



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y
Recursos Naturales

“CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO POR EL SECTOR HOTELERO DE LUJO DEL ECUADOR”

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN TURISMO

Presentada por:

YUCHONG ROBERTO CHAN RAMÍREZ

MANUEL ISIDRO ORTEGA CLAVIJO

Guayaquil – Ecuador

2015

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios que nos ha dado la sabiduría, fuerza y paciencia para alcanzar este importante objetivo profesional.

A nuestras familias que han sido pilares fundamentales y que a lo largo de todos estos años nos brindaron su apoyo y confianza.

A todos nuestros maestros que con sus enseñanzas nos abrieron las puertas a un nuevo conocimiento y una nueva visión de la vida profesional.

Un especial agradecimiento a nuestro tutor de tesis, el M.S.c Julio Gavilanes que ha sido nuestra guía y motivador para culminar con éxito esta investigación y la Ph.D. Carla Ricaurte que nos ayudó despejándonos todas las dudas que surgieron en el desarrollo de esta investigación.

A los amigos y compañeros que nos brindaron su ayuda desinteresada para conseguir información u obtener entrevistas o encuestas importantes para esta investigación.

También cabe agradecer a las personas encargadas de los departamentos de Recursos Humanos de los hoteles que forman parte de este estudio. A los siguientes profesionales, Lcda. Fanny Condo, Ing. Holbach Muñeton, Econ. Diego Utreras, Ing. Verónica Baquerizo, que con su amplia experiencia y conocimientos nos acercaron un poco más a la realidad que vive el sector hotelero de lujo del país objeto de este estudio.

A todos ellos nuestro más sincero agradecimiento.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a nuestra familia,
amigos, compañeros y profesores.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

MBA. Cinthy Veintimilla

**PRESIDENTE DEL
TRIBUNAL**

M.Sc. Julio Gavilanes

DIRECTOR DE TESIS

M.Sc .Nadia Aegudo

VOCAL PRINCIPAL

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”.

Yuchong Roberto Chan Ramírez

Manuel Isidro Ortega Clavijo

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está enfocado en el conocimiento de las necesidades actuales que posee el sector hotelero de lujo del Ecuador, así como también definir las falencias que tiene la educación universitaria en la formación de profesionales en el área de la hotelería y el turismo.

El primer capítulo es la descripción de los servicios hoteleros, capacidad en camas, ubicación entre otros aspectos basados en el catastro turístico del Ecuador considerando únicamente los hoteles de lujo de las ciudades de Guayaquil y Quito.

En el segundo capítulo se analiza la oferta de carreras en el área de turismo o afines que tienen las universidades del país. Con la información obtenida se realiza un inventario de universidades y la orientación de cada carrera, tanto en los estudios de pregrado como en los de postgrado. También se realiza un análisis de la orientación universitaria en turismo.

El tercer capítulo comprende la metodología de la investigación utilizada para la obtención de datos. Se utilizó el método del muestreo para lo cual se identificó el universo de estudios, posteriormente se calculó la muestra. Luego se analiza el perfil profesional que el personal que labora en la hotelería de lujo del país posee en la actualidad, mediante el estudio y análisis de encuestas que se realizaran a los departamentos de Recursos Humanos de los hoteles de lujo del Ecuador localizados en las ciudades de Guayaquil y Quito que son objetos de este estudio. También se realizan entrevistas a profesionales con amplia experiencia en el sector de la hotelería para definir las áreas en las que se debe reforzar la educación universitaria.

En el cuarto capítulo se determina el perfil profesional requerido por la hotelería de lujo, se realiza entrevista para determinar en qué áreas académicas las universidades están fallando y con la información obtenida se crea un enfoque hacia la creación de una maestría en Servicios de Hospitalidad y las áreas tentativas que debería cubrir esta maestría.

Finalmente quedan expuestas las conclusiones y recomendaciones que se establecieron en esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE Gráficos	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XI
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	
Estudio de la hotelería de lujo del Ecuador.....	1
1.1. Catastro de establecimientos hoteleros de lujo en Ecuador.....	3
1.2. Distribución geográfica.	5
1.3. Servicios ofrecidos	6
1.4. Capacidad en camas	12
CAPÍTULO II	
Educación en turismo.....	14
2.2. Inventario de carreras	14
2.3. Títulos otorgados de pregrado	20
2.4. Orientación: Turismo, Hotelería y Gastronomía.	21
2.5. Títulos de Postgrado	23
CAPITULO III	
Aplicación metodológica de la investigación	25
3.1. Determinación del universo.....	25

3.2. Método de muestreo	25
3.3. Diseño de la Encuesta.....	26
3.4. Aplicación de la Encuesta	32
3.5. Análisis de resultados	32
3.6. Entrevistas y validación.....	43
CAPITULO IV	
Determinación del Perfil Profesional	58
4.1 Caracterización del perfil profesional	59
4.2 Demandas insatisfechas en los profesionales en turismo de pregrado	61
4.3 Oportunidades de desarrollo de especializaciones de postgrado.....	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	75
ANEXOS	77
BIBLIOGRAFÍA	86

ABREVIATURAS

MINTUR: Ministerio de Turismo

PIB: Producto Interno Bruto

SENESCYT: Secretaría de Educación Superior; Ciencia y Tecnología

LCDA. Licenciada

M.Sc.: Master of Science

ING.: Ingeniero/a

ECON.: Economista

AHOTEC: Federación Hotelera del Ecuador

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Número de Hoteles de Lujo que Ofrecen Piscina.....	7
Gráfico 2. Número de Hoteles de Lujo que ofrecen acceso a Internet Inalámbrico	8
Gráfico 3. Número de restaurantes ofrecidos en Hoteles de Lujo	9
Gráfico 4. Número de Salones ofrecidos en los Hoteles de Lujo	10
Gráfico 5. Número de Hoteles de Lujo que ofrecen Centro de Negocios.....	11
Gráfico 6. Número de Hoteles que ofrecen Gimnasio	12
Gráfico 7. Número de Universidades por Ciudad	21
Gráfico 8. Nivel de Educación requerido para ser contratado	33
Gráfico 9. Importancia de selección para el Sector Hotelero de Lujo	34
Gráfico 10. Conocimientos para ser contratado en el Sector Hotelero de Lujo.....	36
Gráfico 11. Tiempo de experiencia necesario	37
Gráfico 12. Disposición para trabajar en horarios rotativos	38
Gráfico 13. Conocimientos previos de sistemas de reservas hoteleros.....	40
Gráfico 14. Capacitación en el Sector Hotelero de Lujo	41
Gráfico 15. Áreas a cubrir en postgrado en Gestión de Servicios Hoteleros	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I. Hoteles de lujo del Ecuador en las ciudades de Guayaquil y Quito	4
Tabla II. Distribución de los hoteles de lujo por ciudades: Guayaquil y Quito	6
Tabla III. Inventario de Camas del Segmento Lujo en el Ecuador	13
Tabla IV. Inventario de Universidades y Carreras que ofrecen Turismo o afines	15
Tabla V. Inventario de Carreras y su Orientación.....	22
Tabla VI. Maestrías de Turismo ofrecidas en Ecuador.....	24
Tabla VII. Nivel de Educación de preferencia sector Hotelero de Lujo del Ecuador.	34
Tabla VIII. Importancia de selección para el Sector Hotelero de Lujo del Ecuador ..	35
Tabla IX. Tiempo de experiencia requerido para ser contratado en el sector hotelero de lujo.....	38
Tabla X. Disposición para trabajar en horarios rotativos.....	39
Tabla XI. Conocimientos previos de sistemas de reservas hoteleros.....	41
Tabla XII. Existencia de programas de capacitación en el Sector Hotelero de Lujo del Ecuador	42

INTRODUCCIÓN

La hotelería de lujo en el Ecuador gracias al desarrollo turístico que ha experimentado el país en estos últimos años, es una de las industrias que se mantiene en constante crecimiento. La llegada de marcas hoteleras internacionales a las ciudades de Guayaquil y Quito principalmente, crea un ambiente propicio para que turistas de altas posibilidades económicas visiten nuestro país.

Los medios digitales sobre los servicios hoteleros permiten observar que sí, la experiencia positiva en los hoteles supera de largo a la experiencia negativa. Sin embargo hay que considerar el análisis de las negativas para lograr cambios que mejoren la experiencia del huésped.

El nivel de profesionalismo de los empleados de un hotel podría incidir en el índice de satisfacción de los clientes. Es por eso que se hace necesario identificar el concepto de un profesional del turismo. Para la Universidad Andina de Cusco, su concepto de graduado en turismo es:

“El Licenciado en Turismo es el profesional con solvencia moral que tiene una formación científica, humanística y tecnológica capaz de crear, gestionar y organizar empresas turísticas, conducir grupos de turismo, proponer planes de desarrollo turístico, ejecutar acciones de investigación a nivel local, regional, nacional e internacional” (1).

En cuanto a esto, la Escuela Superior Politécnica del Litoral, indica que:

Forma profesionales en Turismo, mediante una preparación académica eficiente, ética y moralmente exigente; con investigación y extensión permanentes, para que lideren el desarrollo turístico sostenible del país (2).

Es decir que los graduados de turismo de ESPOL deberían aplicar los conocimientos adquiridos en el campo turístico para satisfacer a la comunidad, las demandas del país y sobre todo al turista, gracias a su profesionalismo, valores éticos y conocimientos generales impartidos en las aulas.

El enfoque de esta investigación es crear una referencia acerca de las características que debe tener un profesional del turismo para laborar en el sector hotelero de lujo debido a las altas demandas profesiones que tiene este sector. El avanzar en la modernidad física también debe significar un avance en el desarrollo del recurso humano profesional tanto en las universidades como en el área de trabajo en el que se desempeña dentro de la hotelería de lujo.

La metodología utilizada es el método de investigación científica mediante el cual se realiza: recopilación de información bibliográfica, información de portales web, investigación de campo, encuestas, entrevistas entre otras.

CAPÍTULO I

Estudio de la hotelería de lujo del Ecuador

La historia en Ecuador quedó registrada en el siglo XIX, en las ciudades de Guayaquil y Quito con la llegada de extranjeros que llegaban a Ecuador, principalmente porque huían de las guerras que azotaban sus países de origen. Es así que llegaron alemanes, franceses, italianos entre otros. En Guayaquil las grandes haciendas ofrecían servicio de alojamiento aunque no era de calidad, como si lo fue la gastronomía que era su fuerte. Esto debido a que de las grandes plantaciones de los hacendados se recogían productos de gran calidad para la preparación de platos tradicionales guayaquileños. Habían también pequeñas casas de madera y caña que ofrecían alojamiento a los jornaleros que llegaban de otras partes a trabajar a las haciendas de Guayaquil (3).

En Quito igualmente las grandes casas albergaban en sus habitaciones a los patriotas y extranjeros que llegaban para planear las gestas libertarias que lograron la consolidación de la independencia del país. Es así que la casa de doña Manuela Cañizares se convirtió en el albergue de los libertadores.

En 1986 en la ciudad de Guayaquil se construyó el Hotel París, considerado como uno de los mejores de la época, estando ubicado en una zona estratégica que le permitía sobresalir entre otras edificaciones, además su extensa vista hacia el río Guayas hacían de este hotel el preferido de los extranjeros (3).

Ya en el siglo XX la hotelería en Ecuador siguió creciendo, surgiendo reconocidos hoteles tanto en Quito como en Guayaquil. Entre ellos, El Gran Hotel Guayaquil de inversionistas españoles o el Hotel Colón en la capital. También se puede mencionar los renombrados hoteles Humboldt, que eran apreciados por el lujo y modernidad de sus instalaciones. El primero fue construido en Guayaquil con el financiamiento de Víctor Emilio Estrada, el mismo que luego financió la construcción de un segundo hotel en General Villamil Playas y un tercero en la ciudad de Quito. La construcción de estos hoteles trajo consigo la modernidad, facilidad como piscina, cocina de lujo y un novedoso casino que aparecían por primera vez en el Ecuador.

En la segunda mitad del siglo XX Ecuador se va adaptando a la creciente demanda turística internacional lo que originó el surgimiento de nuevos hoteles y que los existentes mejoren sus instalaciones y servicios para poder competir con estos nuevos empresarios.

En los albores del año 2000, grandes marcas hoteleras construyeron o adquirieron edificaciones para satisfacer la necesidad de una hotelería estandarizada, época

tecnológica y servicios de la hotelería de lujo. Algunas de las marcas hoteleras presentes de cadenas internacionales son Hilton Colon y Hampton Inn de la Corporación Hilton, Wyndham y Howard Johnson de la Corporación Cendant-Wyndham Hotels, Holiday Inn de ICH Group, JW Marriot y Courtyard de Marriot Corporation, Mercure de Accord, Sheraton de Starwood, Radisson de Carlson.

Pero estos hoteles no podrían mantener el estándar en sus operaciones si no se observase el desempeño de su personal.

1.1. Catastro de establecimientos hoteleros de lujo en Ecuador

El Ministerio de Turismo del Ecuador en su afán por registrar a todos los establecimientos turísticos del Ecuador, ha desarrollado un sistema para este fin al mismo tiempo que ha emitido un criterio sobre el significado del catastro, mismo que se presenta a continuación (4):

“El Catastro es el producto final del proceso de recopilación de información de los establecimientos turísticos que han obtenido el registro de turismo, esto en función de lo que establece la Ley de Turismo y sus Reglamentos.”

A partir del concepto anterior se define como catastro al documento en el que se encuentra información detallada de bienes de carácter comercial, gubernamental o personal. Este registro ayuda a tener una mejor organización sectorizada de empresas que siguen una misma línea comercial.

La última actualización del catastro turístico realizado en el Ecuador fue en el año 2013. Así mismo el Ministerio ha creado un portal web que está disponible desde el 2012, en donde se pueden consultar la información previamente subida a dicho catastro. Su dirección electrónica es: <http://mintur.turismo.gob.ec/catastro>.

A partir del estudio del catastro turístico del Ecuador se ha identificado que existen 31 establecimientos hoteleros de lujo en todo el país. Sin embargo para el presente estudio únicamente se tomó como universo 22 hoteles de lujo de las ciudades de Guayaquil y Quito, porque es precisamente en estas dos ciudades donde existe una mayor concentración de establecimientos de lujo, que son motivo del presente estudio.

Tabla I.

Hoteles de lujo del Ecuador en las ciudades de Guayaquil y Quito

Nombre del Hotel
Continental
Grand Hotel Guayaquil
Hampton Inn Boulevard Hotel & Casino
Hilton Colon
Oro Verde
Ramada
Unipark
Sheraton
Courtyard by Marriot Guayaquil
Hm Internacional
Sonesta
Holiday inn Guayaquil airport
Wyndham Guayaquil
Casino Plaza
Grand Hotel Mercure Alameda Quito
Colon Internacional
Sheraton
J.W. Marriot
Quito
Radisson
Swissotel Quito
Dann Carlton Quito

Fuente: Elaboración propia a partir del Catastro del MINTUR (4).

