

# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

## **Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Análisis de empleabilidad de los graduados en la Licenciatura en Turismo  
de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (2017-2020)

### **PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

#### **Licenciado en Turismo**

Presentado por:

Yuliana Estefania Vera Pilataxi

Erika Mercedes Yepez Laines

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

Año: 2020

## DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico principalmente a mi madre por ser mi pilar y guía fundamental en esta vida, por siempre motivarme a seguir adelante; a mi padre por enseñarme con su ejemplo el significado de trabajo incansable.

A mis hijos; Vania y Dante, por ser mi motivación más ferviente para culminar esta etapa importante de mi vida y a mi esposo por su apoyo constante en este camino.

Yuliana Estefania Vera Pilataxi

## DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a Dios, por estar siempre conmigo dándome sabiduría y entendimiento para culminar este proceso de titulación; a mis padres Jacinto Yepez que ya no está entre nosotros pero que fue mi aliento para empezar esta carrera y Lorena Laines mi madre que me ha acompañado en todo, así mismo a mis hermanos Johana, Gustavo, Petronio y Dalton por estar pendientes de mi progreso.

A mi hija Violetta Valladolid por ser mi motor para continuar con pie firme para no dejarme vencer por las adversidades. Por último, dedico este proyecto a mis docentes por todas las tutorías que me brindaron para realizar este proyecto, y a todas las personas que fueron parte importante en mi vida para culminar con éxitos esta significativa etapa.

Erika Mercedes Yepez Laines

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento primero a Dios por darme la fortaleza y guía a lo largo de mi vida. A la ESPOL, por permitirme ser parte de esta alma máter y aprender día a día todo lo que se requiere para triunfar. A cada uno de mis maestros, que contribuyeron con su granito de arena en este largo camino de formación, a mis compañeros y amigos que sin duda hicieron más ameno este camino creando buenos y bonitos recuerdos y por último, a mi compañera de tesis, Erika, por toda su predisposición, paciencia y apoyo incondicional en el desarrollo de este proyecto.

Yuliana Estefania Vera Pilataxi

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por no olvidarse de mí en ningún momento.

A mi familia por no abandonarme en momentos difíciles y por brindarme apoyo incondicional para que culmine con éxito esta licenciatura.

A mi profesora de materia integradora y mi tutora de proyecto por estar siempre pendientes de mí y darme guías necesarias para culminar con satisfacción este documento académico.

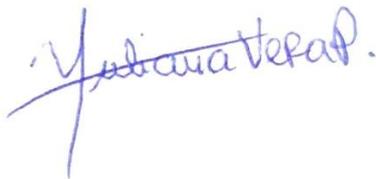
Agradezco a todos los docentes de la carrera por todo el conocimiento que me aportaron durante todo el tiempo que duró mi formación académica. También agradezco a toda la Unidad de Bienestar Politécnico, especialmente a la Lcda. Piedad Pizarro y demás trabajadoras sociales que fueron parte importante en mi desarrollo como estudiante universitaria.

A Santiago, a mi hija Violetta y a todas las personas que me apoyaron para escribir y terminar este proyecto.

Erika Mercedes Yepez Laines

## DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Erika y Yuliana* damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



---

Yuliana Estefanía Vera Pilataxi



---

Erika Mercedes Yopez Laines

## EVALUADORES



---

**Ivonne Antonieta Martin Moreno**

PROFESOR DE LA MATERIA



---

**María Fernanda Salas Puente**

PROFESOR TUTOR

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación pretende realizar un estudio cronológico de la empleabilidad de los graduados de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral perteneciente para identificar diferentes realidades laborales que se pueden estar presentando en la vida de estos graduados, con el fin de que esta información sea útil para el decanato de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas que administra y dirige la carrera de Licenciatura de Turismo. Se realizaron entrevistas a 5 empresas representativas del sector turístico ubicadas en la ciudad de Guayaquil además de encuestas a una muestra de 151 graduados de la carrera. Los actores que formaron parte importante de esta investigación fueron contactados por vía e-mail para obtener datos necesarios que ayuden a validar este análisis. El producto final es un prototipo de perfil ocupacional para la carrera de Licenciatura en Turismo de ESPOL que cumpla con las nuevas exigencias de las empresas turísticas considerando que el turismo es un sector en constante transformación. Se concluyó que, los graduados en esta carrera tienen que demostrar algún valor agregado que sea atractivo para el mercado laboral.

Palabras claves: empleabilidad, graduados, turismo, prototipo, valor agregado.

## **ABSTRACT**

The current research project aims to carry out a chronological study of the employability of alumni with a Bachelor of Tourism degree at the Escuela Superior Politécnica del Litoral to identify the different realities of labor that these graduate students may be facing in their lives, in order to make this information useful to the Dean of the Faculty of Social and Humanistic Sciences who administers and directs the degree of Tourism. Interviews were conducted with five companies that represent the tourism sector located in the city of Guayaquil, as well as surveys of a sample of 151 graduates from the Tourism program. The actors who were an important part of this investigation were contacted via e-mail for necessary data to help validate this analysis. The final product is a prototype of the occupational profile for the ESPOL's Bachelor of Tourism degree program that meets the new requirements of tourism companies, considering that tourism is a constantly changing sector. It was concluded that, graduates in this career have to demonstrate a valuable experience that is more appealing to the labor market.

Keywords: employability, graduates, tourism, prototype, value experience, appealing.

## ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES.....	7
RESUMEN.....	I
ABSTRACT.....	II
ÍNDICE GENERAL.....	III
ABREVIATURAS.....	V
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VI
ÍNDICE DE ECUACIONES.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
CAPÍTULO 1.....	1
1.INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Descripción del problema.....	2
1.2 Justificación del problema.....	2
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4 Marco teórico.....	4
1.4.1 La empleabilidad.....	4
1.4.2 Inserción Laboral.....	4
1.4.3 Perfil de profesional en turismo que requiere la industria turística.....	5
1.4.4 Las competencias profesionales.....	5
1.4.5 Sobre las posibles causas del desempleo de los graduados.....	6
1.4.6 Los profesionales en turismo pueden ser contratados por medio de prácticas pre-profesionales.....	7
CAPÍTULO 2.....	8
2. METODOLOGÍA.....	8
2.1. Fases de la investigación.....	8
2.1.1 Primera fase: Diseño cuantitativo.....	8
2.1.2 Segunda fase: Diseño cualitativo.....	9
2.1.3 Tercera fase: Diseño correlacional.....	9
2.1.4 Cuarta fase: Diseño Exploratorio.....	10
2.2 Técnicas a utilizar.....	10
2.2.1 Lluvia de ideas.....	11
2.2.2 Mapa de actores.....	11

2.2.3 Entrevistas .....	12
2.2.4 Encuestas .....	13
2.3 Determinación de la muestra .....	14
2.4 Matriz de Impacto - Dificultad.....	15
2.5 Prototipo .....	15
2.6 Descripción de Actores de Validación .....	15
2.7 Matriz de Feedback .....	16
CAPÍTULO 3.....	17
3. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	17
3.1. Análisis de Revisión Bibliográfica .....	17
3.2. Análisis de Entrevistas.....	19
3.3. Análisis de Encuestas .....	21
3.3.1 Resultados globales de la encuesta.....	21
3.3.2 Empleo .....	22
3.3.3 Resultados de Aprendizaje .....	23
3.3.4 Satisfacción General .....	24
3.3.5 Comentarios o sugerencias respecto a la carrera.....	24
3.3.6 Empleabilidad de los graduados en el periodo 2017-2019.....	25
3.3.7 Empleabilidad de los graduados en el año 2020.....	27
3.3.8 Satisfacción general de los graduados por las competencias adquiridas al graduarse en ESPOL.....	28
3.3.9 Áreas específicas en donde están trabajando los graduados en turismo (2017-2020) .....	29
3.5 Matriz de Impacto.....	30
3.6 Prototipo .....	31
3.7 Validación.....	32
CAPÍTULO 4.....	34
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	34
4.1. Conclusiones .....	34
4.2 Recomendaciones .....	36
BIBLIOGRAFÍA.....	37
APÉNDICES.....	39
APÉNDICE A.....	39
APÉNDICE B.....	40

## **ABREVIATURAS**

INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

FCSH Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

AAVV Agencias de Viajes

RRHH Recursos Humanos

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Mapa de actores.....	12
Figura 2.2 Matriz de Impacto-Dificultad .....	15
Figura 2.2 Matriz Feedback .....	16
Figura 3.3. Organización de documentos en Mendeley.....	19
Figura 3.3 Matriz de Impacto .....	30
Figura 3.4 Prototipo de perfil ocupacional.....	31
Figura 3.5 Matriz de Feedback .....	33

# ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1.- Ecuación para determinar el número de encuestas .....	14
--	----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Técnicas utilizadas en la investigación.....	10
Tabla 2.2 Empresas y personas involucradas en el mapa de actores .....	11
Tabla 2.3 Ficha de información de los empleadores de las principales empresas turísticas de la ciudad de Guayaquil.....	12
Tabla 2.4 Determinación del tamaño de la muestra.....	14
Tabla 3.4. Actores para Prototipo .....	15
Tabla 3.1. Criterios de búsqueda.....	18
Tabla 3.2. Análisis de las entrevistas virtuales realizadas .....	20
Tabla 3.3 Actores para Prototipo .....	32
Tabla 3.4 Observaciones de los actores .....	32

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3.1 Resultados de las Bases de Datos .....	17
Gráfico 3.2 Resultados de Base de Datos resumiendo los criterios más importantes de búsqueda.....	18
Gráfico 3.3 Datos generales - Sexo.....	21
Gráfico 3.4 Datos generales – Fecha de grado.....	21
Gráfico 3.5 Empleo dentro del sector turístico .....	22
Gráfico 3.6 Empleo fuera del sector turístico .....	22
Gráfico 3.7 Resultados de aprendizaje.....	23
Gráfico 3.8 Satisfacción general .....	24
Gráfico 3.9 Graduados del año 2017.....	25
Gráfico 3.10 Graduados del año 2018.....	26
Gráfico 3.11 Graduados del año 2019.....	26
Gráfico 3.12 Graduados del año 2020.....	27
Gráfico 3.13 Satisfacción general .....	28
Gráfico 3.14 Áreas donde se encuentran trabajando actualmente los graduados (2017-2020).....	29
Gráfico 3.15 Actividades no turísticas a las que se están dedicando los graduados de la carrera (2017-2020).....	29
Gráfico 3.16 Resultados de ficha de validación.....	32

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

El Turismo en la actualidad es una actividad económica importante que proporciona diferentes oportunidades de trabajo. En Ecuador esta actividad se puede notar en las principales ciudades, en donde a través de los años ha sido evidente la presencia de turistas como por ejemplo en las zonas costeras, pero esta actividad no tuviera éxito si no existiera el talento humano. Es por eso que se debe tomar en cuenta precisamente que el talento humano debe ser formado con un enfoque integral de modo que exista una relación entre el ser humano con la sociedad, esta persona ya preparada debe tener competencias específicas tales como la innovación y la cultura del servicio sin dejar atrás el alto conocimiento en Turismo, esto forma parte de su ética profesional (Muñiz 2012).

