTADOS DEL 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%

# OCUPACIÓN DE PROFESIONALES

Nombre y Apellido	Empresa	Ocupación/Cargo	Ubicación
Vargas Salazar Raquel de los Ángeles	Hostería Cotopaxi Tour	Recepcionista	Cotopaxi/Latacunga
Álvarez Albán Jessica Alexandra	Hostal Pillareñita	Polivalente	Cotopaxi/Latacunga
Llumiugsi Gualotuña Sandy Gabriela	Hotel San Agustín Plaza	Recepcionista	Cotopaxi/ Salcedo
Ocaña López Adriana Lucia	Servicio Ecuatoriano de Normas INEN	Gestor de Proyectos de Normas Relacionadas al Sector Turístico	Pichincha / Quito
Borja Guerra Víctor Daniel	El Caldero del Sabor Catering	Gerente/Propietario	Cotopaxi / Latacunga
Muyon Rivera Anthony Valentino	Muristour Expediciones	Operador Turístico	Tungurahua/Ambato
Salgado Ríos Katherin Jeaneth	Kartul restaurante	Operativo	Cotopaxi/Latacunga
Monteros Herrera Víctor Hugo	Hotel Endamo	Asistente Administrativo	Cotopaxi/Latacunga
Tigselema Jumbo Edwin Gonzalo	Hostal HuasiCama	Administrador	Cotopaxi/Latacunga
Montachana Montachana Idalia Carolina	Hotel Jimmy	Asistente administrativo hotelero	Cotopaxi/Latacunga
Nasimba Tipan Diana Elizabeth	Pizza hut	Subgerente	Cotopaxi/Latacunga
Espin Diaz, Joshelin Elizabeth	Hotel Joshed imperial	Gerente	Cotopaxi/Latacunga
Tapia García María Alexandra	Dirección Provincial del Ambiente de Cotopaxi	Coordinadora de la Unidad de Patrimonio Natural	Cotopaxi
Tigasi Riera Mayra Yolanda	Viaja conmigo	Agente de viajes	Pichinchai/Quito
López Telenchana Carolina Marianela	ASEINMA	Coordinadora de eventos	Chimborazo/Riobamba

# OCUPACIÓN DE PROFESIONALES

Nombre y Apellido	Empresa	Ocupación/Cargo	Ubicación
Rodríguez Ricaurte Jaime Felipe	Hostería Posada de Tigua	Gerente	Cotopaxi /Pujilí
Chancosí Quinatoa Saul Javier	Cuscungo Cotopaxi Hostel & Lodge	Gerente	Cotopaxi/ Pastocalle
Toapanta Viracocha Angelica Fernanda	Cuscungo Cotopaxi Hostel y Lodge	Administradora	Cotopaxi/ Pastocalle
Oña Cevallos Blanca Ibeth	OSMI group	Asistente ejecutivo y comercial	Pichicha/Quito
Loachamín Cando Jenny Carolina	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito	Agente del Grupo de Turismo y Protocolo del CACM Q	Pichicha/Quito
Alomoto Jami, Tania Soledad	Hotel San Agustín Plaza	Recepcionista	Cotopaxi/Latacunga
Tiglla Iglecias Adriana Cristina	Preuniversitario Elite	Docente	Tungurahua /Ambato
Nauque Castro Jennifer Johanna	Hotel Justen	Subgerente	Tungurahua /Ambato
Jerez Karla Pamela	Casa de la cultura Benjamín Carrión	Docente	Cotopaxi
Escudero Araque David Francisco	Café Paris	Gerente	Cotopaxi / Latacunga
Alcarraz Coro, Diana Fernanda	INTER-TRAVELTOURS	Gerente/Propietaria	Cotopaxi / Latacunga
Sandoval Castro Carlos Alberto	GAD Provincial de Cotopaxi	Asesor de proyectos turísticos, guía turístico Bilingüe	Cotopaxi / Latacunga
León Pérez Ricardo Andres	Emprendimiento-gastronómico	Gerente-propietario	Pichincha/Mejía
Paucar Lalaleo Doris Estefanía	Ecopark Hostería	Agente de ventas	Pastaza/Puyo
Díaz Altamirano Mishelle Alejandra	Hotel Emperador	Recepcionista	Tungurahua/Ambato

# PERSONAJES DESTACADOS

## NOMBRE

## EMPRENDIMIENTO



**Ing. Rodríguez Ricaurte Jaime Felipe**  
Año de Titulación: 2013



“Hostería Posada de Tigua”



**Ing. Escudero Araque David Francisco**  
Año de Titulación: 2013



“Restaurant-Cafeteria”Café Torre-Eiffel París”

# PERSONAJES DESTACADOS

## NOMBRE

## EMPRENDIMIENTO



Ing. Borja Guerra Víctor Daniel  
Año de Titulación: 2016



"El Caldero del Sabor"



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



"Inter Travel"



# 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.