1.2. Distribución geográfica.

Ecuador al poseer una gran diversidad turística ha logrado convertirse en las últimas décadas en un destino de visita para los turistas de alta capacidad adquisitiva, esto conlleva a que el sector hotelero apunte a ese mercado por medio de establecimientos orientados a satisfacer los más altos estándares de calidad en

servicios y comodidad. Quito y Guayaquil son las ciudades en las que se concentran la mayor cantidad de establecimientos hoteleros de lujo debido principalmente a su reconocimiento internacional. En el caso de Guayaquil, además por ser una ciudad puerto con gran potencial comercial, atrae viajeros de negocios que demandan hoteles de lujo.

Tabla II

Distribución de los hoteles de lujo por ciudades: Guayaquil y Quito

Ciudades	Cantidad de hoteles
Guayaquil	13
Quito	9
Total	22

Fuente: Elaboración propia a partir del Catastro del MINTUR (4)

1.3. Servicios ofrecidos

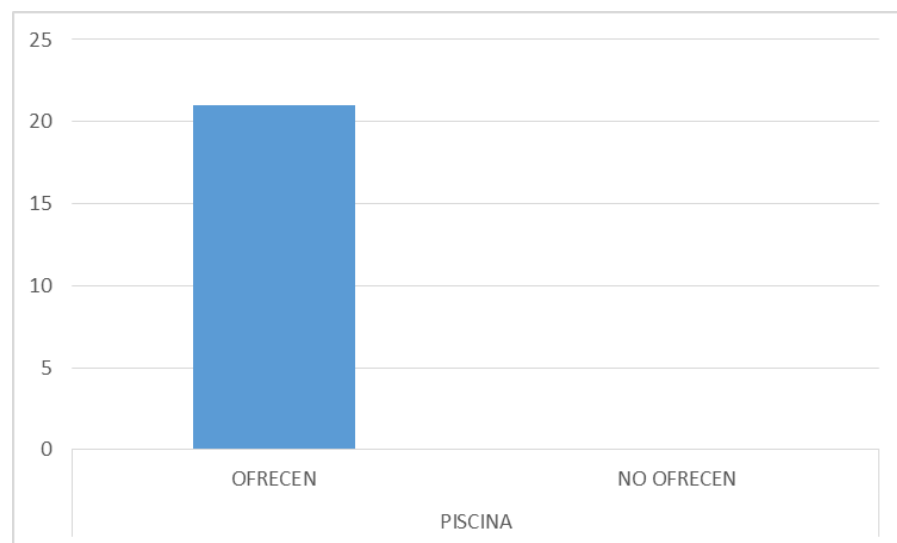
Los hoteles de lujo dentro de sus instalaciones ofrecen espacios elegantes y pensados en el confort del huésped, sus servicios son destinados a otorgarles las facilidades necesarias para que su experiencia en el hotel y en el destino sea la más placentera. Es así que entre los servicios que ofrecen en sus instalaciones se tienen facilidades diversas como piscinas, gimnasios, restaurantes, entre otros. A continuación se muestran los gráficos que corresponden el porcentaje de los 22

hoteles de lujo de Guayaquil y Quito que ofrecen algunos de los servicios antes mencionados.

PISCINA

Gráfico 1.

Número de Hoteles de Lujo que Ofrecen Piscina



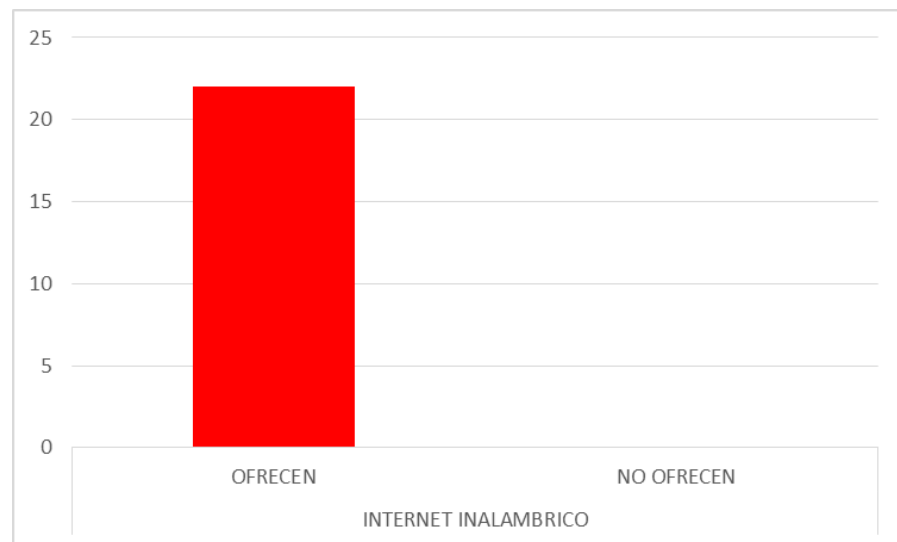
Fuente: Elaboración propia a partir de la información portales web de los hoteles que forman parte de este estudio.

La piscina es una de las comodidades más suele estar presente en los hoteles de lujo, como se puede observar todos los hoteles objeto de este estudio ofrecen piscina en sus instalaciones.

INTERNET INALÁMBRICO

Gráfico 2.

Número de Hoteles de Lujo que ofrecen acceso a Internet Inalámbrico



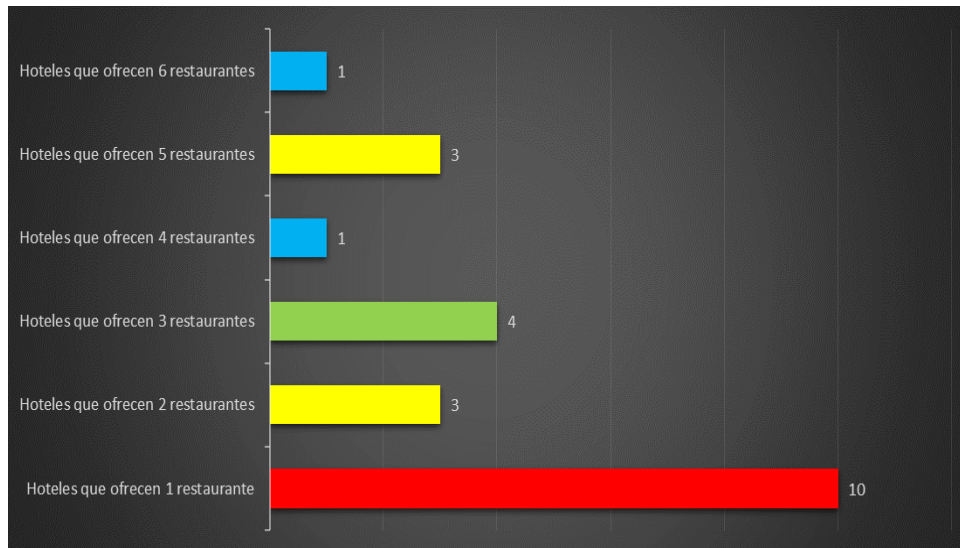
Fuente: Elaboración propia a partir de la información de portales web de los hoteles que forman parte de este estudio.

El acceso WiFi se ha convertido en uno de los servicios más importantes requeridos por el huésped, que al ser un cliente de alto poder adquisitivo o de negocios tiene la necesidad de estar siempre comunicado. Los hoteles ofrecen este servicio en forma pagada y gratuita en las áreas comunes o en las a las habitaciones de los hoteles.

RESTAURANTES

Gráfico 3.

Cantidad de restaurantes ofrecidos en Hoteles de Lujo



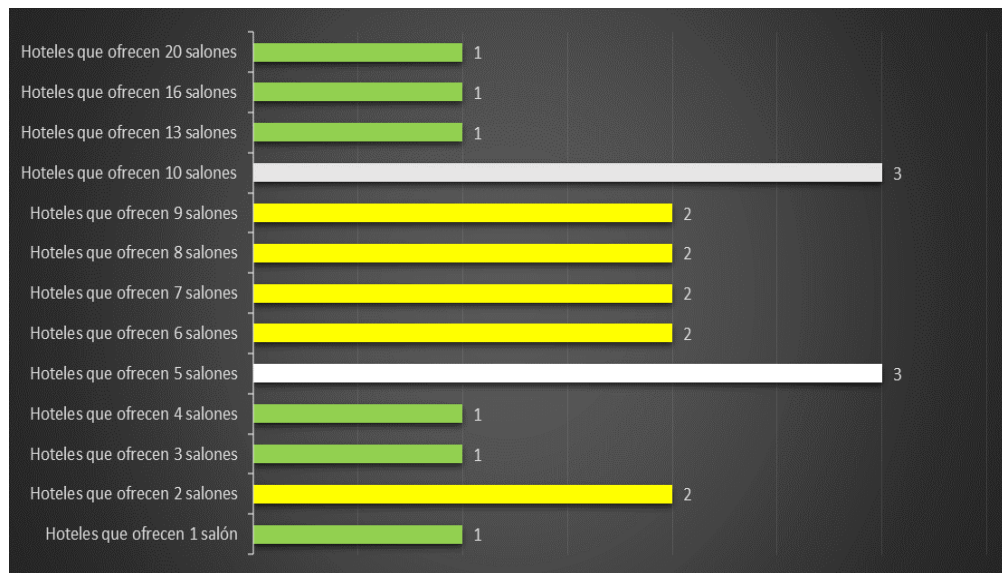
Fuente: Elaboración propia a partir de la información de portales web de los hoteles de lujo.

La gastronomía es otro punto importante para el reconocimiento de un hotel, en general cada establecimiento posee más dos Restaurantes, estos ofrecen gastronomía típica e internacional como japonesa, suiza entre otras. Siendo la media 3 restaurantes.

SALONES

Gráfico 4.

Cantidad de Salones ofrecidos en los Hoteles de Lujo



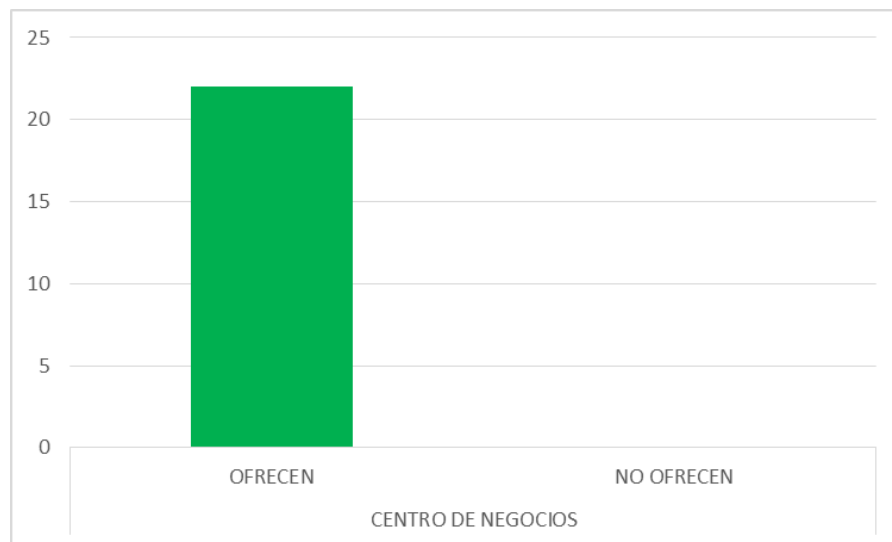
Fuente: Elaboración propia a partir de la información de portales web de los hoteles de lujo.

Los salones para eventos son reconocidos por su amplitud y elegancia en los hoteles de lujo, existen salones para diversos eventos profesionales y sociales como: conferencias, bodas, quinceañeras, graduaciones, entre otros. Cada hotel cuenta con un departamento coordinador de eventos que satisface las diversas necesidades de sus clientes.

CENTRO DE NEGOCIOS

Gráfico 5.

Número de Hoteles de Lujo que ofrecen Centro de Negocios

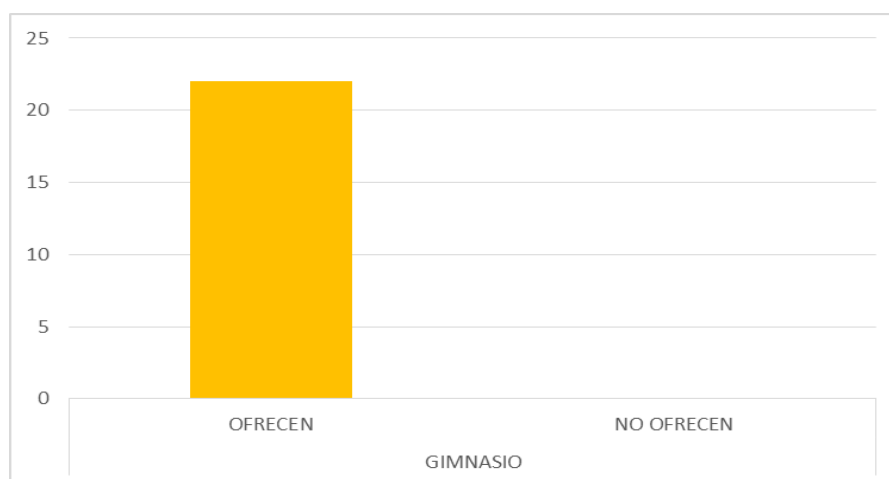


Fuente: Elaboración propia a partir de la información portales web de los hoteles que forman parte de este estudio.

Debido a la alta demanda de turistas de negocios los hoteles tienen que contar en sus instalaciones con un centro de negocios para otorgarle al huésped las facilidades para realizar su trabajo. Esta área también se conoce como business center, por su traducción en inglés, contando normalmente con internet de alta velocidad, salas de videoconferencia, salas especiales, computadores, fax y algunas veces con personal de apoyo como secretarías y asistentes, entre otros servicios.

GIMNASIO

Gráfico 6.
Número de Hoteles que ofrecen Gimnasio



Fuente: Elaboración propia a partir de la información portales web de los hoteles que forman parte de este estudio.

La sociedad contemporánea da gran importancia a la salud y estética. Es por esto que los hoteles ofrecen un área de ejercicios, conocida como gimnasio, en el que además se pueden realizar otras actividades como spa, sala de masajes, baño turco, como bailo terapia, entre otras.

1.4. Capacidad en camas

El catastro del Ministerio de Turismo del Ecuador, indica que en el país existen 5575 cantidad de plazas o camas, pertenecientes al segmento de lujo. Ubicándose la mayor parte en Quito con 3329 camas y en Guayaquil con 2246. A

continuación se presentará una tabla que resume la información obtenida del catastro del MINTUR (4).

Tabla III.

Inventario de Camas del Segmento Lujo en el Ecuador

Nombre de hoteles	Cantidad de Camas
Continental	138
Grand Hotel Guayaquil	254
Hampton Inn Boulevard Hotel & Casino	119
Hilton Colon	395
Oro Verde	361
Ramada	113
Unipark	222
Sheraton	209
Courtyard By Marriott Guayaquil	192
Hm International	75
Sonesta	168
Holiday Inn Guayaquil Airport	183
Wyndham Guayaquil	247
Casino Plaza	240
Grand Hotel Mercure Alameda Quito	202
Colon Internacional	437
Sheraton	477
J.W. Marriot	359
Quito	704
Radisson	140
Swissotel Quito	380
Dann Carlton Quito	290
Total	5905

Fuente: Elaboración propia a partir del catastro del MINTUR (4).