Según los datos proporcionados por el Ministerio de Turismo en el año 2014 se observa que el turismo genera plazas de trabajo que alcanzan las cifras de 344.800 puestos de trabajo. Lo ideal sería que en este sector los graduados en la especialidad de Turismo estén laborando en el área, sin embargo, se indica que nueve empleos directos e indirectos del turismo, no están siendo ocupados por una persona con formación universitaria. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015).

Tal vez no se pueden obtener datos exactos de cuántos profesionales trabajan en Turismo a nivel nacional, pero sí se pueden tomar cifras aproximadas, tampoco se puede saber qué sucede con los graduados en Turismo luego de concluir su carrera, quizás algunos trabajen o no en Turismo inclusive puede ser que algunos hayan emigrado a otro país, ¿y si finalmente consideraron que existen mejores trabajos que cumplen con sus expectativas? ¿o tuvieron una mejor oferta laboral? Por ende, se ha tomado a una muestra poblacional a nivel de ciudad para elaborar el presente estudio y así poder dar una respuesta a todas estas interrogantes.

### **1.1. Descripción del problema**

Durante los últimos años, “la globalización, los avances tecnológicos, la expansión del mercado económico y laboral, introducen cambios en el trabajo de las personas en todo el mundo” (Lantarón, B. S.,2016) y el desempleo se ha incrementado.

A nivel nacional, el desempleo es una de las principales preocupaciones de los ecuatorianos luego de la inseguridad y la delincuencia, representando el 6,6% de la población económicamente activa según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2020).

Si bien es cierto, el mercado laboral es cambiante, el obtener un puesto de trabajo es una necesidad común latente entre los seres humanos. El individuo es el pilar fundamental para el desarrollo de una sociedad, por lo tanto, debe de existir una oferta de plazas de trabajos consistentes a la necesidad por lo que una de las principales preocupaciones de los graduados universitarios al finalizar sus estudios es conseguir un puesto de trabajo que satisfaga sus necesidades económicas y aspiracionales en el menor tiempo posible.

Dentro de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral según una base de datos proporcionada por el departamento de Seguimiento a los graduados de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas podemos observar que alrededor de un 19.23% de los graduados desde el año 2017 al 2019 no se encontraban laborando, el 30.77% se encontraban desempeñando algún cargo dentro del área de formación académica en la cual han obtenido su titulación mientras que el 50% restante se encuentra laborando en empresas no turísticas.

Por esta razón la propuesta de nuestro trabajo de investigación es analizar la empleabilidad de los graduados en la Licenciatura en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral en el periodo 2017-2020.

### **1.2. Justificación del problema**

Teniendo en cuenta la importancia del trabajo como motor de supervivencia para los profesionales graduados especialmente de la carrera de Turismo cuyo afán es poder conseguir una ocupación estable y ante la preocupación sobre las cifras de desempleo que existe en Ecuador, resulta de especial interés conocer de manera cronológica los tipos de empleo a los que se han estado dedicando estos profesionales, y a partir de ahí

realizar un análisis de empleabilidad esclareciendo realidades que quizás a simple vista no se conocen.

El presente estudio surge de la necesidad de examinar la empleabilidad de los profesionales en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral en la ciudad de Guayaquil, con el propósito de identificar qué ha sucedido a partir del año 2017 hasta finales del 2020.

La investigación busca proporcionar información que sea útil para el decanato de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas (FCSH) que administra y dirige la carrera de Licenciatura de Turismo dándole visibilidad a las posibles debilidades a nivel de capacidades y habilidades que poseen los futuros graduados.

El trabajo tiene una utilidad metodológica, ya que podrían realizarse investigaciones similares como guía para futuros análisis de empleabilidad de otras universidades de la ciudad o el país.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar la empleabilidad de los graduados en la Licenciatura en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral mediante un estudio cronológico de los empleos obtenidos en los últimos años para la generación de pautas o guías de mejora en la formación de las capacidades y habilidades del futuro profesional en el área turística.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar el perfil requerido por la industria turística del profesional del turismo para la comprensión de las competencias específicas y transversales que deben formar a este profesional.
2. Determinar el grado de satisfacción referente a las competencias y habilidades adquiridas en su proceso de enseñanza – aprendizaje de los graduados para el conocimiento del grado de impacto en la consecución de empleo.
3. Evaluar la situación laboral actual de los graduados en Turismo para el conocimiento y comprensión de las causas por las cuales se genera el desempleo en los profesionales.

## **1.4. Marco teórico**

### **1.4.1. La empleabilidad**

Dentro de esta investigación se abordan ciertos términos relevantes, porque es importante conocer determinados términos relacionado a las perspectivas teóricas del mercado laboral turístico y desarrollar de manera comprensiva nuestro análisis de empleabilidad.

El término empleabilidad, ha sido utilizado “en un sinnúmero de contextos adoptando un amplio rango de significados” (Gamboa et al., 2007, p. 6). Según Groot y Maassen van den Brink (2000), la empleabilidad se basa en la capacidad de obtener y permanecer en un puesto de trabajo mediante las capacidades, habilidades y aptitudes; adquiridas y desarrolladas a lo largo de una carrera universitaria.

Es necesario recalcar que la empleabilidad en este sentido está relacionada con la empleabilidad. “La productividad de los empleados no solo depende de su aptitud y de la inversión que se realiza en ellos, tanto dentro como fuera del puesto de trabajo, sino también de su motivación y de la intensidad del esfuerzo” (Becker, 1983). El capital humano es importante y necesario en cada uno de los sectores económicos, pero la educación, las habilidades y destrezas que se adquieren forman parte de las características que distinguen a personas con conocimientos adquiridos de personas con conocimientos empíricos lo que conlleva al mercado a la elección de mejores postulantes en los nuevos puestos de trabajo en el mercado laboral cambiante.

### **1.4.2. Inserción Laboral**

La inserción laboral tiene una estrecha relación con la vida de las personas y su meta de obtener un puesto de trabajo estable marcando de esta forma un desarrollo personal en cada uno de los individuos. Según Rodríguez (2013) la inserción laboral es el “proceso de incorporación a la actividad económica de los individuos; proceso que no finaliza con la consecución del empleo, sino que debe conllevar una situación de cierta estabilidad o permanencia en la ocupación obtenida”. De acuerdo a nuestro tema de investigación podemos destacar la siguiente definición para el término Inserción laboral: “Periodo de tiempo durante el cual el sujeto se prepara formándose o buscando activamente trabajo, incluyendo indistintamente los conceptos de proceso de inserción y proceso de transición a la vida activa” (Pérez Escoda, 1996). Enlazando las definiciones,

en el proceso de inserción laboral el individuo pasa de ser un producto educativo a ser un productor del sistema (Fernández, 2009).

#### **1.4.3. Perfil de profesional en turismo que requiere la industria turística.**

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Consejo de Educación Superior para la elaboración de los planes académicos de las diferentes carreras a nivel nacional se establece que se presente y desarrolle el denominado perfil de egreso, el cual es una proyección de los campos ocupacionales en los que podrían trabajar los futuros profesionales de cada área del conocimiento, para su construcción se realizan reuniones entre la academia, el sector público y el sector privado para construir de forma conjunta los requerimientos reales del entorno laboral para que sean los insumos de la malla curricular y con ellos ir definiendo y socializando los posibles ámbitos de actuación del profesional en turismo de ESPOL.

Con base en lo anteriormente expuesto y de acuerdo con el plan de carrera de licenciatura en turismo de ESPOL, el perfil de egreso establece lo siguiente:

- Aplicar herramientas técnicas de planificación turística en espacios naturales y urbanos para el desarrollo y manejo sostenible del turismo.
- Manejar tecnologías de información y comunicación fundamentales para la operación, planificación y el turismo de negocios.
- Tener la capacidad de diseñar productos turísticos conformes a las tendencias actuales y respondiendo a las demandas sociales.
- Tener habilidades técnicas para planificar y coordinar eventos, servicios de alojamiento y restauración en el ámbito del turismo de negocios.
- Reconocer la necesidad de valorar y preservar el patrimonio natural y cultural del Ecuador.

#### **1.4.4. Las competencias profesionales**

Según el diccionario Larousse en 1930 plantea que: “en los asuntos comerciales e industriales, la competencia es el conjunto de los conocimientos, cualidades, capacidades, y aptitudes que permiten discutir, consultar y decidir sobre lo que concierne al trabajo. Supone conocimientos razonados, ya que se considera que no hay competencia completa si los conocimientos teóricos no son acompañados por las cualidades y la capacidad que permita ejecutar las decisiones que dicha competencia sugiere.”

Otra definición interesante para este término es “el conjunto de saberes (saber, saber hacer, saber estar y saber ser –conocimientos, procedimientos y actitudes) combinados, coordinados e integrados en el ejercicio profesional”. El dominio de estos saberes le “hace capaz” de actuar a un individuo con eficacia en una situación profesional (Tejada, 1999).

Podemos concluir que las competencias profesionales no son probabilidades de éxito en la ejecución de una tarea o trabajo, sino que más bien es una capacidad que se debe demostrar.

#### **1.4.5. Sobre las posibles causas del desempleo de los graduados.**

En periodos anteriores el crecimiento económico ha sido directamente proporcional al empleo. Esto quiere decir que como se ha observado un menor crecimiento económico las tasas de desempleo han incrementado.

Una de las posibles causas de este fenómeno de desempleo de casi el 70% de los graduados se debe a que según Villón Álvarez, B. J. (2019) entre el periodo 2017 a 2019 se observó un aumento paulatino año a año del turismo en la ciudad de Guayaquil, pero resalta que para las empresas turísticas los mejores postulantes para sus vacantes de empleo eran hombres. Según datos previos proporcionados por el departamento de Seguimiento a los graduados de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas podemos observar que en su mayoría los graduados durante ese periodo fueron mujeres por lo que podemos deducir que esta es una de las razones principales por las que se observa un porcentaje alto de desempleo en nuestros graduados.

Actualmente la principal razón por la que los graduados no pueden obtener un puesto de trabajo estable es sin duda alguna consecuencia de la pandemia por el Covid-19. Según Castro, C. R. M., Véliz, C. R. M., & Burgos, G. P. (2020) el sector turístico ha sido uno de los más golpeados por esta pandemia puesto que a raíz de que activaron las alarma existió poca afluencia de turistas lo que conllevó a la mayoría de empresas turísticas a reducir su capital humano mediante la pérdida temporal de sus empleos o de forma definitiva.

#### **1.4.6. Los profesionales en turismo pueden ser contratados por medio de prácticas pre-profesionales**

En múltiples ocasiones el estudiante que se encuentra cursando sus últimos semestres de la universidad consigue una primera experiencia en el lugar donde realiza sus prácticas pre-profesionales, estas empresas no siempre terminan contratando a alguno de estos estudiantes. Sin embargo, sí existen empresas que terminan contratando luego de un tiempo a estos recién graduados ya sea porque guardaron su hoja de vida o les hicieron un seguimiento, luego ellos decidirán si se mantienen laborando allí o si desean trabajar independientemente. (Dieckow & Kremar, 2014).

Algunos estudiantes cuando terminan sus horas de pasantías o prácticas pre-profesionales, continúan de inmediato con el desempeño de sus funciones en la empresa en donde realizan estas prácticas, es decir, que reciben un contrato por parte de la misma. De igual manera lo afirma Martínez (2005) “la inserción laboral, por tanto, se ha convertido en uno de los principales objetivos a conseguir con la realización de prácticas en empresas” (Lopez & Larco, 2015)

# CAPÍTULO 2

## 2. METODOLOGÍA

En este capítulo se describe de manera detallada la metodología que se desarrolló durante la investigación. Este estudio tiene un enfoque descriptivo, que utiliza varias técnicas de recolección de información, de carácter cuantitativos y cualitativos, como la entrevista y la encuesta.