CAPÍTULO II

EDUCACIÓN EN TURISMO

El crecimiento del sector turístico en Ecuador es de gran aporte para nuestra economía, debido a que el turismo representa el cuarto rubro en importancia para el Producto Interno Bruto (PIB) del país, que en su informe estadístico se puede encontrar en el portal web del Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (5) esto conlleva a que la educación en temas relacionados al turismo tenga más cabida en las universidades que ofrecen carreras específicas como turismo, administración de empresas hoteleras, gastronomía, entre otras. El pensum académico contiene asignaturas en el área social, cultural, servicios, entretenimiento, gestión empresarial, solo para mencionar algunas de las áreas. Esta diversificación permite potenciar las capacidades de los estudiantes para trabajar en el sector turístico u hotelero y mejorar la experiencia del turista que visita el país.

2.2. Inventario de carreras

Se observa que en el Ecuador existen 39 universidades avaladas por la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) (6) ubicadas en 25 ciudades del país que tienen dentro de su oferta

académica la carrera de Turismo o afines. La mayor concentración de Universidades que ofrecen la carrera de turismo o afines se encuentra en las ciudades de Quito y Guayaquil, para obtener este dato se recurrió a la revisión de la página de la SENESCYT (6) que constituye la fuente oficial de la educación superior en Ecuador.

A continuación se muestra la mencionada tabla:

Tabla IV.

Inventario de Carreras y Universidades que ofrecen Turismo o afines

ORIENTACIÓN	INSTITUCIÓN EDUCATIVA
Administración de Empresas Comercializadoras de Turismo	Universidad de Especialidades Turísticas
Administración de Hotelería y Turismo	Universidad Técnica de Machala
Administración Hotelera	Universidad de Especialidades Turísticas
	Ecotec
Administración de Empresas Turísticas	Universidad Laica Eloy Alfaro
Administración de Empresas Hoteleras	Universidad Laica Eloy Alfaro
Administración de Empresas Turísticas e Industrias de la Recreación	Universidad Metropolitana
Administración de Empresas de Hospitalidad	Universidad San Francisco de Quito
	Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Administración de	Pontificia Universidad Católica del

Empresas Gastronómicas	Ecuador
Ecoturismo	Pontificia Universidad Católica del Ecuador
	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
	Universidad Estatal del sur de Manabí
	Universidad Técnica de Cotopaxi
	Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Educación Ambiental y Ecoturismo	Universidad Técnica de Ambato
Gastronomía	Universidad de Especialidades Turísticas
	Universidad Técnica Particular de Loja
	Universidad de Cuenca
	Universidad de Especialidades Espíritu Santo
Gestión Cultural y Turismo	Universidad de los Hemisferios
Gestión Hotelera	Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Gestión Turística y Hotelera	Universidad de Especialidades Espíritu Santo
	Universidad Nacional de Chimborazo
Gestión Hotelera y Turística	UTEG
Hotelería	Universidad de Cuenca
Hotelería y Turismo	Pontificia Universidad Católica del Ecuador
	Universidad Laica Eloy Alfaro
	Universidad Técnica de Babahoyo
	Universidad Técnica Luis Vargas
	Universidad Técnica Particular de Loja
	Universidad Estatal de Guayaquil
	Universidad Técnica de Ambato
	Universidad Católica Santiago de Guayaquil
Artes Culinarias	Universidad de los Hemisferios
	Universidad San Francisco de Quito
Arte Culinario y	Universidad San Francisco de Quito

Administración de Empresas de Alimentos y Bebidas	
Turismo	Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí
	Universidad del Azuay
	Universidad Estatal Amazónica
	Universidad Técnica del Norte
	Escuela Superior Politécnica del Litoral
	Pontificia Universidad Católica del Ecuador
	Universidad de Otavalo
	Universidad de Milagro
	Universidad de Cuenca
Planificación Turística (Operación Turística)	Ecotec
Guía de Turismo Nacional	Universidad de Especialidades Turísticas
Turismo Ecológico	Universidad Central del Ecuador
Turismo Histórico Cultural	Universidad Central del Ecuador
Turismo y Ecoturismo	Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Fuente: Elaboración propia a partir del catastro de la SENESCYT (6).

De acuerdo al estudio del pensum académico de las carreras y su orientación (Tabla IV) el enfoque de las áreas de estudio por carrera en el país gira entorno a su orientación, es así que tenemos:

En las carreras de turismo en el área administrativa se enfocan en las finanzas, liderazgo, manejo de recursos humanos, contabilidad y en la administración.

En las carreras de turismo en el área de ecoturismo y educación ambiental, su enfoque está más direccionado al conocimiento de las áreas naturales, al manejo de recursos, técnicas de guianza, historia, arte.

En el área de gastronomía el enfoque está dirigido a la gastronomía nacional e internacional, técnicas de cocción y conservación, planificación, presupuestos.

El área de Gestión Cultural y Turismo abarca temas como historia, patrimonio, arte, gestión de eventos en museos y sitios patrimoniales, arqueología entre otras.

La gestión hotelera se basa también en el área administrativa y gestión de proyectos hoteleros, comercialización y negociación de empresas hoteleras.

Gestión Hotelera y Turística – Gestión Turística y Hotelera: Estas carreras tienen énfasis en el servicio al cliente y de hospitalidad, pero también cubren otras áreas como la administrativa, eventos y convenciones, legislación, planificación estratégica entre otras.

La Hotelería cubre áreas administrativas y departamentales de un hotel, presupuesto, mobiliario, decoración, esta carrera hace énfasis en los servicios, de conserjería, atención al cliente, servicio de ama de llaves, servicio de restauración.

La Hotelería y Turismo cubre áreas administrativas y de manejo interno de las operaciones hoteleras y turísticas, cubriendo en menor grado el área de servicios.

El Arte Culinario y la Administración de empresas de Alimentos y Bebidas, se enfocan en el área de administración del área de la restauración y también en la administración de bares y restaurantes pero enfocadas al manejo de recursos humanos y materiales e insumos.

El carrera de Turismo abarca un ámbito general del turismo, es decir, la hotelería, agencias de viajes, planificación, operación, manejo de recursos naturales, turismo sostenible entre otras áreas.

La planificación turística se enfoca en el manejo de empresas turísticas y recursos naturales, en la administración de agencias de viajes, hoteles, planificación de destinos y viajes.

Guía de turismo Nacional se prepara, para tener conocimientos en técnicas de guianza, historia, patrimonio, arte, realidad nacional, sociología. Poco énfasis en servicio al cliente y hospitalidad.

El Turismo Ecológico cubre áreas relacionadas al impacto ambiental, manejo de recursos, cuidado de especies nativas, legislación ambiental.

Turismo Histórico Cultural abarca temas de la historia y cultura del país, museos, organización de eventos culturales.

El turismo y ecoturismo hace referencia a temas generales de administración de empresas turísticas, desarrollo del ecoturismo, sistemas de control en el sector turístico.

Luego de la revisión del pensum académico de todas las carreras universitarias (Tabla IV) se observa que el 95% de las universidades hacen poco énfasis en la educación en hospitalidad y servicio al cliente, el 5% restante tienen máximo 3 asignaturas dirigidas a enseñar técnicas de servicio al cliente y hospitalidad.

El 100% de las carreras universitarias mencionadas anteriormente tienen el estudio del idioma inglés como obligatorio para poder obtener el título universitario de tercer nivel en el área que se estudia. Un 5% de las universidades ofrece un idioma adicional como segundo idioma extranjero, siendo el francés el idioma ofertado.

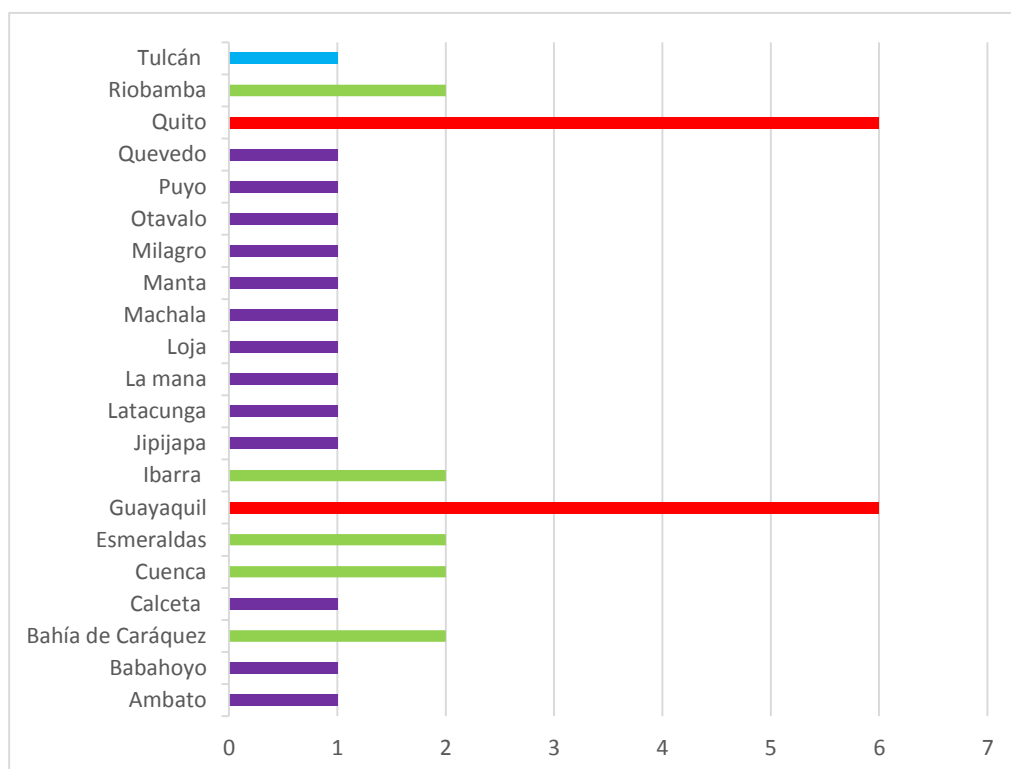
2.3. Títulos otorgados de pregrado

Los títulos de Pregrado otorgados actualmente en las Universidades del país se pueden dividir en dos nomenclaturas correspondientes al tercer nivel en ambos casos, estos son: el título de Ingeniería y el de Licenciatura (Tabla N° IV). Algunos de ellos ofrecen además menciones y especializaciones. Se observa que en el Ecuador las ciudades que tienen la mayor cantidad de universidades que ofrecen carreras de

turismo, son las ciudades de Guayaquil y Quito con 6 universidades, seguida por Bahía de Caráquez, Cuenca, Esmeraldas, Ibarra y Riobamba con 2 universidades.

Gráfico 7.

Número de Universidades por Ciudad



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en el portal web del SENESCYT (6).

2.4. Orientación: Turismo, Hotelería y Gastronomía.

El sistema turístico está compuesto por la planta turística, que incluye, el sector turístico propiamente dicho, la hotelería y el negocio de la restauración, todas actividades además están reguladas en el caso del Ecuador por el Ministerio de

Turismo (7), Así mismo las universidades han diversificado su oferta académica con orientaciones, que responden a la diversificación existente en la planta turística.

Se ha observado además que algunas universidades ofrecen otras orientaciones más específicas o cuya nomenclatura describe de otra forma más detallada la orientación de la formación que oferta. A continuación se presenta un detalle de lo arriba indicado:

Tabla V.

Inventario de Carreras y su Orientación

ORIENTACIÓN	NOMENCLATURA DEL TÍTULO
Administración de Empresas Comercializadoras de Turismo	Ingeniería
Administración de Hotelería y Turismo	Licenciatura
Administración Hotelera	Ingeniería
Administración de Empresas Turística	Ingeniería
Administración de Empresas Hoteleras	Ingeniería
Administración de Empresas Turísticas e Industrias de la Recreación	Ingeniería
Administración de Empresas de Hospitalidad	Licenciatura
Administración de Empresas Gastronómicas	Ingeniería
Ecoturismo	Ingeniería
Educación Ambiental y Ecoturismo	Licenciatura
Gastronomía	Ingeniería y Licenciatura
Gestión Cultural y Turismo	Licenciatura
Gestión Hotelera	Ingeniería
Gestión Turística y Hotelera	Ingeniería
Hotelería	Licenciatura
Hotelería y Turismo	Ingeniería y Licenciatura
Artes Culinarias	Licenciatura
Arte Culinario y Administración de Empresas de Alimentos y Bebidas	Licenciatura
Turismo	Ingeniería y Licenciatura

Planificación Turística (Operación Turística)	Ingeniería
Guía de Turismo Nacional	Licenciatura
Turismo Ecológico	Licenciatura
Turismo Histórico Cultural	Licenciatura
Turismo y Ecoturismo	Licenciatura

Fuente: Elaboración propia a partir del catastro de la SENESCYT (6)

2.5. Títulos de Postgrado

En Ecuador la oferta de postgrados en Turismo o carreras afines no es muy extensa. Se observa dentro de esta investigación que menos del 10% de universidades que ofertan esta carrera en tercer nivel ofrecen maestrías o especializaciones. Estas se encuentran localizadas en las ciudades de Ambato, Cuenca, Chimborazo, Ibarra y Quito. Entre las áreas de investigación en estas maestrías tenemos:

- Gestión del Turismo
- Ecoturismo en Áreas Protegidas
- Turismo Rural y Comunitario
- Ecoturismo y Manejo de Áreas Naturales
- Gerencia de Proyectos de Ecoturismo
- Turismo Sostenible y Desarrollo Local

Las áreas naturales y las comunidades que existen en el país son unos de los motivos por los cuales las universidades ofrecen maestrías en estas áreas. Los estudiantes tienen en Ecuador un potencial de investigación importante y se busca que el país siga posicionándose a nivel internacional como un destino de naturaleza, y en el

desarrollo de las investigaciones encontrar soluciones y oportunidades de mejora para los problemas existentes en los lugares de estudio. Así como también formar profesionales conscientes en el buen manejo de estos lugares altamente sensibles al contacto con el hombre (6).

Tabla VI.

Maestrías de Turismo ofrecidas en Ecuador

Nombre de la Maestría	Universidad
Maestría en Marketing de Destinos y Productos Turísticos	Escuela Superior Politécnica del Litoral
Maestría en Ecoturismo y Manejo de Áreas Naturales	Universidad Tecnológica Equinoccial
Maestría en Marketing Turístico y Hotelero	Universidad Nacional de Chimborazo
Planificación y gestión de proyectos agroturístico y ecológicos	Universidad Agraria del Ecuador
Maestría en Gestión del Turismo	Universidad de Especialidades Turísticas
Ecoturismo en Áreas Protegidas	Universidad Técnica del Norte
Maestría en Turismo Rural y Comunitario	Universidad de Cuenca
Maestría en Gerencia de Proyectos de Ecoturismo	Universidad Técnica de Ambato
Maestría en Turismo Sostenible y Desarrollo Local	Escuela Superior Politécnica del Chimborazo

Fuente: Elaboración propia a partir del catastro de la SENESCYT (6) y de los portales web de las universidades del Ecuador.

CAPITULO III

Aplicación metodológica de la investigación

3.1. Determinación del universo

El universo es un conjunto de elementos de los cuales se pretende obtener determinada información y debe poseer una correcta delimitación. A partir del concepto anterior, el criterio para la elección del universo de este estudio fue delimitado a las ciudades de Guayaquil y Quito debido a que estas dos ciudades poseen la mayor cantidad de hoteles de lujo en el Ecuador.