Dentro de los objetivos específicos se planteó la necesidad de que la investigación se divida en cuatro fases. La primera, de carácter cuantitativo, procesa y analiza los resultados de la empleabilidad de los graduados en la carrera de Turismo en ESPOL. La segunda fase, con enfoque cualitativo, tiene como propósito identificar el perfil profesional que las empresas turísticas requieren del recurso humano que labora para ellas. La tercera fase, de carácter correlacional, se orienta a determinar si los conocimientos, destrezas y habilidades obtenidas por los graduados en el proceso de formación dentro de la carrera de Turismo en ESPOL les ha permitido acceder a plazas laborales dentro de la rama. En esta fase también se buscó analizar si los conocimientos adquiridos en este proceso de formación les han permitido a los graduados desempeñarse de manera competente en su vida profesional. La cuarta fase, de enfoque exploratorio, enlaza los análisis y resultados de las otras tres fases para obtener nuevos datos y nuevas percepciones que aclaren y mejoren la comprensión del problema.

### 2.1. Fases de la investigación

#### 2.1.1. Primera fase: Diseño cuantitativo

Comenzando por este tipo de diseño cuantitativo, se propuso indagar teniendo en cuenta siempre el objeto de estudio: los resultados del análisis de la empleabilidad de los graduados en la Licenciatura en Turismo ESPOL mediante un estudio cronológico de los empleos obtenidos en los últimos años.

Considerando un punto de vista metodológico se asumió que algo esencial fue conocer lo que ha sucedido en términos de empleabilidad con los graduados de Turismo ESPOL en los años 2017 hasta el primer semestre del 2020. Es así que se procedió a recopilar y analizar información que sirve para la investigación para lo cual se pidió a

Viviana Borja que es coordinadora académica y encargada del manejo de la base de datos (seguimiento a graduados) quien proporcionó datos de los graduados en turismo en el periodo señalado. En algunos aspectos la información estaba incompleta por lo que se solicitó directamente al vicerrectorado su colaboración para la claridad y objetividad de estos datos. Si bien es cierto esta metodología de recolección de datos no nos asegurará una cifra exacta acerca de la empleabilidad de los graduados en Turismo, pero sí se podría afirmar que existe una cifra aproximada. Actualmente se cuenta con una base de datos completa.

### **2.1.2. Segunda fase: Diseño cualitativo**

En esta segunda fase de la investigación se propuso realizar entrevistas semiestructuradas a empleadores representativos de la industria turística entre los cuales están: gerentes de hoteles, dueños de agencias de viajes, administradores de aeropuertos, personal de recursos humanos de cruceros turísticos. Se consideró al Hotel Hilton Colón, Hotel PHG S.A., Millenium Travel S.A., Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A. y Canodros S.A. para conocer qué opinan respecto al perfil profesional del recurso humano que labora para ellas. El supuesto en el cual se plantea esta estrategia es que, a partir de este perfil entregado por las empresas mediante las entrevistas, sea posible identificar si los graduados en turismo de ESPOL cumplen con estos requerimientos. Además, conocer las habilidades y competencias que estas empresas desean de estos profesionales.

Las entrevistas se realizaron a 5 empleadores encargados de empresas turísticas reconocidas de la ciudad de Guayaquil. Se realizaron en diferentes fechas durante el mes de diciembre del año 2020 por vía Zoom, WhatsApp y también por llamadas telefónicas, la entrevista tiene un total de seis preguntas de tipo semiestructuradas. (Ver Apéndice A)

### **2.1.3. Tercera fase: Diseño correlacional**

En esta tercera fase se necesita conocer si los conocimientos, destrezas y habilidades obtenidas por los graduados les ha permitido acceder a plazas laborales en la industria turística. Además, analizar si esta formación recibida les ha permitido desempeñarse de manera competente en su vida profesional. Para esta fase se elaboró encuestas de cuatro secciones o categorías: datos personales, histórico de empleo, resultados de aprendizaje, satisfacción general. La fecha de aplicación de las encuestas

fue a partir del martes 22 de diciembre del 2020 y la recepción de las últimas respuestas se cerraron el día viernes 8 de enero del año 2021 (Ver Apéndice B). Una población general de 222 personas graduadas que representan el periodo de 2017 al 2020, pero en el cálculo de la muestra decidimos dividir esta población en dos grupos, uno comprendido de los graduados de los años 2017-2019 y un segundo grupo de los graduados del 2020. Esta consideración se la realizó porque la realidad de los graduados del 2017 al 2019 es muy diferente a la experimentada por los graduados del 2020, cuya condición de empleabilidad fue impactada por la pandemia del Covid-19.

#### **2.1.4. Cuarta fase: Diseño Exploratorio**

En esta cuarta fase se integran los análisis y resultados de las otras tres fases anteriores para identificar nuevos datos y nuevas percepciones que aclaren la comprensión del problema. Es decir, se identifican si en los resultados se evidencian los diferentes matices de la empleabilidad de los graduados; o si hay coincidencia entre los actores claves respecto a las habilidades y competencias requeridas por el profesional de turismo. Además, si la formación recibida por el graduado le ha sido satisfactoria o determinante en la empleabilidad.

## **2.2. Técnicas a utilizar**

**Tabla 2.1 Técnicas utilizadas en la investigación**

<b>Fases</b>	<b>Técnicas utilizadas</b>
Primera fase: Diseño cuantitativo	Encuesta a graduados de Turismo ESPOL (2017-2020) Exploración de base de datos proporcionadas
Segunda fase: Diseño cualitativo	Entrevistas semiestructuradas a representantes importantes de empresas turísticas
Tercera fase: Diseño correlacional	Encuesta a graduados de Turismo ESPOL (2017-2020)
Cuarta fase: Diseño Exploratorio	Investigación bibliográfica Mapa de actores Lluvia de ideas

	Matriz de Impacto Prototipo Validación de prototipo Matriz de Feedback
--	---

Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

### 2.2.1. Lluvia de ideas

Es una herramienta que ayuda a activar el conocimiento y consiste en colocar palabras referentes a un tópico en específico en una hoja de trabajo u hojas sueltas, por lo general se realiza entre dos personas o un grupo de trabajo, de modo que a medida que se exponen las ideas surgen más ideas, esto sirve para conocer el tipo de información previa de un tema para luego tomar decisiones y aprender más sobre ese tópico. (Condemarin,2000)

**Tabla 2.2 Empresas y personas involucradas en el mapa de actores**

ACTORES INVOLUCRADOS
• Empresas turísticas
• Profesores de la carrera
• Coordinadores de la carrera
• Graduados de la carrera de Licenciatura en Turismo ESPOL
• Padres de familia de los graduados en turismo.

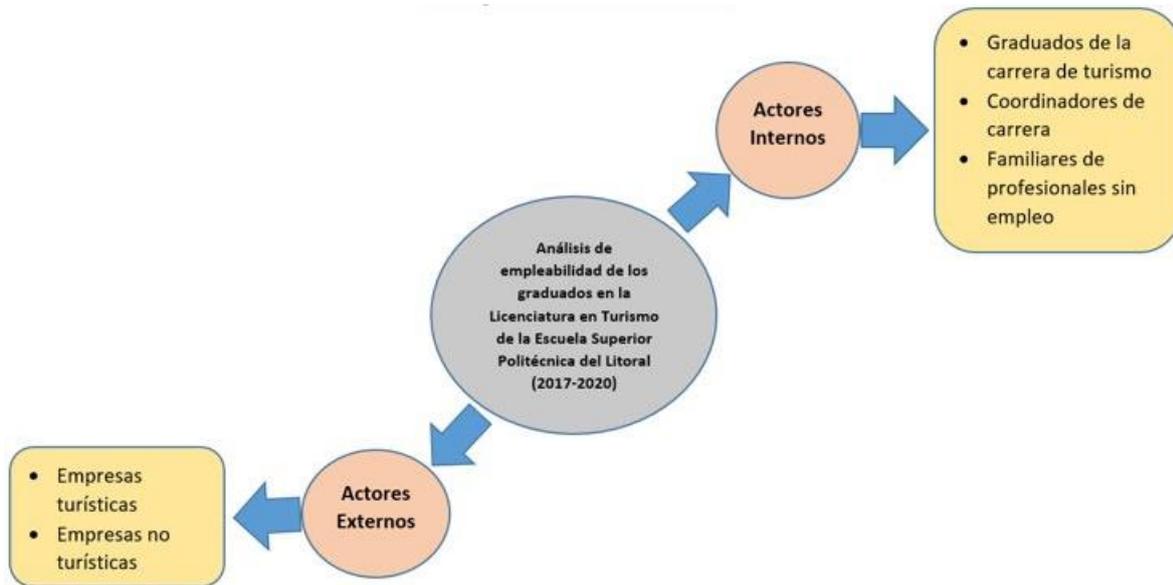
Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

### 2.2.2. Mapa de actores

Usando la metodología Desing-Thinking se pudo determinar quién son los actores principales en esta investigación. Para identificarlos utilizamos la herramienta de lluvia de ideas (tabla 2.2)

En la elaboración del mapeo de actores se realizó un diagrama (Gráfico 2.1) donde se encuentra detallado cuáles son los actores internos y externos. En la parte del centro se ubicó el tema de nuestra investigación, en la parte izquierda se encuentran los actores externos que son las empresas turísticas y las no turísticas y en la parte derecha están los actores internos que son los graduados de la carrera, los coordinadores de carrera y los familiares de los profesionales sin empleo.

**Figura 2.1 Mapa de actores**



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

### 2.2.3 Entrevistas

La entrevista es una de las técnicas de extracción de información en la cual el investigador buscará la manera de obtener cierta información de una forma personalizada y sobre todo oral. Esta información es subjetiva y es de acuerdo a lo que la persona ha vivido y su opinión acerca de lo que el investigador le pregunte, también el entrevistado puede exponer creencias, actitudes o valores que pueda demostrar frente al entrevistador respecto al tema. (Torrecilla, 2006)

Posterior a la realización del mapa de actores procedimos a realizar las entrevistas a 5 empleadores encargados del manejo de las principales empresas turísticas de la Ciudad de Guayaquil. Para estas entrevistas se realizaron fichas de empleadores (Tabla 2.3) con el fin de conocer su punto de vista desde las distintas áreas que componen el sector turístico.

**Tabla 2.3 Ficha de información de los empleadores de las principales empresas turísticas de la ciudad de Guayaquil**

Empresa	Nombre del empleador	Ubicación de la empresa	Fecha de la entrevista	Correo electrónico
Canodros S.A.	Ing. Carlos Lamilla	Km 1,5 Vía A Samborondón Edificio Sbc Office Center Piso 2	04/12/2020	calamill@canodros.com.ec

Hotel PHG S.A.	Ing. Francisco Baca	Km 1½ vía a Samborondón, Av. Los Arcos y Río Guayas	05/12/2020	fbaca@oroverdehotels.com
Millenium Travel S.A.	Lcdo. Leonardo Mera	Samanes 2 MZ 209 V 12	09/12/2020	leonimera14@gmail.com
Hotel Hilton Colón Guayaquil	Ing. Fernando Bravo	Av. Francisco de Orellana, MZ 111	14/12/2020	mfbbravo@hiltoncolonguayaquil.com
Terminal Aeroportuaria de Guayaquil	Ing. Julissa Terán	Avenida de las Américas e Isidro Ayora	28/12/2020	atencionalcliente@tagsa.aero

Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

Las entrevistas se efectuaron en diferentes fechas: con el representante de Canodros S.A fue en el día 04 de diciembre mediante la plataforma Zoom, la entrevista con el gerente general del Hotel PHG S.A. se realizó el día 05 de diciembre mediante la aplicación WhatsApp, con el dueño de la agencia de viajes Millenium Travel S.A. se concretó una cita para el día 09 de diciembre y se realizó mediante la plataforma Zoom.

Por otro lado, la entrevista con el representante del Hotel Hilton Colón Guayaquil se realizó el día 14 de diciembre mediante la plataforma Zoom y por último se realizó una entrevista mediante la plataforma Zoom a la representante del Departamento de Recursos Humanos de la Terminal Aeroportuaria de Guayaquil el día 28 de diciembre.

#### **2.2.4. Encuestas**

Es una herramienta que sirve para capturar información de manera estructurada, sólo se puede utilizar en ciertas situaciones en las que se necesita capturar información estructurada en la población objetivo de estudio. Es útil para describir algún objeto o situación en especial e incluso para eliminar o asimilar hipótesis y captura suficiente información de muchos casos de análisis. (Martín, 2011)

Se hizo el diseño del cuestionario (ver Apéndice B) con la herramienta de Formularios de Google para identificar qué está pasando con los graduados de Licenciatura en Turismo de ESPOL, es decir si se encuentran trabajando o no en turismo actualmente, entre otras preguntas.

### 2.2.5. Determinación de la muestra

La muestra es la técnica de la investigación para la selección de una determinada cantidad de personas en un universo multidiverso (Espinoza, 2016).

Para determinar el número de encuestas que se deben de realizar se utilizó la fórmula de muestreo conociendo el tamaño de la población:

#### Ecuación 2.1 Ecuación para determinar el número de encuestas

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

Tabla 2.4 Determinación del tamaño de la muestra

Fórmula	Significado	Valor
N	Población total	222
Z	Nivel de confianza	95%
p	Probabilidad de éxito	0.15
q	Probabilidad de fracaso	(1-p)=0
i	Error muestral permitido	5%
n	Tamaño de la muestra	105

Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

Mediante la aplicación de la fórmula de muestreo se determinó lo siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

$$n = \frac{222 * (1.96)^2 * 0.15 * 0.85}{(0.05)^2(222 - 1) + (1.96)^2(0.15 * 0.85)}$$

$$n = 105$$

### 2.2.6. Matriz de Impacto - Dificultad

Es una matriz que está compuesta por tablas de doble entrada, estas son útiles para identificar los impactos, sea cual sea el tema de estudio y para tomar acciones dentro del mismo. Esta información se mantiene en forma de matriz para determinar las relaciones de causa y efecto entre impactos y acciones. (Soto, 2019)

Figura 2.2 Matriz de Impacto-Dificultad



Fuente: (ESPOL, 2018)

### 2.2.7. Prototipo

El prototipo es, generalmente, un ejemplar previo del producto que se está diseñando o se va a mostrar en un futuro; en tal virtud, este prototipo puede comprender la representación de una pieza o elemento, la demostración de sus particularidades o la simulación de cómo funciona el producto o elemento (Maner, 2013).

### 2.2.8. Descripción de Actores de Validación

Para poder validar el prototipo de perfil ocupacional de los graduados de la carrera de Licenciatura en turismo, se han escogido los siguientes actores:

Tabla 2.5. Actores para Prototipo

Nombres	Cargo	Institución / Sector
MSc. Gabriel Castro	Docente de ESPOL	ESPOL

MSc. Sophia Galárraga	Docente de UG	Universidad Guayaquil
Psic. Byron Caizachana	Psicólogo D.E.C.E.	Ministerio de Educación
Lcda. Erika Berrones	Graduada	N/A
Ing. Francisco Baca	Gerente General	Hotel PHG S.A.
Lcdo. Leonardo Mera	Gerente General	Millenium Travel

Fuente: Elaboración propia (Vera & Yopez, 2021)

### 2.2.9. Matriz de Feedback

Para culminar la metodología Design Thinking se realizó la validación del prototipo expuesto, el uso de ésta técnica fue importante debido a que recogió aspectos relevantes del prototipo además de los aspectos que se deben mejorar para lograr el éxito en el proyecto final.

**Figura 2.3 Matriz Feedback**



Fuente: (Thinkersco, 2020)

# CAPÍTULO 3

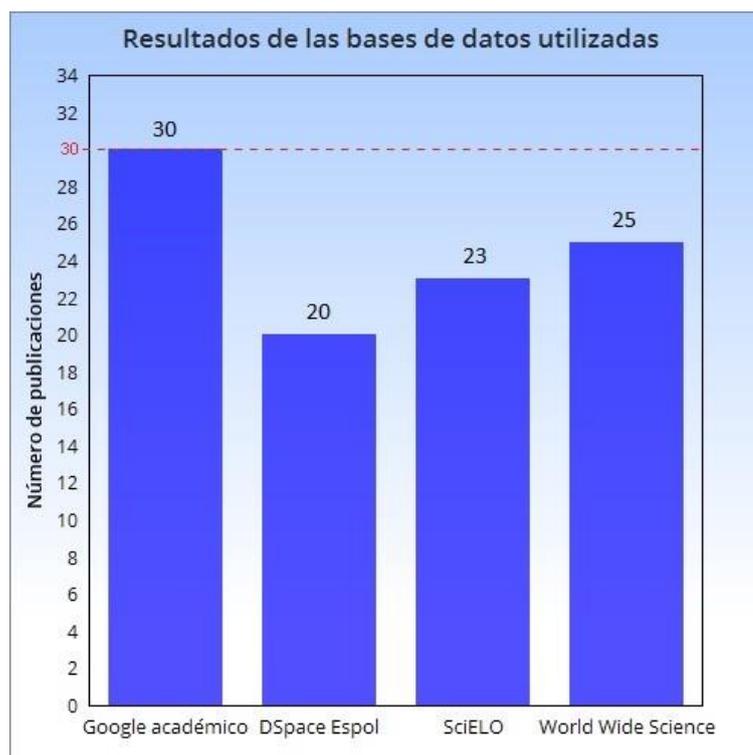
## 3. ANÁLISIS Y RESULTADOS

### 3.1. Análisis de Revisión Bibliográfica

Para organizar la información que se encontró en distintas fuentes bibliográficas, se utilizó la herramienta de Microsoft Excel.

Se recolectó en primera instancia 98 resultados de todas las búsquedas que se han realizado (ver gráfico 3.1), luego se determinó qué información es la más importante para nuestra investigación, por ende, el número de links de los artículos se redujo a 13 y para ello se utilizó la herramienta de Mendeley.

**Gráfico 3.1 Resultados de las Bases de Datos**



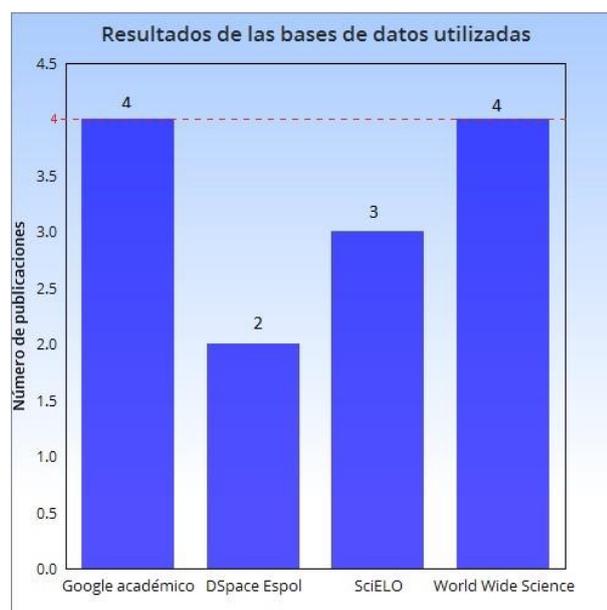
Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

**Tabla 3.1. Criterios de búsqueda**

Criterios de búsqueda	Detalle
Años de publicación	1983-2020
Título, resumen e introducción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleabilidad en Ecuador</li> <li>• Empleabilidad de los graduados en Turismo</li> <li>• Plazas de trabajo en Turismo</li> <li>• El Turismo es una actividad económica</li> </ul>
Descripción del problema y objetivos del estudio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El desempleo a nivel nacional</li> <li>• El mercado laboral es cambiante</li> <li>• ¿Qué es un perfil profesional?</li> <li>• ¿Cómo se define la situación laboral de los recién graduados de Turismo?</li> </ul>
Documentos útiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tesis académicas</li> <li>• Libros en formato Pdf</li> <li>• Artículos científicos</li> <li>• Infografías de páginas webs confiables</li> </ul>
Descripción del documento	Estudio cronológico de la empleabilidad de los graduados de la carrera de licenciatura en Turismo.

Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

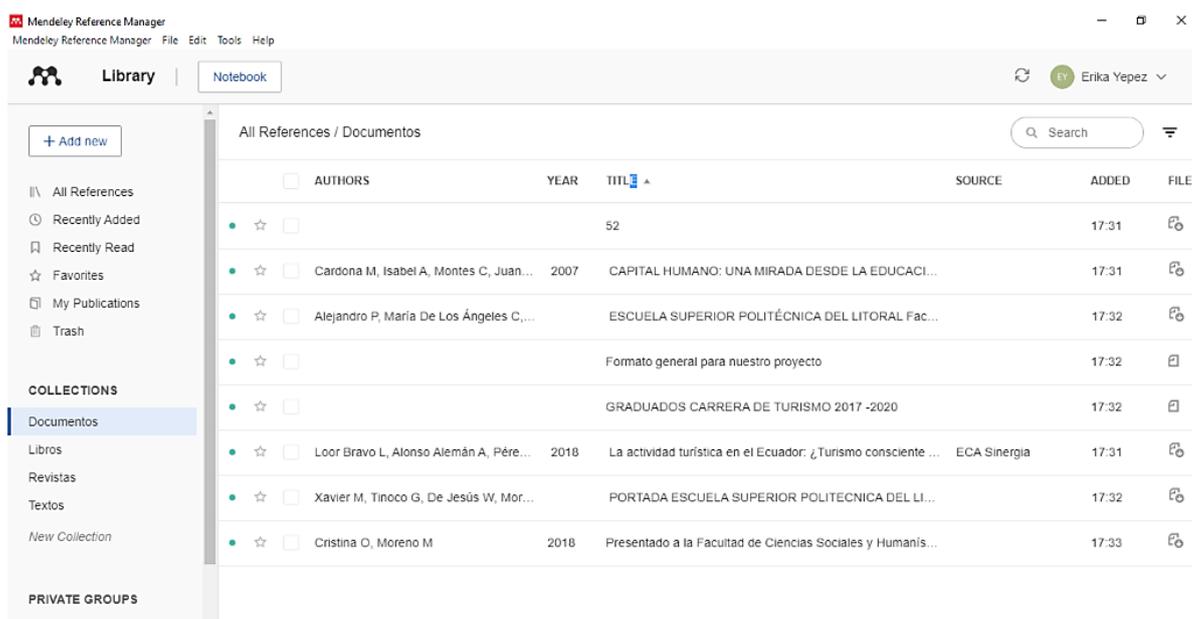
**Gráfico 3.2 Resultados de Base de Datos resumiendo los criterios más importantes de búsqueda**



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

Se realizaron búsquedas en diferentes páginas que son las más reconocidas en la web, entre ellas tenemos a Google Académico, DSpace Espol, SciELO y World Wide Science, en las plataformas de búsqueda que más se recopiló información fueron Google Académico y World Wide Science.