3.2. Método de muestreo

El tipo de muestreo utilizado en esta investigación fue el muestreo aleatorio simple en el que todos los elementos poseen la misma probabilidad de ser elegidos como parte de la muestra. Usando la siguiente formula:

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

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del encuestador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. (8).

El universo o población de esta investigación son 22 hoteles de lujo localizados en las ciudades de Guayaquil y Quito, reemplazando los valores tenemos:

N= 22 hoteles

σ = 0,5

Z= 1,96

e= 0,05

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

$$n = \frac{22 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{(22-1) \times 0,05^2 + 0,5^2 \times 1,96^2}$$

$$n = \frac{22 \times 0,25 \times 3,8416}{(21) \times 0,0025 + 0,25 \times 3,8416}$$

$$n = \frac{21,1288}{0,0525 + 0,9604}$$

$$n = \frac{21,1288}{1,0129}$$

$$n = 20,85$$

La muestra para el universo planteado en esta investigación nos da como resultado 21 encuestas a realizar.

3.3. Diseño de la Encuesta

La encuesta fue diseñada para obtener datos de relevancia para la identificación de las preferencias que el Sector Hotelero de Lujo tiene en relación a la formación profesional y conocimientos que debería poseer un futuro trabajador de este tipo de establecimiento.

Esta encuesta la conforman 7 preguntas, dentro de la cual se utilizaron los siguientes tipos de preguntas:

1. Preguntas cerradas,

2. De opción múltiple y
3. De escala.

Al inicio de la encuesta se colocó una pequeña información en la que se daba a conocer la razón por la cual se está llevando a cabo esta encuesta, un convenio de confidencialidad el respectivo saludo.

ENCABEZADO

Tenga un cordial saludo, la información requerida servirá para la realización de una tesis de grado en la cual se fomentara la mejora de futuros profesionales en turismo de manera que satisfagan las necesidades del sector hotelero de lujo del Ecuador. Cabe recalcar que se respetara la confidencialidad de los encuestados y respectivas compañías, gracias.

DATOS DEL ENCUESTADO

Luego se colocó una pequeña tabla para solicitar los datos de la compañía que nos facilitó su ayuda en el llenado de la encuesta.

Nombre del Encuestado	
Nombre de la Compañía	
Ciudad	
Dirección de Correo Electrónico	
Teléfono	

PREGUNTAS DE OPCIÓN MÚLTIPLE

Es el tipo de preguntas en el que se le presenta al encuestado varias opciones de respuesta donde tiene que escoger entre una o varias opciones.

PREGUNTA # 1

¿Qué nivel de educación Ud. preferiría para escoger a sus colaboradores de mandos medios (Recepcionistas, Agentes de Reservas, Organizadores de eventos, etc.) en adelante?

- Secundario
- Universitario
- Maestría

PREGUNTA # 2

A la hora de seleccionar nuevos colaboradores para su hotel ¿Qué considera más importante?

- Nivel de educación
- Nivel de experiencia
- Aptitud de servicio
- Idiomas extranjeros

PREGUNTA # 4

¿Cuál es el tiempo mínimo de experiencia que requiere para contratar a un nuevo colaborador?

- 1 año
- 2 años
- 3 o más años
- Ninguno

PREGUNTA TIPO ESCALA

En este tipo de preguntas el encuestado tiene que dar una ponderación a las varias opciones presentadas.

PREGUNTA # 3

¿Enumere los conocimientos que considera son más importantes para trabajar en el sector hotelero? Utilice la escala del 1 al 9, donde 1 es más importante y 9 menos importante, seleccione únicamente los que a su juicio son necesarios para el sector hotelero.

- Idioma Inglés
- Servicios de Hospitalidad (Ama de llaves, banquetes, etc.)
- Gastronomía
- Otros Idiomas (Alemán)
- Cultura nacional e internacional
- Servicios externos al hotel (bares – sitios turísticos – transporte, etc.)
- Otros idiomas (Francés)
- Historia y arte
- Otros Idiomas (Mandarín)

PREGUNTA CERRADA

Este tipo de pregunta es breve solo tiene una opción de respuesta siendo esta afirmativa o negativa.

PREGUNTA #5

¿La disposición del futuro colaborador para trabajar en horarios rotativos es considerada un factor clave para contratarle?

Si

No

¿Por qué?

PREGUNTA #6

¿Considera importante que los nuevos colaboradores deben conocer previamente conocimientos de sistemas de reservas hoteleros?

Si

No

¿Por qué?

PREGUNTA #7

¿Existe dentro de su hotel un programa de capacitación para cada área (recepción, conserjería, ama de llaves, etc.) luego de su contratación?

Si

– No

¿Por qué?

3.4. Aplicación de la Encuesta

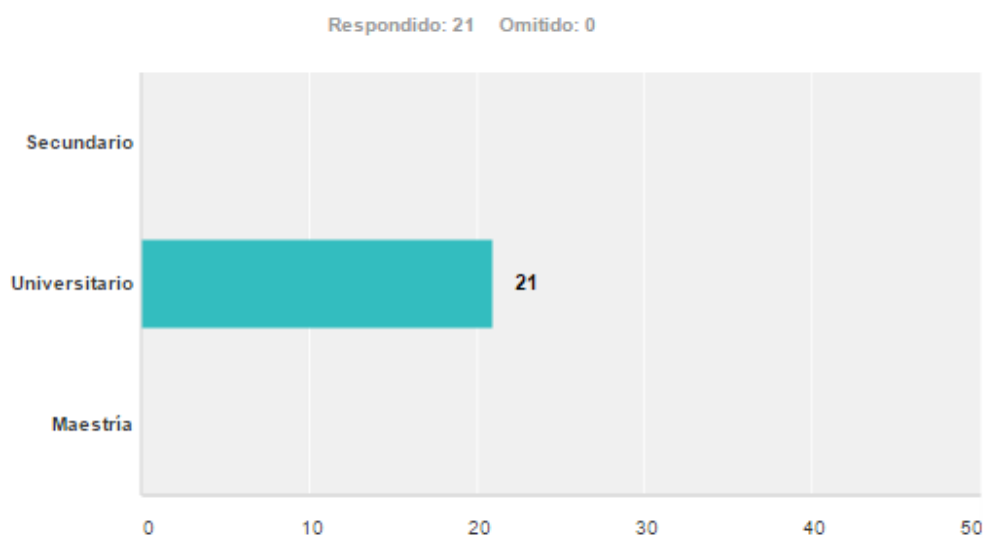
La encuesta estuvo dirigida a los hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil y Quito. Un total de 22 hoteles fue el universo a quienes se le aplicó la encuesta, siendo 21 los establecimientos que respondieron afirmativamente al llenado de las mismas; 13 de ellas fueron respondidas por el sector hotelero de lujo de la ciudad de Guayaquil y 8 de la ciudad de Quito, sin embargo se lanzó la encuesta por igual al sector hotelero de ambas ciudades.

La encuesta se realizó con la ayuda de una plataforma web libre de entrevistas online llamada SurveyMonkey.com.

3.5. Análisis de resultados

Aquí presentamos el análisis de los resultados que las encuestas dirigidas a los departamentos de Recursos Humanos de los hoteles de lujo del Ecuador.

Pregunta 1: ¿Qué nivel de educación Ud. preferiría para escoger a sus colaboradores de mandos medios (Recepcionistas, Agentes de Reservas, Organizadores de eventos, etc.) en adelante?

Gráfico 8.**Nivel de Educación requerido para ser contratado**

Fuente: Elaboración propia a partir de la plataforma online Survey Monkey (9).

El 100% de los hoteles de lujo encuestados requiere contratar como colaboradores de su empresa personas que tengan un nivel académico de pregrado, es decir formación universitaria. Cabe destacar que ninguno de los encuestado prefirió las opciones de cuarto nivel, es decir maestría o de bachillerato.

Tabla VII.

Nivel de Educación de preferencia sector Hotelero de Lujo del Ecuador

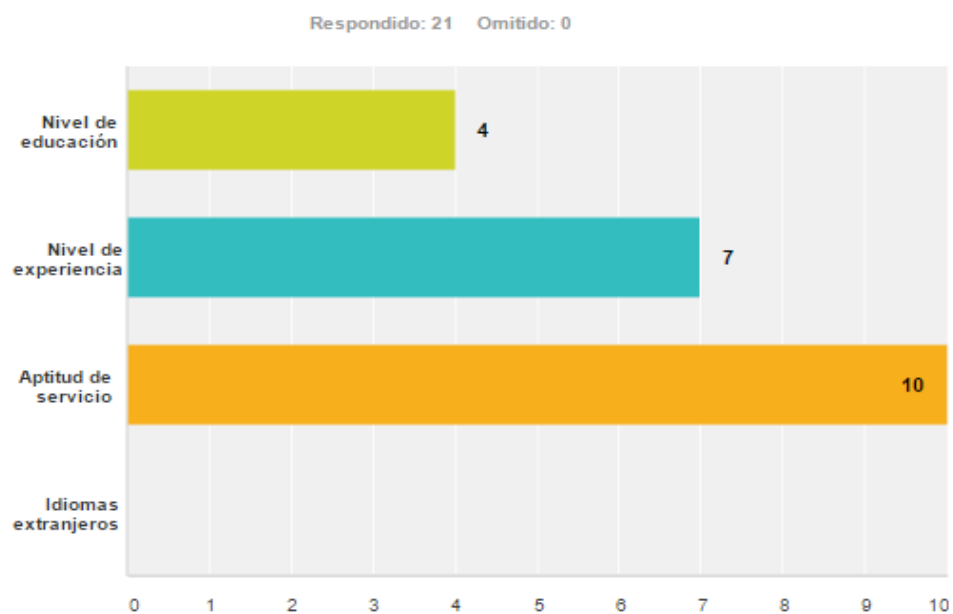
Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Secundario	0,00% 0
▼ Universitario	100,00% 21
▼ Maestría	0,00% 0
Total	21

Fuente: Elaboración propia a partir de la plataforma online Survey Monkey (9).

Pregunta 2: A la hora de seleccionar nuevos colaboradores para su hotel ¿Qué considera más importante?

Gráfico 9.

Importancia de selección para el Sector Hotelero de Lujo



Fuente: Elaboración propia a partir de la plataforma online SurveyMonkey (9).

En cuanto al nivel de importancia a la hora de contratar personal para el sector hotelero de lujo del Ecuador la tendencia más aceptada es la “aptitud de servicio” la cual se ve reflejada en el 47,62% de preferencia, seguida del nivel de experiencia con un 33,33%, y en tercer lugar el nivel de educación con un 19,05%.

Tabla VIII.

Importancia de selección para el Sector Hotelero de Lujo del Ecuador

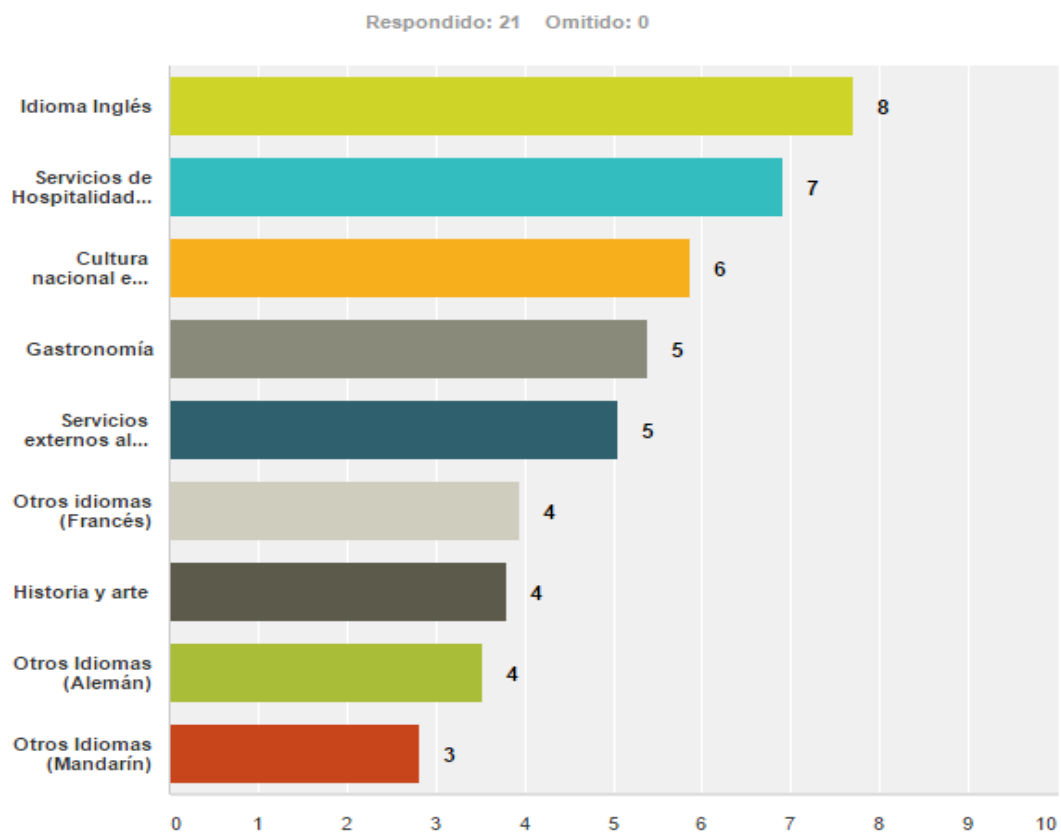
Opciones de respuesta	Respuestas	
▼ Nivel de educación	19,05%	4
▼ Nivel de experiencia	33,33%	7
▼ Aptitud de servicio	47,62%	10
▼ Idiomas extranjeros	0,00%	0
Total		21

Fuente: Elaboración propia a partir de la plataforma online SurveyMonkey (9).

Pregunta 3: ¿Enumere los conocimientos que considera son más importantes para trabajar en el sector hotelero? Utilice la escala del 1 al 9, donde 1 es más importante y 9 menos importante, seleccione únicamente los que a su juicio son necesarios para el sector hotelero.

Gráfico 10.

Conocimientos para ser contratado en el Sector Hotelero de Lujo



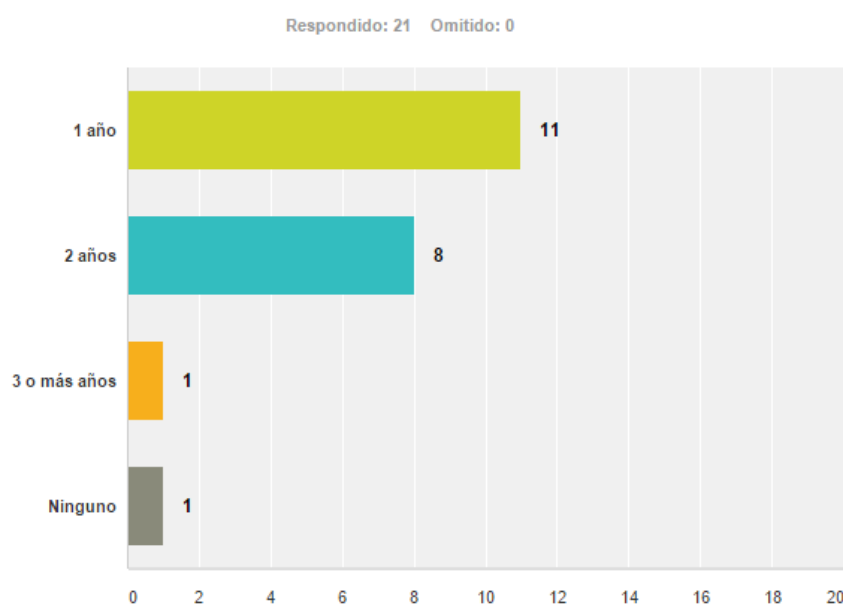
Fuente: Elaboración Propia a partir de la plataforma online SurveyMonkey (9).

En cuanto a los conocimientos de mayor relevancia para este sector se tiene en primer lugar al idioma inglés con un promedio sobre 10 obteniendo un 7.71, seguido de conocimientos en servicios de hospitalidad con un 6.90, y los que siguen entre promedios de relevancia son los conocimientos del cultura nacional e internacional con 5,86; gastronomía 5,38; y finalmente servicios externos al hotel con 5,05.

Pregunta 4: ¿Cuál es el tiempo mínimo de experiencia que requiere para contratar a un nuevo colaborador?

Gráfico 11.

Tiempo de experiencia necesario



Fuente: Elaboración propia a partir de la plataforma online SurveyMonkey (9).

El tiempo de experiencia es muy importante en hotelería de lujo en Ecuador, tal como lo indican las respuestas de la pregunta nº 4. La tendencia es requerir al nuevo colaborador un tiempo de experiencia de 1 año, respuesta dada por el 52,38% de los encuestados, seguido por un 38,10% que requiere un tiempo de 2 años de experiencia, el 4,76% requiere un tiempo de 3 años de experiencia y otro 4,76% no solicita experiencia.

Tabla IX.

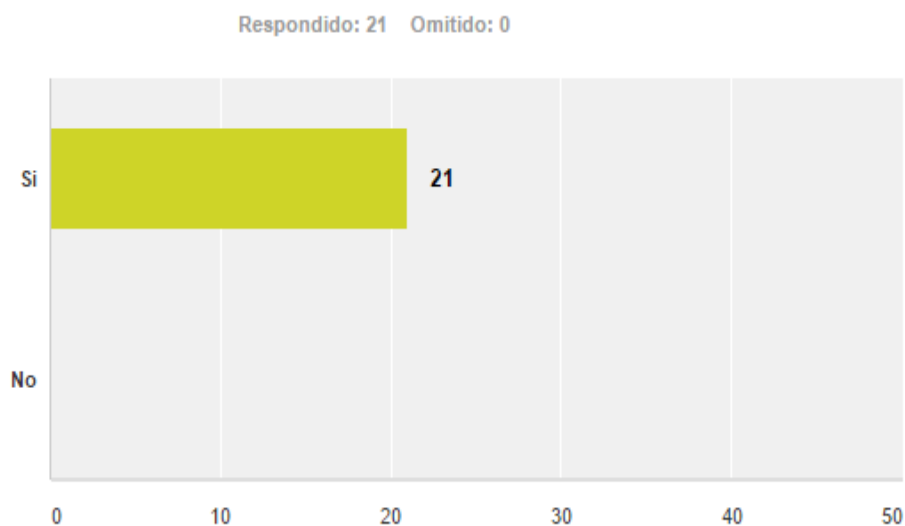
Tiempo de experiencia requerido para ser contratado en el sector hotelero de lujo

Opciones de respuesta	Respuestas
1 año	52,38% 11
2 años	38,10% 8
3 o más años	4,76% 1
Ninguno	4,76% 1
Total	21

Fuente: Elaboración propia, utilizando la web libre SurveyMonkey (9).

Pregunta 5: ¿La disposición del futuro colaborador para trabajar en horarios rotativos es considerada un factor clave para contratarle?

Gráfico 12.

Disposición para trabajar en horarios rotativos

Fuente: Elaboración propia a partir de la plataforma online SurveyMonkey (9).

La rotación de horarios en el sector hace de esta característica una de las más importantes al contratar nuevo personal para el sector hotelero de lujo del Ecuador, requerimiento que el 100% de hoteles encuestados considera un factor clave para la elección de nuevo personal.

Tabla X.

Disposición para trabajar en horarios rotativos

Opciones de respuesta	Respuestas
Si	100,00% 21
No	0,00% 0
Total	21

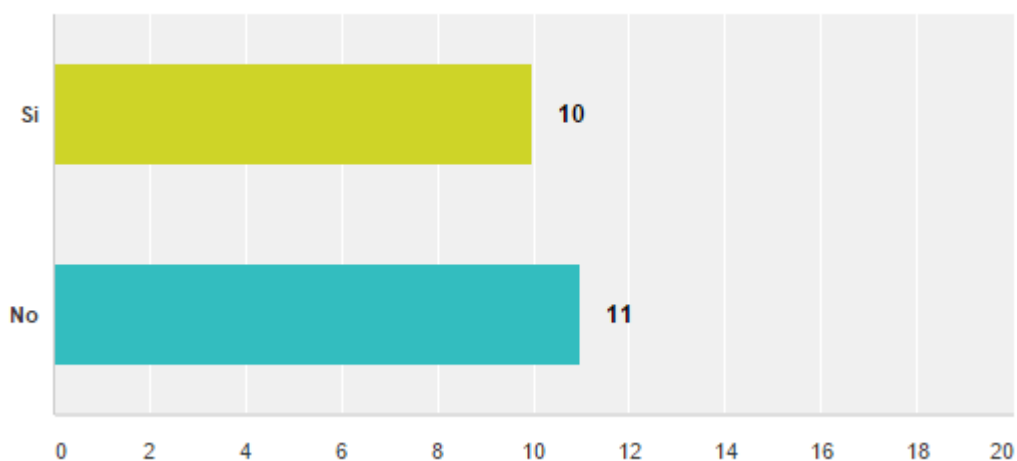
Fuente: Elaboración propia a partir de la plataforma online SurveyMonkey (9).

Pregunta 6: ¿Considera importante que los nuevos colaboradores deben conocer previamente conocimientos de sistemas de reservas hoteleros?

Gráfico 13.

Conocimientos previos de sistemas de reservas hoteleros

Respondido: 21 Omitido: 0



Fuente: Elaboración propia a partir de la plataforma online SurveyMonkey (9).

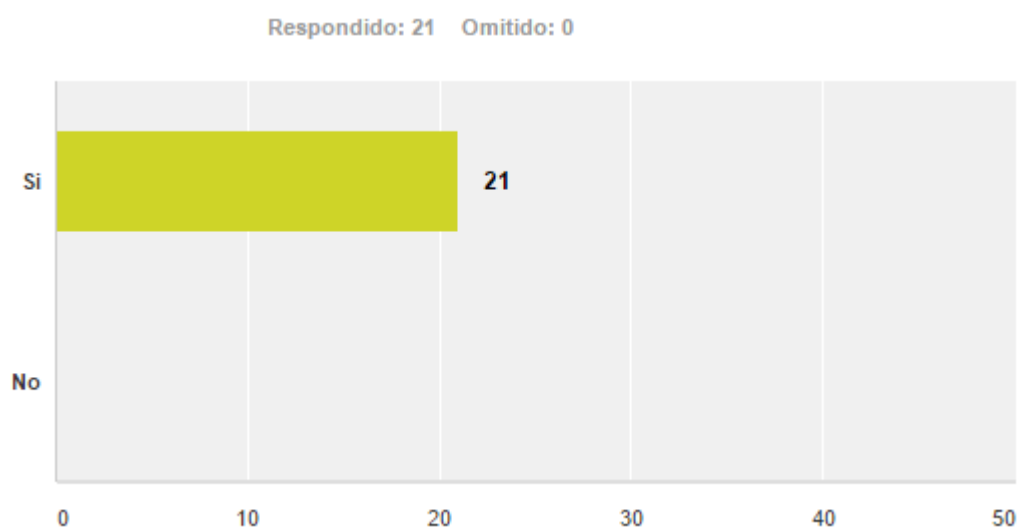
El 47,62% de encuestados considera que si es importante que sus nuevos colaboradores posean conocimientos en sistemas de reservas hoteleros debido a que esto agilizaría la inserción de los nuevos colaboradores en el hotel, ahorrándose así una capacitación, mientras que el 52,38% de los encuestados no considera importante esta característica debido a que el sistema de reservas puede variar de hotel en hotel y siempre se puede aprender al ingresar al nuevo empleo.

Tabla XI.**Conocimientos previos de sistemas de reservas hoteleros**

Opciones de respuesta	Respuestas	
Si	47,62%	10
No	52,38%	11
Total		21

Elaboración: Propia a partir de la Plataforma online Survey Monkey (9).

Pregunta 7: ¿Existe dentro de su hotel un programa de capacitación para cada área (recepción, conserjería, ama de llaves, etc.) luego de su contratación?

Gráfico 14.**Capacitación en el Sector Hotelero de Lujo**

Fuente: Elaboracion propia a partir de la plataforma online SurveyMonkey (9).

El 100% de encuestados indicó que s que posee un sistema de capacitación continua para mantener y aumentar la calidad de los servicios prestados por su establecimiento.

Tabla XII.

Existencia de programas de capacitación en el Sector Hotelero de Lujo del Ecuador

Opciones de respuesta	Respuestas
Si	100,00% 21
No	0,00% 0
Total	21

Fuente: Elaboración propia a partir de la plataforma online SurveyMonkey (9).

3.6. Entrevistas y validación.

Para tener una visión más clara de la actualidad en lo referente al personal que labora en el sector hotelero de lujo del Ecuador se realizaron 3 entrevistas a profesionales con amplia experiencia en el sector hotelero. Es así que tenemos los siguientes datos presentados en las registros que se muestran a continuación.

N° DE REGISTRO: 01
LUGAR Y FECHA DE LA ENTREVISTA: Guayaquil, 17 de

Septiembre del 2014
TEMA DE LA ENTREVISTA: “Caracterización del Perfil Profesional Requerido por el Sector Hotelero de Lujo del Ecuador”
INFORMANTE
NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Fanny Condo
PROFESIÓN /OCUPACIÓN: Lcda. en Turismo
SECTOR DE LA HOTELERÍA EN QUE SE ESPECIALIZA: Responsable de capacitación en la Coordinación Zonal 5 del MINTUR
AÑOS DE EXPERIENCIA: 11 años
DIRECCIÓN: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo, Edificio Gobierno Zonal Guayaquil, piso 8
TELEFONO: (04) 2068501 ext. 2421

CORREO DE CONTACTO: fcondo@turismo.gob.ec

CONTEXTUALIZACIÓN:

Entrevista realizada en la oficina del MINTUR en Guayaquil.

Esta entrevista está dirigida a profesionales del Turismo del Ecuador dentro de la investigación final o tesis **“CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO POR EL SECTOR HOTELERO DE LUJO”** previa a la obtención del título de Lcdo. en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

La información recolectada en esta entrevista será utilizada con fines de investigación profesional.

1. ¿Qué nivel de educación considera Ud. que prefieren en la hotelería de lujo para escoger colaboradores de mandos medios?

Prefieren personas sean licenciadas o tecnólogas, no es mayor la diferencia.

¿Por qué?

Para no invertir en capacitación, para asegurar la calidad solo se empieza de cero en mandos bajos

2. ¿Qué es lo que considera más importante al momento de

seleccionar nuevos colaboradores?

Se fijan mucho en la presentación personal, en el curriculum y la experiencia previa.

¿Por qué?

Para poder garantizar que la dinámica del hotel funcione.

3. ¿A su criterio que conocimientos considera son los más importantes para trabajar en el sector hotelero?

Conocimientos de tipo administrativos, idiomas y manejo de protocolo y etiqueta.

¿Por qué?

Porque tienen como público objetivo al extranjero, no al nacional sabes las necesidades que requieren los diferentes tipos de nacionalidades.

4. ¿Cuál considera Ud. que es el tiempo mínimo de experiencia que debería tener un nuevo colaborador?

Depende de la cadena hotelera. Cada cadena tiene sus propios estándares en relación a la experiencia.

¿Por qué?

Porque las personas recién graduadas solo tienen el conocimiento teórico, la experiencia facilita la solución de problemas.

5. ¿Cree Ud. que los nuevos colaboradores deberían tener conocimientos previos sobre sistemas de reservas hoteleros?

Por supuesto, hay muchos programas de sistemas diferentes pero parecidos entre sí.

¿Por qué?

Es lo básico es el idioma de la hotelería.

6. ¿Considera usted que la disposición del futuro colaborador para trabajar en horarios rotativos es un factor fundamental?

Si, especialmente en hotelería. En turismo no hay horarios fijos, de 8 a 5.

¿Por qué?

Para no recargar a unos y que otros los tengan más fácil.

7. ¿Cree Ud. que existen programas de capacitación en las diferentes áreas en la hotelería de Lujo?

Si, por supuesto pero lo manejan directamente ellos tienen sus programas de capacitación y certificación a nivel internacional.

¿Por qué?

Esto es impuesto por la cadena a la que pertenecen

Lcda. Fanny Condo observa que en el sector hotelero de lujo es muy importante tener: educación superior, buena presentación personal, conocimientos previos del área en la que se desempeñara, conocimientos administrativos, idiomas y manejo de

sistemas de reservas. Por otra parte considera que si existen programas de capacitación en los hoteles de lujo del Ecuador para su personal.

N° DE REGISTRO: 02
LUGAR Y FECHA DE LA ENTREVISTA: Guayaquil, 30 de Septiembre del 2014
TEMA DE LA ENTREVISTA: “Caracterización del Perfil Profesional Requerido por el Sector Hotelero de Lujo del Ecuador”
INFORMANTE
NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Ing. Holbach Muñeton
PROFESIÓN /OCUPACIÓN:
SECTOR DE LA HOTELERÍA EN QUE SE ESPECIALIZA: Presidente de la cámara de Turismo del Guayas – HM Internacional

AÑOS DE EXPERIENCIA: 23 años
DIRECCIÓN:
TELEFONO: (04) 2280806 - 0999144072
CORREO DE CONTACTO: presidencia@hmhotelec.com
CONTEXTUALIZACIÓN: Entrevista realizada en la Cámara de Turismo de Guayaquil
<p>Esta entrevista está dirigida a profesionales del Turismo del Ecuador dentro de la investigación final o tesis “CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO POR EL SECTOR HOTELERO DE LUJO” previa a la obtención del título de Lcdo. en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.</p> <p>La información recolectada en esta entrevista será utilizada con fines de investigación profesional.</p> <p>1. ¿Qué nivel de educación considera Ud. que prefieren en la</p>

hotelería de lujo para escoger colaboradores de mandos medios?

Que estén certificados, graduados de colegio y que estén encaminados en alguna carrera relacionada con el turismo. Algunas personas estudian turismo pensando en ser gerentes y se debe empezar desde abajo, por eso en los hoteles de lujo del país escogen gerentes extranjeros que saben hacer de todo desde café.

Hay universidades que enseñan un programa de computación y se supone que ya saben el manejo y llegan al trabajo y no saben qué hacer.

¿Por qué?