**Figura 3.3. Organización de documentos en Mendeley**



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

### 3.2. Análisis de Entrevistas

En resultado de las entrevistas semiestructuradas virtuales realizadas a empleadores representativos de la industria turística como: gerentes de hoteles, dueños de agencias de viajes, administradores de aeropuertos, personal de recursos humanos de cruceros turísticos.

Este personal pertenece al staff de colaboradores de las siguientes empresas: Hotel Hilton Colón, Hotel PHG S.A., Millenium Travel, Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A. y Canodros S.A.

Las entrevistas transcriben los aspectos más relevantes que permitan el análisis cualitativo respecto a las siguientes variables:

- a) Habilidades y competencias
- b) Prácticas pre-profesionales
- c) Criterios de contratación

**Tabla 3.2. Análisis de las entrevistas virtuales realizadas**

<b>Análisis de las entrevistas</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>OPINIÓN DE LOS ENTREVISTADOS</b>
Habilidades y competencias	<p>Los profesionales en turismo deben de poseer las siguientes habilidades y competencias:</p> <p><b>Gerentes de hoteles:</b> Trabajo en equipo, liderazgo, capacidad de trabajar bajo presión.</p> <p><b>Dueño de AAVV:</b> Responsabilidad, capacidad de negociación, intuición, iniciativa.</p> <p><b>Administrador de aeropuerto:</b> Don de servicio, capacidad de resolución de conflictos, comunicación.</p> <p><b>Personal RRHH cruceros:</b> compromiso, predisposición, adaptación al cambio, motivación.</p>
Prácticas pre-profesionales	<p><b>Gerentes de hoteles:</b> los entrevistados indicaron que es importante el desempeño en este acercamiento al mundo laboral, puesto que aquí se define si el futuro profesional se encuentra preparado para pertenecer a esta rama exigente del turismo.</p> <p><b>Dueño de AAVV:</b> en esta rama del turismo se requiere un esfuerzo extra, para poder incorporarse a laborar en una agencia de viajes. Es importante que el postulante conozca los sistemas de reserva por lo que es indispensable las prácticas pre-profesionales que garanticen el buen desenvolvimiento en esta área.</p> <p><b>Administrador de aeropuerto:</b> nuestras ofertas de prácticas pre-profesionales son muy escasas. Además, exigimos un nivel alto de inglés por lo que hemos notado cierto déficit en los postulantes que se presentan.</p> <p><b>Personal RRHH cruceros:</b> nuestra empresa nunca requiere practicantes puesto que nuestra labor es un poco más exigente, requiere dejar hogares y quizás los estudiantes puedan verse tentados a abandonar sus estudios.</p>
Criterios de contratación	<p>Los entrevistados coincidieron en los criterios que toman en cuenta al momento de una nueva contratación, se centran en los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formación académica</li> <li>2. Aptitudes y actitudes</li> <li>3. Experiencia laboral</li> <li>4. Cartas de recomendación</li> </ol>

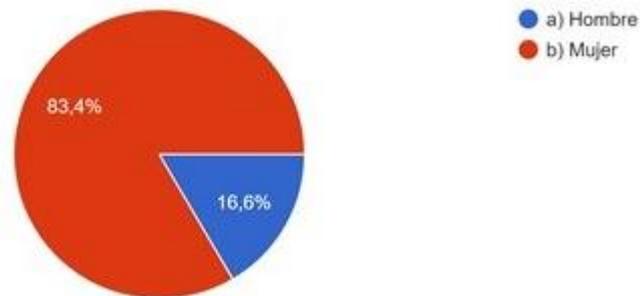
	<p>5. Lenguaje no verbal</p> <p>6. Comunicación verbal adecuada</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

### 3.3. Análisis de Encuestas

#### 3.3.1 Resultados globales de la encuesta

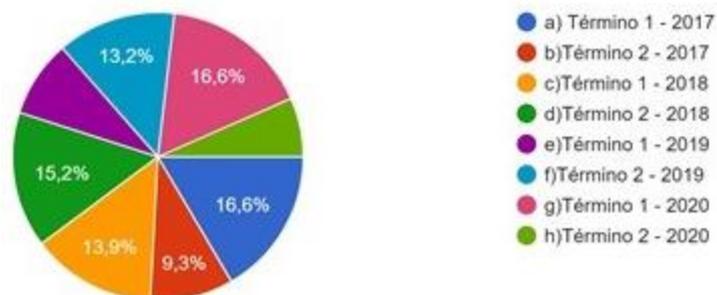
**Gráfico 3.3 Datos generales - Sexo**



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

El gráfico nos demuestra que en su gran mayoría los graduados encuestados fueron mujeres, debido a que hay más mujeres que estudian la carrera de turismo que hombres.

**Gráfico 3.4 Datos generales – Fecha de grado**



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

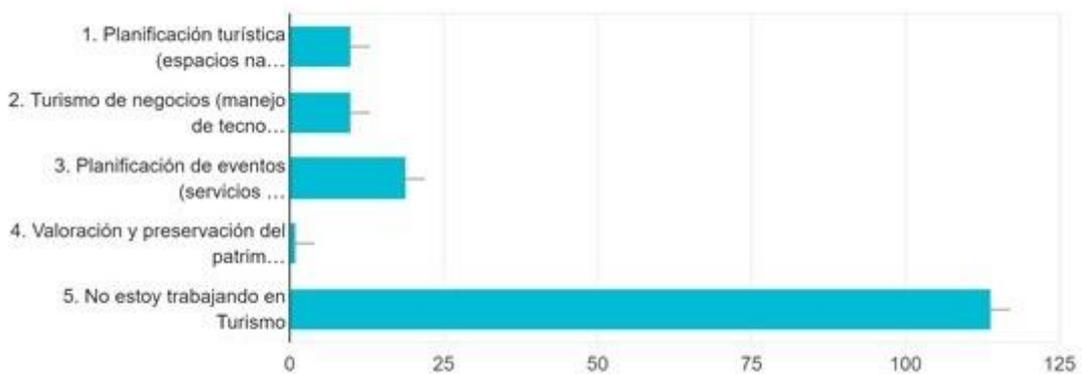
Este gráfico nos demuestra que el 16.6% de los encuestados pertenecen al primer término del año 2017 el mismo porcentaje del 16.6% corresponde al primer término del

año 2020 en donde se indica que existe una mayoría de graduados que realizaron la encuesta de esos periodos.

El 6.6% de los encuestados se encuentra en el término 2 del año 2020 siendo el menor número de graduados de aquella época.

### 3.3.2 Empleo

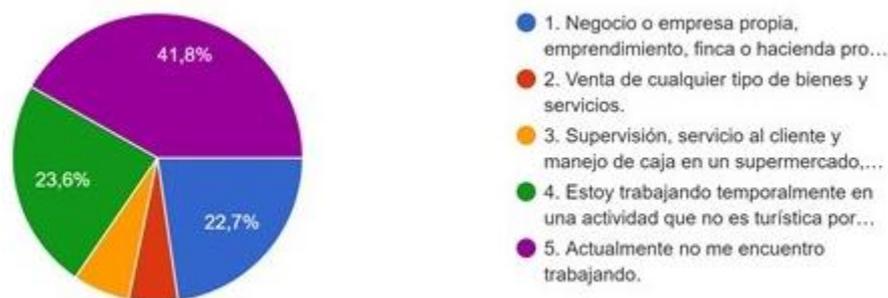
**Gráfico 3.5 Empleo dentro del sector turístico**



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

Según las estadísticas de las encuestas, en la sección de empleo el 75,5% de los encuestados no está trabajando en turismo, así mismo el 12,6% está cubriendo vacantes en Planificación de eventos que es el área que engloba el turismo de negocios, el 6,6% trabajan en Planificación turística, ya sea en espacios naturales y urbanos; otro 6,6% está trabajando en Turismo de negocios y por último el 0,7% trabaja en Valoración y preservación del patrimonio natural y cultural (museos o municipios) lo cual indica que existe un panorama de desempleados dentro del porcentaje del 75,5% y también están los que trabajan en otras actividades turísticas.

**Gráfico 3.6 Empleo fuera del sector turístico**



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

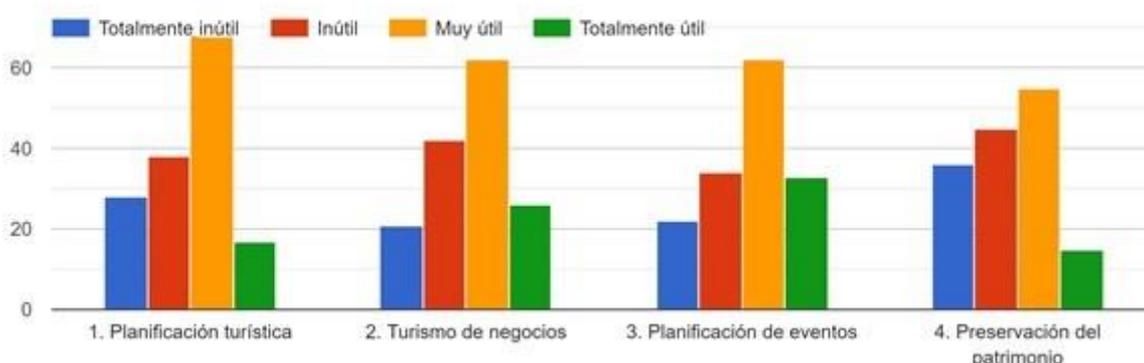
El 41,8% de los encuestados no tienen empleo esto es una cifra preocupante y se puede inferir que es debido a la pandemia, por otra parte, el 5,5% de los graduados se dedica a la venta de cualquier tipo de bienes y servicios.

En el apartado de “escriba la actividad que está desempeñando actualmente”, algunas las respuestas fueron: taller de pastelería, docencia, proyecto de reactivación de emprendimientos gastronómicos, construcción, bienes raíces asesor telefónico, entre otros.

### 3.3.3 Resultados de Aprendizaje

**Gráfico 3.7 Resultados de aprendizaje**

3.1. Independientemente si está o no trabajando en Turismo indique cuán útil ha sido el aprendizaje recibido durante la carrera para desempeñarse en s... "totalmente útil" es que le ha sido de gran ayuda.