En la nueva ley hotelera que quieren hacer los hoteles de 1, 2, 3, 4 estrellas, se quiere dividir el segmento y por puntuación, el servicio. En este primer borrador se dice que para los hoteles de lujo van a pedir que por lo menos el 50% de sus trabajadores sea certificado.

La universidad nos hace abrir el raciocinio.

2. ¿Qué es lo que considera más importante al momento de seleccionar nuevos colaboradores?

La experiencia, las preferencias, la fidelidad, la experticia, la estabilidad emocional

¿Por qué?

Si yo veo un curriculum que en un hotel ha estado 3 meses, en otro 5 meses en una agencia de viajes 4 meses en una operadora turística 3 meses. Así sea un genio no se lo contrata, uno lo que busca es una

persona estable y cuál es su entorno.

3. ¿A su criterio que conocimientos considera son los más importantes para trabajar en el sector hotelero?

Conocimiento de la ciudad, del servicio, estar orientados al servicio porque hay cosas tangibles e intangibles y que el Turismo es percepción. Y conocimiento de donde trabaja eso es importante.

¿Por qué?

El turismo es la industria de la felicidad, mientras otros descansan nosotros trabajamos, es fácil hacerles conocer la ciudad. He tenido colaboradores que se saben la materia

4. ¿Cuál considera Ud. que es el tiempo mínimo de experiencia que debería tener un nuevo colaborador?

El tiempo depende de las áreas, porque a mí me han tocado colaboradores que no han tenido la experiencia y vienen y los observo desde que llega, supongamos que no tienes conocimiento en el sistema Amadeus, y solo quieren trabajar las ocho horas y otros que quieren aprender y se quedan más tiempo para hacerlo, hay que ver las ganas del trabajador.

¿Por qué?

Hay nuevas carreras que se están incursionando en la industria, ing. Mecánica, Ing. Industrial, los CPA, la economía, idiomas. Yo si veo que la gente que estudia turismo debe por lo menos si tú estás

estudiando turismo ser experto mucho más que un Ing. Civil...

Depende, para una ama de llaves con un certificado basto

5. ¿Cree Ud. que los nuevos colaboradores deberían tener conocimientos previos sobre sistemas de reservas hoteleros?

100 % no pueden ser neófitos, sistemas de reservas.

¿Por qué?

Porque hacia donde nos encaminamos es hacia la tecnología, hay hoteles que con el teléfono hace la reserva, abre la habitación, hace su reserva en restaurantes entro otras cosas.

Hay agencias de viaje que han desaparecido...

6. ¿Considera usted que la disposición del futuro colaborador para trabajar en horarios rotativos es un factor fundamental?

100% si no tendrías que estudiar otra cosa, como es posible

¿Por qué?

Hay que estar disponibles las 24 horas, hay que tener mentalidad de empresario no una mentalidad de empleado que se estanca.

7. ¿Cree Ud. que existen programas de capacitación en las diferentes áreas en la hotelería de Lujo?

Si, definitivamente, los hoteles de lujo están amarrados a la capacitación del servicio, de seguridad, contra incendios...

¿Por qué?

Porque una capacitación es una inversión costo y tiempo, porque se quiere que crezcamos juntos.

El Ing. Holbach Muñeton comenta que en el sector hotelero de lujo del Ecuador el personal debe tener un nivel de educación técnico o superior, dominio del inglés, conocer su ciudad y entorno laboral, para él la experiencia no es muy importante puesto que al trabajar en un hotel de lujo se puede capacitar al personal. También considera que otras carreras se están enfocando a laborar en el sector hotelero y en el turismo y que ellos poseen un mejor actitud de servicio.

Nº DE REGISTRO: 03

LUGAR Y FECHA DE LA ENTREVISTA: Guayaquil-Quito, 03 de
Noviembre del 2014

TEMA DE LA ENTREVISTA: “Caracterización del Perfil Profesional
Requerido por el Sector Hotelero de Lujo del Ecuador”

INFORMANTE
NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Diego Utreras
PROFESIÓN /OCUPACIÓN: Economista y Administrador Hotelero (Director Ejecutivo de la Federación Hotelera del Ecuador)
SECTOR DE LA HOTELERÍA EN QUE SE ESPECIALIZA: Administrador de la Federación de Hoteles
AÑOS DE EXPERIENCIA: 21 años
DIRECCIÓN:
TELEFONO: 0987061942
CORREO DE CONTACTO: ahotec@interactive.com
CONTEXTUALIZACIÓN: Entrevista realizada via Skype

Esta entrevista está dirigida a profesionales del Turismo del Ecuador dentro de la investigación final o tesis **“CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO POR EL SECTOR HOTELERO DE LUJO”** previa a la obtención del título de Lcdo. en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

La información recolectada en esta entrevista será utilizada con fines de investigación profesional.

1. ¿Qué nivel de educación considera Ud. que prefieren en la hotelería de lujo para escoger colaboradores de mandos medios?

El perfil que se busca en la actualidad, personas técnicas de nivel superior o universitario, depende del puesto que aplique.

¿Por qué?

Porque son herramientas, conocimientos técnicas que el trabajador puede tener para desempeñarse mejor en el cargo que le toque ejercer.

2. ¿Qué es lo que considera más importante al momento de seleccionar nuevos colaboradores?

La experiencia, el conocimiento y la capacidad de desenvolverse en el cargo que ostenta y sobre todo en las habilidades y destrezas que debe conocer para poder desempeñarse correctamente en el cargo

¿Por qué?

Porque son elementos esenciales para poder tener garantías que el futuro colaborador va a desempeñarse de acuerdo con las necesidades requeridas en el hotel...

3. ¿A su criterio que conocimientos considera son los más importantes para trabajar en el sector hotelero?

Creo que lo principal y dependiendo del puesto que vaya a ocupar, y depende de la vocación de servicio frente al cliente a su entorno y a sus compañeros. También el conocimiento del sector hotelero y en especial en el área que se ocupa.

¿Por qué?

De esta forma se encuentra capacitado para ocupar un cargo en el que se vaya a desenvolver de una forma adecuada y eficaz

4. ¿Cuál considera Ud. que es el tiempo mínimo de experiencia que debería tener un nuevo colaborador?

Creo que un tiempo recomendado entre la gente de recursos humanos es de 3 a 5 años.

¿Por qué?

Porque en este tiempo el trabajador ya tiene un conocimiento y experiencia a fondo del cargo en que se desempeña y de esta forma escalar posiciones en un futuro.

5. ¿Cree Ud. que los nuevos colaboradores deberían tener

conocimientos previos sobre sistemas de reservas hoteleros?

Definitivamente si y no solo en eso sino que en ciertos mecanismos como redes sociales GDS que puedan llegar a aplicar en un establecimiento hotelero.

¿Por qué?

Porque están trasladando conocimientos al hotel y nos da mayor estabilidad

6. ¿Considera usted que la disposición del futuro colaborador para trabajar en horarios rotativos es un factor fundamental?

Si

¿Por qué?

Porque se mantiene un régimen de 365 días al año los 7 días a la semanas

7. ¿Cree Ud. que existen programas de capacitación en las diferentes áreas en la hotelería de Lujo?

Si

¿Por qué?

Porque la mayoría de hotelería de lujo trabaja o tiene convenios con cadenas internacionales.

Para el Econ. Diego Utreras con amplia experiencia en el sector hotelero de lujo de la ciudad de Quito el nivel de educación para trabajar en un hotel de lujo es técnico superior, con experiencia y desenvolvimiento en su área de trabajo, buen manejo del idioma inglés y sistemas de reservas hoteleros y tiene conocimiento de que existen

programas de capacitación en los hoteles de lujo del país debido principalmente a que la mayor parte de hoteles de lujo del país pertenece a cadenas hoteleras internacionales.

VALIDACIÓN DE DATOS

En estas entrevistas se evidencia que al igual que en las encuestas el buen manejo del idioma inglés es importante para laborar en un hotel de lujo. Otra coincidencia se da en los servicios de hospitalidad ellos consideran que son muy importantes pero también que no se posee una buena cultura de servicio hacia los turistas por parte de los trabajadores del sector.

El conocimiento de la ciudad y los servicios externos al hotel son a consideración de los entrevistados otro punto importante para que la experiencia de un turista en el país se excelente.

El nivel de experiencia del futuro colaborador de un hotel debería ser mayor a un año, aunque el Ing. Muñeton considera que el nivel de experiencia no es muy importante debido a que se puede capacitar al nuevo personal.

El conocimiento previo de sistemas de reservas es un requisito importante a la hora de escoger personal para esta área de trabajo

CAPITULO IV.

Determinación del Perfil Profesional

Determinar un perfil profesional requerido en el sector hotelero de lujo es importante puesto que en el proceso de esta investigación se ha notado que existen grandes falencias en los profesionales que actualmente egresan de las universidades del país. Los resultados del capítulo anterior dan la oportunidad de identificar tanto los problemas como las posibles soluciones a tomar, frente a las necesidades insatisfechas que el sector hotelero de lujo del país tiene en la actualidad. Este ayuda también a crear una futura competencia laboral fortalecida con amplios conocimientos del área en el que el empleado se desenvuelve, con actitud de servicio y la capacidad de resolver problemas que se le presenten en el futuro y el conocimiento básico de otras áreas laborales dentro de un Hotel de Lujo.

4.1 Caracterización del perfil profesional

El perfil profesional es el conjunto de características intelectuales o conocimientos, habilidades, aptitudes y experiencia que una persona debe tener para desempeñarse en un determinado puesto de trabajo. A continuación se presentan varios criterios sobre el concepto de perfil profesional.

Se considera al perfil profesional como la determinación de las acciones generales y específicas que desarrolla un profesional en las áreas o campos de acción (emanados de la realidad social y de la propia disciplina) tendientes a la solución de las necesidades sociales previamente advertidas (10).

Descripción de las características que se requieren del profesional para abarcar y solucionar las necesidades sociales. Este profesional se formará después de haber participado en el sistema de instrucción (11).

Tomando como punto de partida los conceptos de perfil profesional, las encuestas se presenta el siguiente perfil profesional del recurso humano requerido por el sector hotelero de lujo en Ecuador:

NIVEL DE EDUCACIÓN: Se requiere que 100% de profesionales que labora en mandos medios del sector hotelero de lujo sea profesional de turismo, de una universidad debidamente reconocida por la ley.

APTITUDES: El sector hotelero de lujo requiere como segunda opción que los profesionales posean aptitud de servicio y hospitalidad. Debe también tener la capacidad de desenvolverse con éxito en problemas imprevistos dentro de su área de trabajo.

CONOCIMIENTOS: Gran parte del sector hotelero requiere que los profesionales tengan un alto nivel del idioma inglés, seguido por conocimientos en sistemas de reservas hoteleros, así como también conocimientos historia de la ciudad y del país; y conocimientos de los servicios de entretenimiento y esparcimiento de la ciudad y lugares cercanos.

NIVEL DE EXPERIENCIA: De acuerdo a las entrevistas y encuestas el profesional debe poseer mínimo un año de experiencia y si se aplica a un área administrativa debe poseer de 3 a 5 años de experiencia.

DISPONIBILIDAD DE TIEMPO: El profesional debe tener disponibilidad inmediata y disponibilidad de trabajar en horarios rotativos, fines de semana y feriados. (Periodos de 8 horas laborables).

CAPACITACIÓN: El 100% de los encuestados y entrevistados indica que el personal que se involucre en la hotelería de lujo del Ecuador recibirá cursos de capacitación relacionados con su área de trabajo.

4.2 Demandas insatisfechas en los profesionales en turismo de pregrado

Al realizar las entrevistas a los profesionales del sector hotelero y turístico se puede notar que el sector hotelero de lujo posee ciertas inconformidades en lo concerniente a los profesionales del sector que buscan una plaza de trabajo en un hotel de lujo. Se puede observar en las encuestas que de acuerdo a este segmento de la industria los profesionales tienen problemas para empezar una carrera en hotelería, debido a la falta de experiencia, de actitud de servicio y/o de conocimientos especializados del sector.

De acuerdo a un análisis realizado a las plataformas de reservas de hoteles, la inconformidad más repetida se refiere a la mala actitud de servicio. Las universidades del país, en conjunto con el sector hotelero de lujo, podrían hacer énfasis en la actitud de servicio al cliente, las universidades a través de sus asignaturas y los hoteles de lujo a través de sus programas de capacitación.

El idioma también es un limitante, principalmente se requiere que el profesional maneje el idioma inglés. El nivel de inglés impartido en las universidades del país quizá no tiene el nivel adecuado para satisfacer las necesidades del sector hotelero de lujo del país, esto debido a las encuestas y entrevistas realizadas, pues a criterio de los expertos, el conocimiento de este idioma ni si quiera está en discusión, es decir el profesional debe saberlo antes de ingresar a trabajar en la industria privada. También existen otros idiomas importantes para este sector, como el francés, alemán y el mandarín. En las actuales mallas curriculares solo se puede apreciar el idioma inglés

como obligatorio en las universidades y carreras que ofrecen turismo, teniendo así que el 100% de las universidades sólo ofrecen inglés dentro de su programa. Esto de un total de 50 carreras analizadas.

4.3 Oportunidades de desarrollo de especializaciones de postgrado

Dentro de este proceso de investigación se aprecia que las falencias en un profesional del turismo que aplica o se desempeña en el sector hotelero de lujo giran en torno al idioma y los servicios de hospitalidad.

Para establecer las pautas sobre las áreas que deben cubrir los estudios de postgrado en servicios de hospitalidad se realizó la siguiente entrevista a la Ing. Verónica Baquerizo, quien posee amplia experiencia en la selección de personal para el sector hotelero.

Nº DE REGISTRO: 04
LUGAR Y FECHA DE LA ENTREVISTA: Guayaquil, 13 de Enero del 2015
TEMA DE LA ENTREVISTA: “Áreas que debería cubrir una maestría en servicios de hospitalidad”

INFORMANTE
NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Ing. Verónica Baquerizo
PROFESIÓN /OCUPACIÓN: Magister en Docencia y Gerencia de Educación Superior, Educational Leadership and Administration,
SECTOR DE LA HOTELERÍA EN QUE SE ESPECIALIZA: Selección de personal para el sector hotelero, radiodifusora (programa Potenciando Ecuador)
AÑOS DE EXPERIENCIA: 10 años
DIRECCIÓN: Av 9 de Octubre y Machala, WQ Radio
TELEFONO: 0995147511
CORREO DE CONTACTO: verobaquerizo@gmail.com
CONTEXTUALIZACIÓN:

Entrevista realizada en Radio WQ ubicada en 9 de Octubre y Machala

Esta entrevista está dirigida a profesionales con experiencia en la selección de personal para la industria hotelera con la finalidad de establecer parámetros para la posible creación de una Maestría en Servicios de Hospitalidad

La información recolectada en esta entrevista será utilizada con fines de investigación profesional.

1. ¿Considera Ud. que el conocimiento y manejo del idioma ingles u otros idiomas para fortalecer los servicios de hospitalidad dentro de un hotel de lujo son importantes?

No solamente importante, es imposible que en un hotel de lujo por lo menos no se hablen dos idiomas y no solo estoy hablando de front desk, sino también house keeping alimentos y bebidas, ventas y marketing.

Otros idiomas serian francés, alemán y mandarín o sino manejar el idioma universal que es el ingles

2. ¿Considera que en el sector hotelero del país el personal está capacitado en el área de servicios de hospitalidad?