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

Los graduados dieron su opinión respecto a qué tan útil resultó el conocimiento adquirido en toda la carrera, sus respuestas fueron las siguientes:

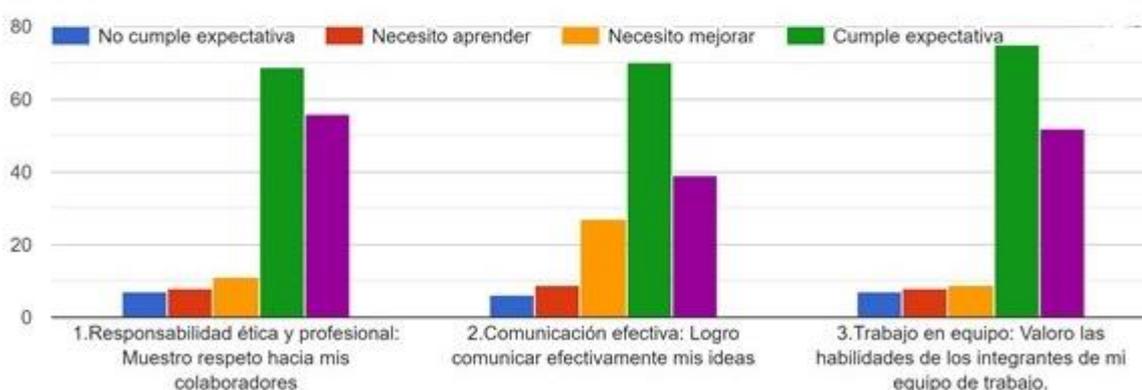
- Haber cursado la materia de planificación turística les resultó totalmente útil a 17 personas, mientras que a 28 personas les resultó totalmente inútil.
- Haber cursado materias relacionadas al turismo de negocios les resultó totalmente útil a 26 personas y a 21 personas les ha resultado totalmente inútil.
- En cambio, haber cursado materias relacionadas a la planificación de eventos a 33 personas les resultó totalmente útil y a 22 totalmente inútil.

- A 36 personas les resultó totalmente inútil haber cursado materias relacionadas con la Preservación del patrimonio: y a 15 personas les resultó totalmente útil.

### 3.3.4 Satisfacción General

**Gráfico 3.8 Satisfacción general**

4.1. Independientemente si está o no trabajando en Turismo indique las competencias que ha podido desarrollar al graduarse de Turismo en ESP... porque si ha podido desarrollar esa competencia.



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

Los graduados indicaron que gracias a la formación que recibieron durante su carrera han podido desarrollar las siguientes competencias:

- Responsabilidad ética y profesional: Un número total de 69 graduados afirmaron que muestran respeto a sus colaboradores en su ambiente de trabajo, es decir que cumplen con esa expectativa.
- Comunicación efectiva: Un número total de 6 encuestados afirmaron que no logran comunicar efectivamente sus ideas, es decir, no cumplen con la expectativa.
- Trabajo en equipo: Un total de 8 graduados afirman que valoran las habilidades de los integrantes de su equipo de trabajo.

### 3.3.5. Comentarios o sugerencias respecto a la carrera

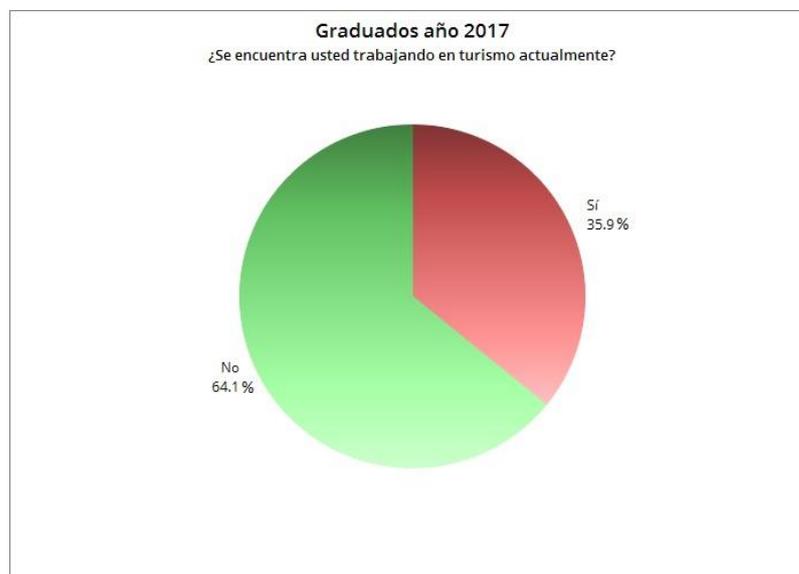
Algunos comentarios fueron:

- Incentivar más a los estudiantes a ir buscando trabajo dentro del área y ayudarlo con algunas opciones de vacantes.
- Convenios con empresas para crear plazas de trabajo para graduados.

- Más prácticas empresariales y sistemas de reservas.
- La carrera debería enfocarse en un área. Aprendemos de todo un poco. Management es algo que hace mucha falta
- Debería ser más práctica sin materias de relleno
- Hay que reinventarse y reinventar la carrera
- Luego de cada termino académico evaluar con prácticas lo aprendido.

### 3.3.6. Empleabilidad de los graduados en el periodo 2017-2019

**Gráfico 3.9 Graduados del año 2017**

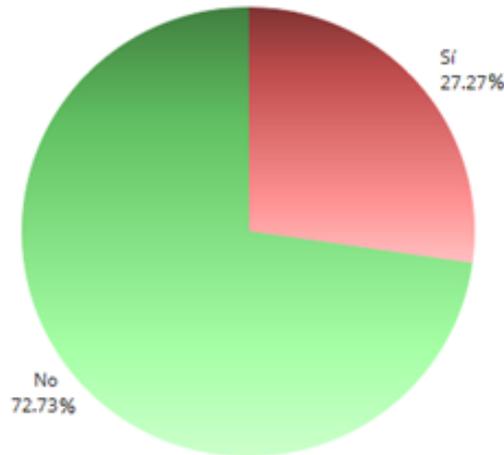


Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

En este gráfico se puede observar que los graduados sí están trabajando en turismo actualmente, pero es un porcentaje bajo porque sólo el 35,9% de estos graduados lo hace, mientras que el 64,10% no está trabajando en la industria turística o están desempleados.

### Gráfico 3.10 Graduados del año 2018

¿Se encuentra usted trabajando en turismo actualmente?

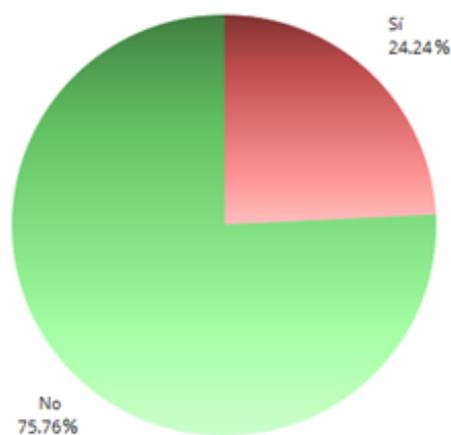


Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

Para los graduados del año 2018 el panorama es parecido a los del 2017, puesto que solamente el 27,27% está trabajando en turismo mientras que existe un porcentaje del 72,73% que no trabaja en turismo o están desempleados, es decir que los graduados de este año no han tenido las mismas oportunidades de conseguir un empleo en turismo.

### Gráfico 3.11 Graduados del año 2019

¿Se encuentra usted trabajando en turismo actualmente?



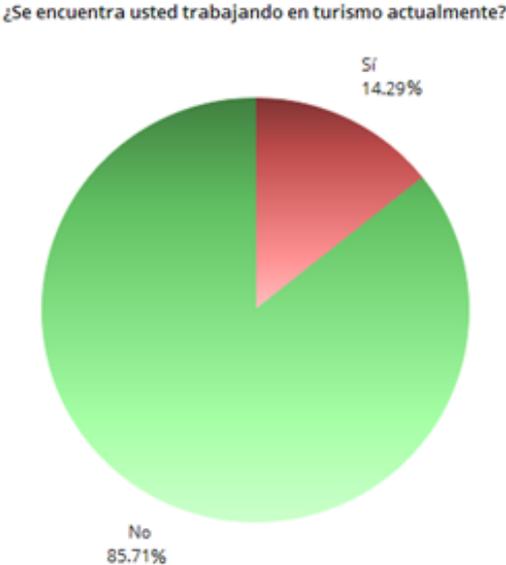
Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

En la promoción del 2019 está casi al mismo nivel de desempleo que el año 2018, es decir no existe una gran variación, solamente en el 2019 el desempleo aumentó en

un 3.3%. Existe una aclaración en cuanto a la respuesta de los graduados al decir que no están trabajando en turismo, puesto que algunos están desempleados y otros laboran en otras ramas que no son del turismo.

### 3.3.7 Empleabilidad de los graduados en el año 2020

Gráfico 3.12 Graduados del año 2020



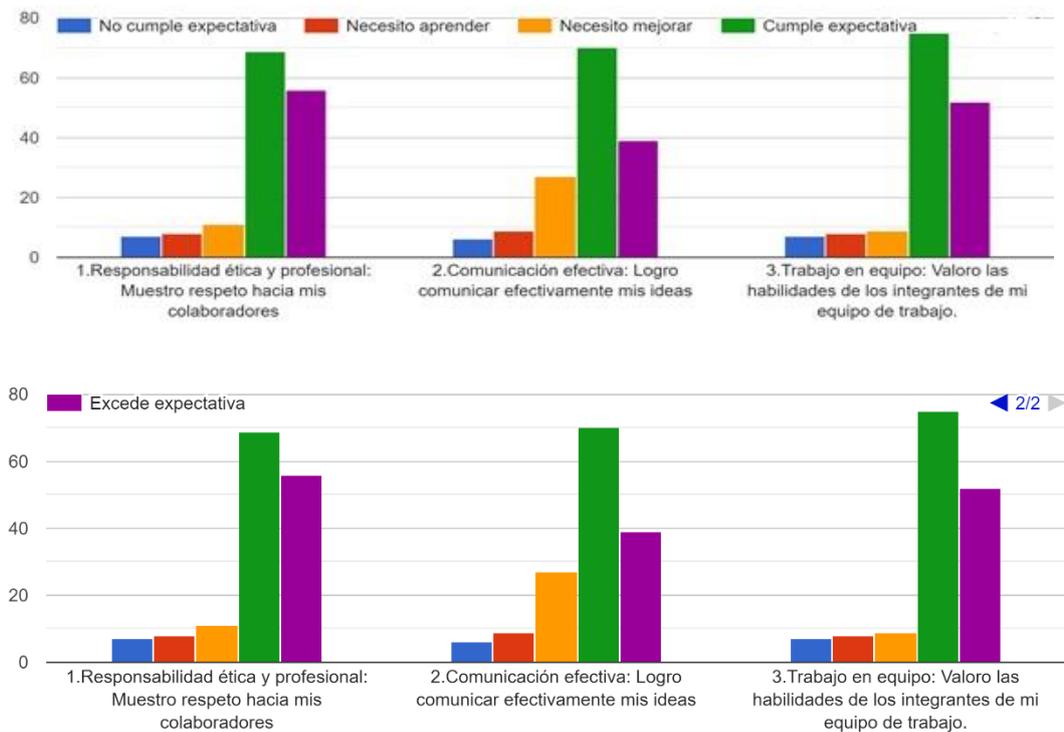
Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

Respecto al año 2019 el desempleo en el 2020 se incrementó en un 9,95% se puede inferir que es debido a la disminución de plazas de trabajo en el sector turístico debido a que muchos negocios han cerrado por la pandemia y el ingreso de turistas extranjeros al país ha disminuido.

### 3.3.8. Satisfacción general de los graduados por las competencias adquiridas al graduarse en ESPOL.

Gráfico 3.13 Satisfacción general

4.1. Independientemente si está o no trabajando en Turismo indique las competencias que ha podido desarrollar al graduarse de Turismo en ESP... porque si ha podido desarrollar esa competencia.



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

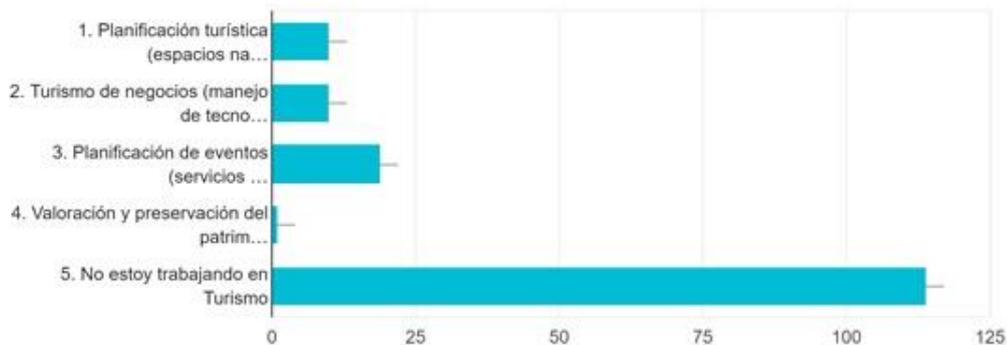
De acuerdo al gráfico, los encuestados afirmaron que las competencias adquiridas al graduarse en ESPOL fueron de mucha ayuda y ahora pueden desempeñarse de manera eficiente en su actual trabajo.

La competencia que más ha contribuido en su formación es el “trabajo en equipo”, esto les ha ayudado a valorar más las habilidades de los integrantes de su equipo de trabajo, indicando así que el 75% de los encuestados cumplen con esa expectativa. Al contrario, la habilidad que no han podido desarrollar es la “Comunicación efectiva” es decir según sus respuestas, no logran comunicar efectivamente sus ideas, pero solamente el 6% de los encuestados no cumplen con esa expectativa. En el gráfico se muestra una barra de color morado y esta significa el apartado de “excede expectativa”

### 3.3.9 Áreas específicas en donde están trabajando los graduados en turismo (2017-2020)

**Gráfico 3.14 Áreas donde se encuentran trabajando actualmente los graduados (2017-2020)**

2.1. Escoja de entre las opciones para indicar en qué área del Turismo está trabajando.



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

Observando el gráfico, se refleja que el 75,5% de los graduados en turismo de ESPOL del 2017 al 2020 no están vinculados laboralmente a un área de la carrera. Por otra parte, el 12,6% están trabajando en el área de planificación de eventos, un sector en crecimiento. El 0.7% de graduados está en el área de valoración y preservación del patrimonio, un sector que no cuenta con profesionales especializados.

**Gráfico 3.15 Actividades no turísticas a las que se están dedicando los graduados de la carrera (2017-2020)**

2.2. Si no está trabajando en Turismo, escoja a qué actividad se está dedicando.



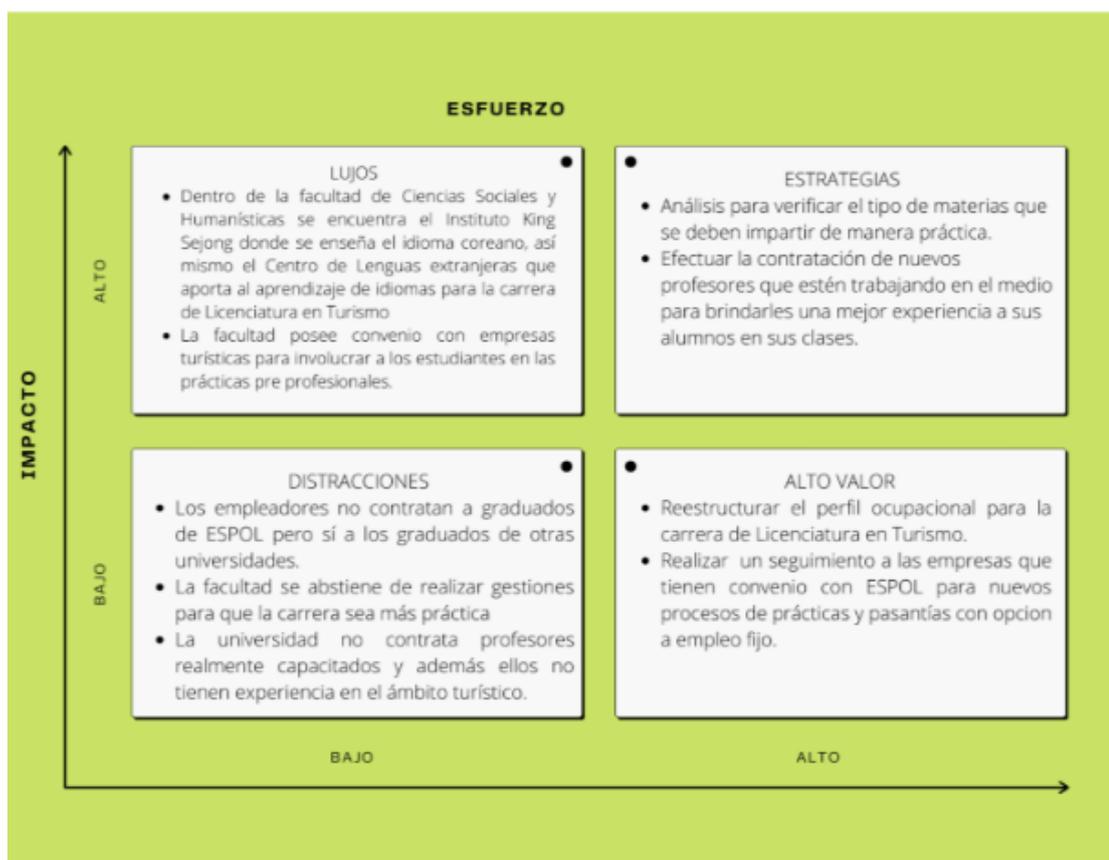
Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

Según la gráfica, existe un porcentaje importante de profesionales que no están trabajando en ninguna actividad dentro del turismo ni fuera de él, es decir están desempleados, esta cifra es del 41,8%. Además, el 23,6% se encuentra laborando temporalmente en una actividad que no es turística por efectos de la pandemia. El 22,7% pertenece al grupo que está trabajando en un negocio propio o emprendimiento no necesariamente relacionado con la actividad turística.

### 3.4. Matriz de Impacto

Mediante los resultados de las encuestas, se permitió elaborar una matriz de impacto donde se esclarecen las mejores ideas que pueden llegar a ser de impacto alto o bajo, y a su vez tener dificultad alta o baja. Aquí se puede determinar aquellas acciones que deben ser de mayor o menos esfuerzo.

Figura 3.4 Matriz de Impacto



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yopez, 2021)

### 3.5. Prototipo

Para realizar el prototipo adecuado, se decidió utilizar la herramienta Canva para elaborar una infografía que concentre los resultados importantes que nuestra investigación ha arrojado, éste fue validado por actores internos y externos.

**Figura 3.5 Prototipo de perfil ocupacional**



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

### 3.6. Validación

La ficha de validación del prototipo consistió en dos preguntas estructuradas, la cual se realizó a 6 actores claves con distinto perfil.

**Tabla 3.3 Actores para Prototipo**

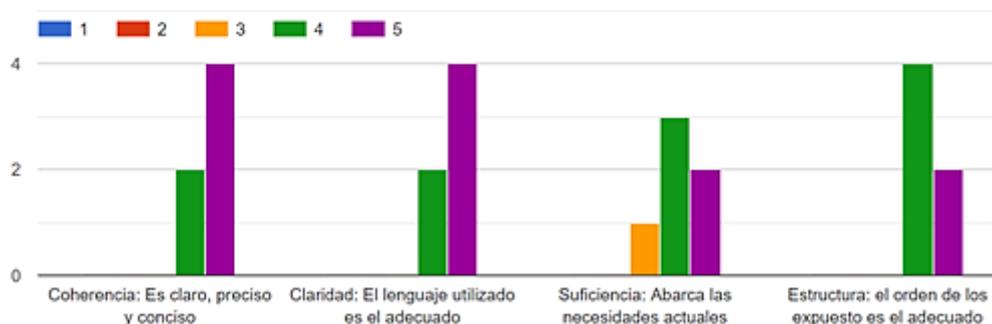
Nombres	Cargo	Institución / Sector
MSc. Gabriel Castro	Docente de ESPOL	ESPOL
MSc. Sophia Galárraga	Docente de UG	Universidad Guayaquil
Psic. Byron Caizachana	Psicólogo D.E.C.E.	Ministerio de Educación
Lcda. Erika Berrones	Graduada	N/A
Ing. Francisco Baca	Gerente General	Hotel PHG S.A.
Lcdo. Leonardo Mera	Gerente General	Millenium Travel

Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

En base al criterio de los actores claves antes mencionados obtuvimos los siguientes resultados

**Gráfico 3.16 Resultados de ficha de validación**

Califique del 1 al 5, siendo 1 muy deficiente y 5 muy eficiente. El perfil ocupacional presentado cumple con los siguientes criterios:



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

En este gráfico podemos observar que los aspectos considerados en su mayoría fueron empleados de una forma correcta, hay que realizar algunas mejoras, pero son mínimas. A continuación, se exponen los comentarios que los actores claves realizaron:

**Tabla 3.4 Observaciones de los actores**

Actores		Observaciones
MSc.	Gabriel Castro	Tiene buen contenido, pero hay ciertas palabras que no son las adecuadas, todavía hay ciertos aspectos que mejorar.

MSc.	Sophia Galárraga	Considerar el ámbito de trabajo marítimo.
Psic.	Byron Caizachana	Pienso que en el orden puede existir una mejora, ubicando el perfil antes de las ramas donde los graduados pueden laborar.
Lcda.	Erika Berrones	Ninguna.
Ing.	Fernando Vaca	El aspecto que se debe de dejar en claro que siempre variará son las necesidades del mercado, cada día aparecerá algo nuevo y los profesionales deben de estar preparados para trabajar y desempeñarse de forma correcta.
Lcdo.	Leonardo Mera	Buena estructura y de gran mejora para el perfil ocupacional de los futuros profesionales.

Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

### 3.7. Matriz de Feedback

La matriz de feedback se desarrollará con los comentarios y observaciones que cada actor indique en el proceso de mejora del prototipo presentado.

**Figura 3.6 Matriz de Feedback**



Fuente: Elaboración propia (Vera & Yepez, 2021)

# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado se encuentran las conclusiones obtenidas de acuerdo a los objetivos propuestos al inicio de la investigación. También se detallan las recomendaciones que podrán servir como una reseña para futuras investigaciones de esta índole.

### 4.1. Conclusiones

El objetivo general planteado es analizar la empleabilidad de los graduados en la Licenciatura en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral mediante un estudio cronológico de los empleos obtenidos en los últimos años. De acuerdo a este objetivo se generaron tres objetivos específicos en los cuales se detallarán las conclusiones de los mismos a continuación.