Si se habla de hoteles de lujo ellos se encargan de la capacitación

continua de su personal, los hoteles de lujo que hay en Guayaquil el 90% pertenece a cadenas hoteleras entonces ellos se encargan de la capacitación continua de su personal...

En cuanto a los que salen recién de la universidad, falta bastante y lo digo porque yo también fui estudiante, nos enseñan cosas básicas, técnicas, teóricas pero en realidad en la práctica nos falta mucho manejar situaciones de conflicto, la aptitud, la actitud de la expresión corporal, de la comunicación como tal, todo eso engloba un conjunto para la excelente calificación de un empleado

3. ¿Qué aspectos de los servicios de hospitalidad dentro de un hotel de lujo deberían ser reforzados en las universidades?

En la parte técnica, la parte operativa, pero no tanto como materia sino como talleres, saber más sobre los sistemas de reservas que existen en el mercado, las técnicas básicas y necesarias, por ejemplo para el área de house keeping para saber cómo se arregla una habitación que no es lo mismo limpiar tu habitación que la habitación de un hotel... existen pasos a seguir que uno tiene que implementar

Se debería reforzar con más horas prácticas y talleres.

4. ¿Cree que la posible creación de una maestría en servicios de hospitalidad sería una oportunidad para mejorar

los servicios en un hotel de lujo?

Si pero depende en que se va a enmarcar porque el nombre suena bonito, pero que va a enmarcar porque si vamos a tener las mismas materias básicas no vamos a llegar a ningún lado.

5. ¿Qué aspectos considera Ud. que una maestría en servicios de hospitalidad debería contener dentro de su pensum académico?

Fundamental, todos debemos ver más sobre manejo de conflictos, comunicación que falta muchísimo, el tema del criterio, del emprendimiento... me sorprende la falta de criterio de los estudiantes porque si viene un extranjero y pregunta a donde ir a comer y lo mandas a un famoso restaurante de hamburguesas eso no es saber lo que tienes, debes saber que hay lugares típicos que tienes que recomendar.

Trabajar en hotelería significa mucho más, es un cambio de actitud, de pensamiento y de criterio, tienes que saber que tu brindas un servicio incluyéndote a ti y es tu responsabilidad ser excelente en lo que tú haces.

6. ¿Qué porcentaje de la malla curricular debería ser dictada en inglés?

En este mundo tan competitivo debería ser 50% en inglés y el otro

50% en español

7. ¿Qué otros idiomas deberían ser considerados para conformar la malla de una maestría en servicios de hospitalidad?

El francés no lo veo muy funcional pero eso sería más complicado porque no tendrías el número estudiantes que se registrarían en una materia en otro idioma, más bien 50% en inglés, algunas materias que son necesarias y el otro 50% en español...

8. ¿Aparte de Hospitalidad e Idiomas en que otra área considera que se debe enfocar una nueva maestría?

En el tema de la comunicación, del emprendimiento de la planificación estratégica enfocada a la hotelería, la optimización de los recursos.

En la universidad te dan hasta el cansancio lo que es servicio al cliente pero va mas allá por eso dije manejo de conflictos porque cuando todo está bien, todo bonito pero cuando existe un problema interno o externo unos se ponen nerviosos, otros se quedan mudos, otros se ponen más bravos, por eso hay que preveerlas antes que lleguen al mundo real...

Hay que darle dinamismo a la maestría, enfocarse cierto tiempo a cierta área y que no sea lo típico como introducción al turismo eso

se lo deja para la universidad, la maestría es para especializar...

Tomando en consideración las respuestas obtenidas en las encuestas y entrevista se nota que existen oportunidades importantes para la creación de una Maestría en Servicios de Hospitalidad, debido principalmente a las falencias que el profesional universitario tiene en lo concerniente a los temas de servicios y atención al cliente.

Áreas tentativas a cubrir en una posible Maestría:

- Comunicación y dinámica de personal
- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión y manejo de conflictos
- Relaciones Humanas e interpersonales
- Gestión en emprendimiento e innovación
- Planeación estratégica hotelera
- Valores y cultura corporativa

COMUNICACIÓN Y DINAMICA DE PERSONAL

Esta área permitiría mejorar las relaciones y comunicación entre los diferentes grupos sociales, mediante técnicas y metodologías que permitan descubrir y analizar las diferentes reacciones que las personas tienen frente a diferentes situaciones, laborales o personales. Se enfoca en el manejo adecuado de la comunicación, manejo de

emociones, reconocimiento de habilidades personales, individuales y grupales, como tomar buenas decisiones, como vencer temores que impiden el desarrollo personal.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Se enfoca en el estudio de las diferentes características y capacidades que el elemento humano ha desarrollado o puede desarrollar en diferentes áreas laborales, cubre las áreas de liderazgo, estudio de la comunicación, relaciones interpersonales, comportamiento organizacional entre otras.

GESTIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS

Esta área enmarca pautas necesarias para el correcto manejo de conflictos laborales e interpersonales. Cubre aspectos como: definición de conflictos, clasificación de conflictos, técnicas para la identificación de conflictos, manejo de conflictos, estrategias para una buena negociación, solventar fallas en los servicios ofrecidos y sobretodo, aprender a manejar situaciones de conflictividad que pudiesen afectar las operaciones hoteleras.

RELACIONES HUMANAS E INTERPERSONALES

Estudia el comportamiento humano en sus diferentes etapas para identificar potencialidades y debilidades frente a diversas situaciones. Las áreas que cubre son: relaciones interpersonales, técnicas de comunicación afectiva, técnicas de liderazgo, ética profesional, entre otras.

GESTIÓN EN EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN

Con esta área se busca que las personas desarrollen sus habilidades de innovadores y emprendedores, mediante técnicas dirigidas a incentivar el desarrollo de habilidades y del pensamiento. Entre las líneas a seguir se tiene: Liderazgo e innovación, gestión de emprendimientos, creatividad y desarrollo del pensamiento, pautas para identificar buenos emprendimientos, entre otras.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA HOTELERA

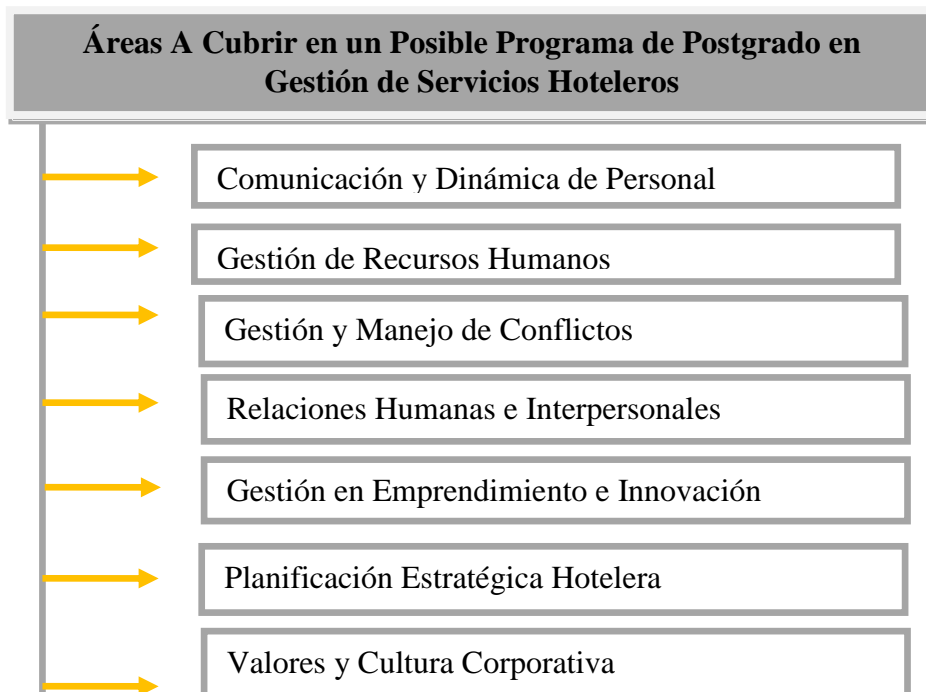
Se enfoca en la planificación estratégica en el ámbito hotelero basada en cubrir las necesidades que los grandes, medianos y pequeños hoteles tienen como problemática para su desarrollo. Se busca conseguir metas institucionales basadas en los factores económicos, sociales y tecnológicos mediante el uso efectivo de los recursos que la empresa tiene.

VALORES Y CULTURA CORPORATIVA

Se basa en el empoderamiento institucional del futuro profesional, de cómo crear costumbres y valores corporativos cuyo objetivo son las buenas relaciones laborales tanto interna como externamente, fomentar ideologías que persigan el bien común.

En resumen se podría decir que las áreas a cubrir de un posible programa de postgrado en gestión de servicios hoteleros sería:

Gráfico 15. Áreas a cubrir en postgrado en Gestión de Servicios Hoteleros



Fuente: Elaboración propia basada en entrevistas realizada

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Las universidades del país no fortalecen en sus alumnos las competencias para manejar correctamente los servicios de hospitalidad.
2. Los hoteles de lujo del país requieren personal bilingüe, inglés-español, para ocupar plazas de trabajo en sus diferentes áreas.
3. Además del inglés parte del sector hoteleros requiere personal que maneje otros idiomas como mandarín, alemán y francés.
4. El sector hotelero de lujo requiere personal experimentado, con al menos un año o más de trabajo en la industria.
5. El profesional adolece de falta de criterios de comunicación y desenvolvimiento en situaciones de conflicto, durante el el desempeño de sus

actividades, lo que genera problemas en su trabajo y en las operaciones de todo el hotel.

6. La opinión del sector hotelero está dividida en lo referente a la enseñanza dentro del pensum de estudios, de softwares especializados de reservas para hoteles.
7. Las universidades ecuatorianas no han satisfecho las necesidades de estudios de postgrado en áreas de servicios hoteleros.

RECOMENDACIONES

1. Las universidades deben orientarse a reforzar materias que ayuden al alumno a tener cultura de servicio y hospitalidad.
2. Las universidades del país deben ofrecer al estudiante parte de su malla curricular en inglés; así mismo la enseñanza básica de dicho idioma debe ser obligatoria en estudiantes de turismo y hotelería.
3. Las Universidades podrían ofrecer además la enseñanza de otros idiomas, al menos hasta alcanzar niveles intermedios del manejo de lenguas, tales como el francés, alemán y/o mandarín.
4. Las universidades deberían ofrecer al alumno la oportunidad de realizar prácticas pre profesionales en el campo laboral hotelero, para satisfacer las necesidades requeridas por la industria, así mismo lo hoteles también tienen la obligación de aceptar estudiantes en calidad practicantes para cumplir con este requisito.

5. Las universidades deberían ofrecer dentro de su malla una materia especializada en manejo de conflictos, para generar en los estudiantes las destrezas que permitan manejar y resolver situaciones difíciles.
6. En vista que al menos la mitad de los hoteles de lujo requieren personas que manejen previamente un sistema hotelero, se debería enseñar el sistema hotelero más utilizado por los hoteles de lujo en Ecuador, dentro del pensum de estudios de la carrera.
7. La ESPOL, debería ofertar un postgrado, a nivel de especialista o de magíster en Gestión de Servicios de Hospitalidad, para satisfacer las necesidades aún no cubiertas del sector de alojamiento.

ANEXOS

ANEXO I

TABLA DE SERVICIOS EN LOS HOTELES DE LUJO DEL ECUADOR

Nombre del hotel	Servicios ofrecidos en los hoteles de lujo del ecuador					
	Piscina	Wifi	Restaurantes	Salones	C. Negocios	Gimnasio
Continental	x	x	3	2	x	x
Grand hotel Guayaquil	x	x	2	5	x	x
Hampton inn boulevard hotel & casino	x	x	1	6	x	x
Hilton colon	x	x	5	10	x	x
Oro verde	x	x	4	10	x	x
Ramada	x	x	1	5	x	x
Unipark	x	x	2	3	x	x
Sheraton	x	x	3	7	x	x
Courtyard by Marriot Guayaquil	x	x	1	6	x	x
Hm internacional	x	x	1	2	x	x
Sonesta	x	x	1	4	x	x
Holiday inn Guayaquil Airport	x	x	2	1	x	x
Wyndham Guayaquil	x	x	1	5	x	x
Casino plaza	x	x	1	10	x	x
Grand Hotel Mercure Alameda Quito	x	x	1	8	x	x
Colon internacional	x	x	6	9	x	x
Sheraton	x	x	3	8	x	x
J.w. Marriot	x	x	5	16	x	x
Quito	x	x	1	9	x	x
Radisson	x	x	1	7	x	x
Swissotel quito	x	x	5	20	x	x
Dann carlton quito	x	x	3	13	x	x

ANEXO II

Encuesta para los departamentos de RR.HH. de los hoteles de lujo que firman parte de este estudio.

Esta es una encuesta dirigida a los administradores de hoteles de lujo del Ecuador dentro de la investigación final o tesis "CARACTERIZACION DEL PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO POR EL SECTOR HOTELERO DE LUJO" previa a la obtención del título de **Lcdo. en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.**

La información recolectada en esta encuesta será utilizada con fines de investigación educativa

Pregunta # 1

¿Qué nivel de educación Ud. preferiría para escoger a sus colaboradores de mandos medios (Recepcionistas, Agentes de Reservas, Organizadores de eventos, etc.) en adelante?

- Secundario
- Universitario
- Maestría

Pregunta # 2

A la hora de seleccionar nuevos colaboradores para su hotel ¿Qué considera más importante?

- Nivel de educación

- _ Nivel de experiencia
- _ Aptitud de servicio
- _ Idiomas extranjeros

Pregunta # 3

¿Enumere los conocimientos que considera son más importantes para trabajar en el sector hotelero? Utilice la escala del 1 al 9, donde 1 es más importante y 9 menos importante, seleccione únicamente los que a su juicio son necesarios para el sector hotelero.

- _ Idioma Inglés
- _ Servicios de Hospitalidad (Ama de llaves, banquetes, etc.)
- _ Gastronomía
- _ Otros Idiomas (Alemán)
- _ Cultura nacional e internacional
- _ Servicios externos al hotel (bares – sitios turísticos – transporte, etc.)
- _ Otros idiomas (Francés)
- _ Historia y arte
- _ Otros Idiomas (Mandarín)

Pregunta # 4

¿Cuál es el tiempo mínimo de experiencia que requiere para contratar a un nuevo colaborador?

- _ 1 año
- _ 2 años
- _ 3 o más años
- _ Ninguno

Pregunta #5

¿La disposición del futuro colaborador para trabajar en horarios rotativos es considerado un factor clave para contratarle?

- Si
- No

¿Por qué?

Pregunta #6

¿Considera importante que los nuevos colaboradores deben conocer previamente conocimientos de sistemas de reservas hoteleros?

- Si
- No

¿Por qué?

Pregunta #7

¿Existe dentro de su hotel un programa de capacitación para cada área (recepción, conserjería, ama de llaves, etc.) luego de su contratación?

- Si
- No

¿Por qué?