El primer objetivo presentado es Identificar el perfil requerido por la industria turística del profesional del turismo para la comprensión de las competencias específicas y transversales que deben formar a este profesional, y podemos decir que:

- Las empresas turísticas exigen que los graduados en turismo posean las siguientes habilidades: capacidad de trabajar bajo presión, iniciativa, donde servicio, comunicación, compromiso, motivación, y las siguientes competencias: liderazgo, capacidad de negociación y resolución de conflictos, adaptación al cambio y compromiso.
- Los encargados de escoger a los nuevos practicantes de la carrera de turismo aprecian la manera en que se desempeñan estos practicantes porque de acuerdo a eso se puede identificar si están listos para integrarse al equipo de estas empresas, además que requieren algunas competencias extras: manejo de sistemas de reservas y poseer un nivel alto de inglés.
- En cuanto a los criterios de contratación, los gerentes o dueños de las empresas turísticas se centran en los siguientes aspectos: Que sean poseedores de una excelente formación académica, que tengan experiencia laboral, con aptitudes y actitudes correctas para desempeñar su trabajo, un correcto manejo de la comunicación verbal y no verbal, así como las debidas cartas de recomendación.

El segundo objetivo específico es determinar el grado de satisfacción referente a las competencias y habilidades adquiridas en su proceso de enseñanza – aprendizaje de los graduados para el conocimiento del grado de impacto en la consecución de empleo, y podemos decir que:

- Los graduados han adquirido competencias y habilidades que sí les sirve en su actual trabajo, la mayoría de los encuestados cumplen con las expectativas de un buen desempeño en el lugar donde laboran.
- A pesar de que muchos no están trabajando en turismo, lo que más han aprendido dentro de sus clases de la carrera es la capacidad de trabajar en equipo, por ende, valoran el trabajo de sus compañeros.
- Una pequeña muestra no puede comunicar efectivamente sus ideas, pero eso puede mejorarse a través del tiempo, porque una habilidad no se adquiere repentinamente.

El tercer objetivo específico es evaluar la situación laboral actual de los graduados en Turismo para el conocimiento y comprensión de las causas por las cuales se genera el desempleo en los profesionales, y podemos decir que:

- El 75,5% de los graduados de Licenciatura en Turismo no están trabajando en Turismo, se descubrió que es debido a la pandemia y porque la carrera es muy general, por lo tanto, los graduados tienen pocos conocimientos prácticos.
- Los graduados en turismo han apostado por trabajar en sus propios emprendimientos a pesar de que el país atraviesa por una difícil situación debido a la pandemia.
- Las empresas turísticas contratan profesionales que tengan experiencia previa para el cargo disponible, por lo tanto un recién graduado de turismo por lo general no consigue trabajo de inmediato y por ende trabaja en otras áreas que no son de la rama del turismo.

## **4.2. Recomendaciones**

Una vez finalizada nuestra investigación, podemos realizar las siguientes recomendaciones:

- La carrera debe proporcionar al estudiante una mayor preparación en el área de negocios y administración.
- Que existan más convenios con empresas turísticas para crear plazas de trabajo para los graduados.
- La carrera debe enfocarse más en las materias de hotelería, alimentos y bebidas, agencia de viajes e idiomas en cada semestre ya que son las más prácticas y aceptadas en el mundo laboral.
- Luego de cada termino académico lo ideal es evaluar a los estudiantes con prácticas de lo aprendido para afianzar conocimientos.
- Existen espacios naturales no descubiertos que tienen potencial turístico, por lo que se necesita más conocimiento de planificación turística o materias anexas.
- Debe de existir un compromiso entre la universidad y la facultad para brindarle más prácticas pre-profesionales al estudiante fuera del campus de modo que pueda palpar la realidad laboral, y si es con diferentes empresas turísticas que posean algunas vacantes mejor.

# BIBLIOGRAFÍA

- Beckers, Gary S. (1983): "El Capital Humano". Alianza Editorial S.A. Madrid.
- Castro, C. R. M., Véliz, C. R. M., & Burgos, G. P. Afectación socioeconómica del Covid-19 al sector turístico hotelero de la ciudad de Guayaquil-Ecuador.
- Condemarín, M. (2000). Estrategias de enseñanza para activar los esquemas cognitivos de los estudiantes. *Lectura y vida*, 21(2), 26-35.
- Dieckow, L. M., & Kremar, A. A. (25 de Marzo de 2014). El mercado de trabajo y empleo de profesionales en turismo en Misiones. Análisis de la inserción, movilidad y nivel de salarios.
- Fernández, M. E. S. (2009). *Evaluación de la transición al empleo de los Licenciados en Música en Galicia*. Univ Santiago de Compostela.
- Gamboa, J.P., Gracia, F.J., Ripoll, P. y Peiró, J.M. (2007). La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral. Valencia: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE).
- Groot, W. y Maassen van den Brink, H. (2000). Education, training and employability. *Applied Economics*, 32, 573–581.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (01 de septiembre de 2020). Informe de boletín técnico. *Ecuador en cifras*. Recuperado el 9 de noviembre de 2020 de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-septiembre-2020/>.
- Lantarón, B. S. (2016). Empleabilidad: análisis del concepto. *Revista de Investigación en Educación*, 14(1), 67-84
- Lopez Brunett, A. L., Larco Camacho, E., & Ortiz Chimbo, C. (2017). Relación del perfil profesional con la contratación de profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador extensión Guayaquil en el año 2015. *INNOVA Research Journal*, 2(1), 113-130. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n1.2017.155>
- Maner, W. (2013). Concepto de prototipo. Obtenido de SIDAR: <https://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/maner/Prototipado.htm>

- Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* (Vol. 35). CIS.  
Tomado de <https://books.google.com.ec/> ; <https://cutt.ly/mkxUFCD>
- Martínez, R. (2005). La inserción laboral de los universitarios a través de las prácticas en empresas. Granada, España. Obtenido de [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/743415.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/743415.pdf)
- Tirado Valle, J. C. (2014). La inserción laboral del Licenciado en turismo en la provincia de Trujillo: egresado de la universidad nacional de Trujillo.
- Torrecilla, J. M. (2006). *La entrevista. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.*  
Tomado de [http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)
- Ruiz de Vargas, M., Jaraba Barrios, B., & Romero Santiago, L. (2011). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*, 64-91.
- Villón Álvarez, B. J. (2019). Ecuador como destino turístico en desarrollo: rutas turísticas.

# APÉNDICES

## APÉNDICE A

### GUIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LOS EMPLEADORES ENCARGADOS DE LAS 5 EMPRESAS TURÍSTICAS RECONOCIDAS DE LA CIUDAD.

#### **Bloque 1: Habilidades y competencias**

El objetivo de la entrevista es conocer lo que piensa el entrevistado sobre las habilidades y competencias que buscan en un profesional en turismo a la hora de contratarlo.

- 1.- ¿Cuáles piensa usted son las principales habilidades que debe poseer un profesional en Turismo?
- 2.- ¿Usted como empresa qué busca en un profesional que requiere para contratar?
- 3.- Piensa usted que la experiencia laboral es mucho más importante que las competencias que el profesional en Turismo posee?

#### **Bloque 2: Contratación y relación con prácticas preprofesionales**

El objetivo de esta fase es para conocer si estas empresas reconocidas están contratando personal que son graduados de ESPOL o de otras universidades y para saber si han contratado ex practicantes luego de culminar sus estudios universitarios.

- 1.- ¿Ha contratado personal que no es graduado de la carrera de Turismo para puestos que lo requieren? ¿Por qué?
- 2.- ¿Hace cuánto fue la contratación de una o varias personas para que trabaje en alguna área del Turismo?
- 3.- ¿Usted contrata profesionales de ESPOL que anteriormente realizaron prácticas pre profesionales en su empresa? ¿Por qué?

## **APÉNDICE B**

### **ENCUESTA ACERCA DE LA EMPLEABILIDAD DE LOS GRADUADOS DE LICENCIATURA EN TURISMO DE ESPOL (2017-2020)**

Esta encuesta está dirigida a graduados en Turismo ESPOL desde el año 2017 hasta el 2020.

Se agradece su colaboración en esta encuesta sobre empleabilidad que apoyará a la realización de un proyecto de investigación. Se acentúa que la información recolectada es para fines académicos. Se agradece su atención en cada pregunta y responder con total sinceridad.

#### **Sección 1.- Datos generales**

##### **Preg.1.- Escoja entre las opciones la fecha de su grado**

(\* Esta pregunta es obligatoria) (\* Marque una sola opción)

- Término 1 - 2017
- Término 2 - 2017
- Término 1 - 2018
- Término 2 - 2018
- Término 1 - 2019
- Término 2 - 2019
- Término 1 - 2020
- Término 2 – 2020

##### **Preg.2.- Escoja su sexo**

(\* Esta pregunta es obligatoria)

- Hombre
- Mujer

#### **Sección 2.- EMPLEO**

**Preg.3.1.- Escoja de entre las opciones para indicar en qué área del Turismo está trabajando.**

(\* Esta pregunta es obligatoria) (\* Marque una sola opción)

- 1. Planificación turística (espacios naturales y urbanos)
- 2. Turismo de negocios (manejo de tecnologías e información)
- 3. Planificación de eventos (servicios de alojamiento y restauración)
- 4. Valoración y preservación del patrimonio natural y cultural (museo, municipio)
- 5. No estoy trabajando en Turismo

**Preg.3.2.- Si no está trabajando en Turismo, escoja a qué actividad se está dedicando.**

(\* Esta pregunta es obligatoria) (\* Marque una sola opción)

- 1. Negocio o empresa propia, emprendimiento, finca o hacienda propia.
- 2. Venta de cualquier tipo de bienes y servicios.
- 3. Supervisión, servicio al cliente y manejo de caja en un supermercado, en una tienda de modas, almacén de electrodomésticos.
- 4. Estoy trabajando temporalmente en una actividad que no es turística por motivo de la pandemia.
- 5. Actualmente no me encuentro trabajando.
- 6.- Si su actividad no se encuentra en las casillas escríbala aquí

---

### **Sección 3.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**Preg. 7.- Independientemente si está o no trabajando en Turismo indique cuán útil ha sido el aprendizaje recibido durante la carrera para desempeñarse en su trabajo actual, donde “totalmente inútil” es porque no le ha servido mucho y “totalmente útil” es que le ha sido de gran ayuda.**

(\* Esta pregunta es obligatoria) (\* Marque una sola opción por fila)

	Totalmente inútil	Inútil	Muy útil	Totalmente útil
1. Planificación turística				
2. Turismo de negocios				
3. Planificación de eventos				
4. Preservación del Patrimonio				

#### Pág. 4.- SATISFACCIÓN GENERAL

**Preg. 8.- Independientemente si está o no trabajando en Turismo indique las competencias que ha podido desarrollar al graduarse de Turismo en ESPOL, donde "no cumple expectativa" es porque no ha desarrollado esas competencias y "cumple expectativa es porque sí ha podido desarrollar esa competencia.**

(\* Esta pregunta es obligatoria) (\* Marque una sola opción por fila)

	No cumple expectativa	Necesito aprender	Necesito mejorar	Cumple expectativa	Excede expectativa
1.Responsabilidad ética y profesional: Muestro respeto hacia mis colaboradores					
2.Comunicación efectiva: Logro comunicar					

efectivamente mis ideas					
3.Trabajo en equipo: Valoro las habilidades de los integrantes de mi equipo de trabajo.					

4.2 A continuación escriba algún comentario o sugerencia respecto a la carrera

---

¡Muchas gracias por tu participación!