ANEXO III

CUESTONARIO PARA ENTREVISTAS A EXPERTOS EN HOTELERÍA Y

TURISMO

Esta entrevista esta dirigida a profesionales del Turismo del Ecuador dentro de la investigación final o tesis **“CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO POR EL SECTOR HOTELERO DE LUJO”** previa a la obtención del título de Lcdo. en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

La información recolectada en esta entrevista será utilizada con fines de investigación profesional.

¿Qué nivel de educación considera Ud. que prefieren en la hotelería de lujo para escoger colaboradores de mandos medios?

¿Por qué?

¿Qué es lo que considera más importante al momento de seleccionar nuevos colaboradores?

¿Por qué?

¿A su criterio que conocimientos considera son los más

importantes para trabajar en el sector hotelero?

¿Por qué?

¿Cuál considera Ud. que es el tiempo mínimo de experiencia que debería tener un nuevo colaborador?

¿Por qué?

¿Cree Ud. que los nuevos colaboradores deberían tener conocimientos previos sobre sistemas de reservas hoteleros?

¿Por qué?

¿Considera usted que la disposición del futuro colaborador para trabajar en horarios rotativos es un factor fundamental?

¿Por qué?

¿Cree Ud. que existen programas de capacitación en las diferentes áreas en la hotelería de Lujo?

¿Por qué?

ANEXO IV

Cuestionario para entrevista a la Ing. Verónica Vaquerizo experta en selección de personal para la industria hotelera

Esta entrevista está dirigida a profesionales con experiencia en la selección de personal para la industria hotelera con la finalidad de establecer parámetros para la posible creación de una Maestría en Servicios de Hospitalidad

La información recolectada en esta entrevista será utilizada con fines de investigación profesional.

- 1. ¿Considera Ud. que el conocimiento y manejo del idioma ingles u otros idiomas para fortalecer los servicios de hospitalidad dentro de un hotel de lujo son importantes?**
- 2. ¿Considera que en el sector hotelero del país el personal está capacitado en el área de servicios de hospitalidad?**
- 3. ¿Qué aspectos de los servicios de hospitalidad dentro de un hotel de lujo deberían ser reforzados en las universidades?**
- 4. ¿Cree que la posible creación de una maestría en servicios de hospitalidad sería una oportunidad para mejorar los servicios en un hotel de lujo?**

- 5. ¿Qué aspectos considera Ud. que una maestría en servicios de hospitalidad debería contener dentro de su pensum académico?**

- 6. ¿Qué porcentaje de la malla curricular debería ser dictada en inglés?**

- 7. ¿Qué otros idiomas deberían ser considerados para conformar la malla de una maestría en servicios de hospitalidad?**

- 8. ¿Aparte de Hospitalidad e Idiomas en que otra área considera que se debe enfocar una nueva maestría?**

BIBLIOGRAFÍA

1. Universidad Andina del Cusco. Concepto de Profesional de Turismo. Recuperada de <http://www.uandina.edu.pe/>
2. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Misión de ESPOL. Recuperada de <http://www.espol.edu.ec/espol/main.jsp?urlpage=mision.jsp>
3. Revista Turismo y Comercio. Agosto (2005). Editora EMEDIA. Pags. 8 – 11.
4. Ministerio de Turismo del Ecuador, catastro turístico del Ecuador (2014).
Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/catastro/>
5. Ministerio Coordinador de la Producción Empleo y Competitividad. PIB del Ecuador (2014). Recuperado de <https://www.produccion.gob.ec/>
6. Secretaría de Educación Superior Ciencia y Tecnología. Catastro de universidades y carreras. (2014). Recuperada de <http://app.senescyt.gob.ec/BuscadorOfertaAcademicaWeb/>
7. Ministerio de Turismo del Ecuador , Composicion del Sistema Turistico. (2014).
Recuperada de <https://www.turismo.gob.ec/>
8. Suarez, M. Tapia, F. (2011), Interaprendizaje de Estadística Básica, Universidad Técnica del Norte. Primera Edición. Pg 15
9. SurveyMonkey Plataforma para recolección de datos de encuestas. Recuperada de: <https://es.surveymonkey.com/>
10. Díaz Barriga, F, Lule, M. Rojas, S. y Saad, S. (1990) Metodología de Diseño Curricular para la Educación Superior. México. Trillas. Pag. 48.

11. ARNAZ, Jose, (1981).Guía para la elaboración de un perfil del egresado, Editorial

Rafael Velasco Fernández. Octubre - diciembre 1981. Pag. 1

WEBGRAFIA

1. HOTEL CONTINENTAL. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes.
Recuperado el 22 d mayo del 2014 de:
<http://www.hotelcontinental.com.ec/es/108/>
2. GRAN HOTEL GUAYAQUIL. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes.
Recuperado el 22 de mayo del 2014 de: <http://www.grandhotelguayaquil.com/>
3. HAMPTON INN BOULEVARD HOTEL & CASINO. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:
<http://hamptoninn3.hilton.com/en/hotels/ecuador/hampton-inn-by-hilton-guayaquil-downtown-GYEEDHX/index.html>
4. HILTON COLON GUAYAQUIL. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:
http://www.hiltonhotels.com/es_XM/hilton-hotels-and-resorts/
5. HOTEL ORO VERDE-GUAYAQUIL. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:
<http://www.oroverdehotels.com/gye/espanol/index.htm>
6. HOTEL RAMADA. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 el mayo del 2014 de: <http://www.hotelramada.com/#>
7. UNIPARK HOTEL. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de: <http://www.uniparkhotel.com/default-en.html>

8. SHERATON HOTEL GUAYAQUIL. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:
<http://www.starwoodhotels.com/sheraton/property/overview/index.html?propertyID=1159>
9. COURTYARD BY MARRIOTT HOTEL GUAYAQUIL. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:
<http://www.espanol.marriott.com/courtyard/travel.mi#/home>
10. HM INTERNACIONAL. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de: <http://hmhotelec.com/hotel.html>
11. SONESTA HOTEL GUAYAQUIL. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:
<http://www.sonesta.com/Guayaquil>
12. HOLIDAY INN GUAYAQUIL. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:
<http://www.ihg.com/holidayinn/hotels/us/es/guayaquil/gyeap/hoteldetail>
13. WYNDHAM HOTELS AND RESORTS GUAYAQUIL. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:
<http://www.wyndham.com/hotels/ecuador/guayaquil-guayas/wyndham-guayaquil/hotel-overview>

14. CASINO PLAZA. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:

http://www.bwpremierquito.com/index.php?id_lang=ES

15. GRAND HOTEL MERCURE ALAMEDA QUITO. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:

<http://www.mercurequito.com.ec/>

16. HILTON COLON QUITO. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:

<http://www3.hilton.com/en/hotels/ecuador/hilton-colon-quito-QUIHIHF/accommodations/suites.html>

17. SHERATON. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:

<http://www.starwoodhotels.com/sheraton/property/overview/index.html?propertyID=766>

18. J.W. MARRIOTT. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de: [http://www.espanol.marriott.com/hotel-](http://www.espanol.marriott.com/hotel-search/quito.hotels.ecuador.jw-marriott-hotels-resorts-and-suites.travel)

[search/quito.hotels.ecuador.jw-marriott-hotels-resorts-and-suites.travel](http://www.espanol.marriott.com/hotel-search/quito.hotels.ecuador.jw-marriott-hotels-resorts-and-suites.travel)

19. HOTEL QUITO. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes. Recuperado el 22 de mayo del 2014 de: <http://www.hotelquito.com.ec/esp/spa.html>

20. HOTEL RADISSON QUITO. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes.
Recuperado el 22 de mayo del 2014 de: <http://www.radisson.com/quito-hotel-ec/ecquito>
21. SWISSOTEL QUITO. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes.
Recuperado el 22 de mayo del 2014 de:
<http://www.swissotel.com/hotels/quito/>
22. DANN CARLTON QUITO. Servicios/Salones para eventos/Restaurantes.
Recuperado el 22 de mayo del 2014 de: <http://danncarltonquito.com/es/>
23. UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURISTICAS. Nombre de la carrera/duración/Malla académica administración de empresas comercializadoras de turismo/. Malla académica de la carrera administración de empresas hoteleras /Malla académica de la carrera gastronomía / Malla académica de la carrera de guía de turismo nacional Recuperado el 27 de mayo del 2014 de: <http://www.uct.edu.ec/>
24. UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA. Malla académica de la carrera administración de hotelería y turismo. Recuperado el 27 de mayo del 2014 de:
<http://www.utmachala.edu.ec/portalweb/>
25. ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO. Malla académica de la ingeniería en administración turística y hotelera. Recuperado el 27 de mayo del 2014 de:
<http://www.espe.edu.ec/portal/portal/main.do;jsessionid=9AA42D06E3748FB0839310B074E35F50?sectionCode=118>

26. ECOTEC. Nombre de la carrera/duración/Malla de la carrera de ingeniería en administración hotelera/ Malla académica de la carrera planificación turística con énfasis en operación turística. Recuperado el 27 de mayo del 2014 de:

<http://www.universidadecotec.edu.ec/>

27. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR. Malla académica de la carrera administración hotelera/ Malla académica de la carrera administración de empresas gastronómicas/ Malla académica de la carrera administración turística/ Malla académica de la carrera de ecoturismo/ Malla académica de la carrera gestión hotelera/ Malla académica de la carrera hotelería y turismo/ Malla académica de la carrera de turismo. Recuperado el 27 de mayo del 2014 de:

<http://www.puce.edu.ec/portal/content/Pontificia%20Universidad%20Cat%C3%B3lica%20del%20Ecuador/0?link=oln266n.redirect>

28. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL. Malla académica de la carrera en administración de empresas hoteleras. Recuperado el 27 de mayo del 2014 de:

<http://www.ute.edu.ec/index.aspx?idSeccion=33&idCategoria=99&idPortal=1>

29. UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO/MANTA. Nombre de las carrera/duración/malla académica de la carrera administración de empresas turísticas/malla académica de la carrera administración de empresas hoteleras/Malla académica de la carrera hotelería y turismo. Recuperado el 27 de mayo del 2014 de: <http://www.uleam.edu.ec/>

30. UNIVERSIDAD METROPOLITANA. Nombre de la carrera/duración/Malla de la carrera de administración de empresas turísticas e industria de la recreación. Recuperado el 27 de mayo del 2014 de: <http://umet.edu.ec/>
31. UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO. Malla de la carrera en administración de empresas de hospitalidad. Recuperado el 27 de mayo del 2014 de: <https://www.usfq.edu.ec/Paginas/Inicio.aspx>
32. ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL CHIMBORAZO. Nombre de la carrera/duración/Malla académica de la carrera de ecoturismo. Recuperado el 27 de mayo del 2014 de: <http://www.espoch.edu.ec/>
33. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI. Nombre de la carrera/duración/Malla académica de la carrera de ecoturismo. Recuperado el 28 de mayo del 2014 de: <http://unesum.edu.ec/>
34. [UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI. Nombre de la carrera. Duracion/Malla de la carrera de ecoturismo. Recuperado el 28 de mayo del 2014 de: http://www.utc.edu.ec/](http://www.utc.edu.ec/)
35. UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO. Nombre de la carrera/duración/Malla académica de la carrera educación ambiental y ecoturismo. Recuperado el 28 de mayo del 2014 de: <http://www.uta.edu.ec/v2.0/>
36. UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA. Nombre de la carrera. Malla académica de la carrera gastronomía/ Malla académica de la carrera

hotelería y turismo. Recuperado el 28 de mayo del 2014 de:

<http://www.utpl.edu.ec/>

37. UNIVERSIDAD DE CUENCA. Nombre de la carrera/Duración/Malla académica de la carrera gastronomía/ Malla académica de la carrera hotelería. /Malla académica de la carrera de turismo. /.. Recuperado el 28 de mayo del 2014 de: <http://www.ucuenca.edu.ec/>

38. UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO. Nombre de la carrera/Malla académica de la carrera gastronomía/.. Malla académica de la carrera gestión turística y hotelera/Recuperado el 28 de mayo del 2014 de: <http://www.uees.edu.ec/>

39. UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS. Nombre de la carrera/Duración/ Malla académica de la carrera gestión cultural y turismo. Recuperado el 28 de mayo del 2014 de: <http://www.uhemisferios.edu.ec/>

40. UNIVERSIDAD TECNICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL. Nombre de la carrera/Duración Malla académica de la carrera gestión hotelera y turística/. Recuperado el 28 de mayo del 2014 de: <http://uteg.edu.ec/>

41. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO. Nombre de la carrera/duración) Malla académica de la carrera gestión turística y hotelera. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de: <http://www.unach.edu.ec/>

42. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO. Nombre de la carrera/duración/Malla académica de la carrera hotelería y turismo. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de: <http://www.utb.edu.ec/>
43. UNIVERSIDAD TÉCNICA LUIS VARGAS. Nombre de la carrera/duración. Malla académica de la carrera hotelería y turismo. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de: <http://utelvt.edu.ec/ws2/>
44. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL. Nombre de la carrera/duración Malla académica de la carrera hotelería y turismo. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de: <http://www2.ucsg.edu.ec/>
45. UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL. Nombre de la carrera/duración Malla académica de la carrera hotelería y turismo. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de: <http://www.ug.edu.ec/>
46. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Nombre de la carrera/duración /Malla académica de la carrera hotelería y turismo. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de: <http://www.uta.edu.ec/v2.0/>
47. UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS. Malla académica de la carrera de artes culinarias. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de:
48. UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO. Nombre de la carrera/duración/Malla académica de la carrera de arte culinario y administración de empresas de alimentos y bebidas. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de: <https://www.usfq.edu.ec/Paginas/Inicio.aspx>

49. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ.

Nombre de la carrera/duración/Malla académica de la carrera de turismo.

Recuperado el 29 de mayo del 2014 de:

<http://www.ces.gob.ec/ies/universidades-y-escuelas-politecnicas/por-categoria/pregrado/categoria-c/162-escuela-superior-politecnica-agropecuaria-de-manabi-espam>

50. UNIVERSIDAD DEL AZUAY. Nombre de la carrera/duración Malla

académica de la carrera de turismo. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de:

<http://www.uazuay.edu.ec/>

51. UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA. Nombre de la carrera/duración/

Malla académica de la carrera de turismo. Recuperado el 29 de mayo del 2014

de: <http://www.uea.edu.ec/>

52. UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. Nombre de la carrera/duración/

Malla académica de la carrera de turismo. Recuperado el 29 de mayo del 2014

de: <http://www.utn.edu.ec/web/portal/>

53. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL. Nombre de la

carrera/duración/Malla académica de la carrera de turismo. Recuperado el 29

de mayo del 2014 de: <http://www.espol.edu.ec/>

54. UNIVERSIDAD DE OTAVALO. Nombre de la carrera/duración/Malla

académica de la carrera de turismo. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de:

<http://www.uotavalo.edu.ec/>

55. UNIVERSIDAD DE MILAGRO. Nombre de la carrera/duración/Malla académica de la carrera de turismo. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de: <http://www.unemi.edu.ec/unemi/index.php>
56. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Nombre de la carrera/duración Malla académica de la carrera de turismo ecológico/ Malla académica de la carrera de turismo histórico cultural.. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de: <http://www.uce.edu.ec/>
57. UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DE CARCHI. Nombre de la carrera/duración/Malla académica de la carrera de turismo y ecoturismo. Recuperado el 29 de mayo del 2014 de: <http://www.upec.edu.ec/>

2.6.