



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
HOTELERÍA Y TURISMO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN LA CARRERA  
DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**TEMA**

ANÁLISIS DE LA EMPLEABILIDAD DE LOS PROFESIONALES GRADUADOS  
DE LA CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO DE LA UTB EN LAS  
ORGANIZACIONES DEL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO.

**AUTOR:**

JOSEPH ALFONSO SEGURA RODRIGUEZ

**TUTOR:**

MSc. CECILIA CANEPPA MUÑOZ

BABAHOYO - LOS RÍOS – ECUADOR

2021





# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



## FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

### HOTELERÍA Y TURISMO

#### RESUMEN

Esta investigación hace referencia a la problemática existente con la empleabilidad de los profesionales graduados de la carrera de hotelería y turismo de los años 2018, 2019 y 2020 de la UTB, para lograr su inclusión en el ámbito laboral ya que, por diversos motivos, estos egresados en turismo no se encuentran laborando o están trabajando en otras áreas de conocimientos que no pertenecen a su perfil profesional.

Cabe señalar que la escasa demanda de empleos que existe en el sector turístico es una de las causas que afecta a los profesionales graduados de la carrera de hotelería y turismo de la UTB, esto puede mejorar a través de las organizaciones del sector público pues son estas las entidades encargadas de designar el costo económico conveniente para generar zonas turísticas y así aumente la bolsa de empleos. En este sentido luego de encuestar 60 profesionales en turismo por medio de encuestas de Google drive se pudieron determinar los siguientes hallazgos, que los graduados presentan un alto déficit en el idioma inglés y poco interés en capacitarse.

**Palabras clave:** Empleabilidad, profesionales graduados, perfil profesional, carrera hotelería y turismo, organizaciones



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



## FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN HOTELERÍA Y TURISMO

### SUMMARY

This research refers to the existing problems with the employability of professionals graduated from the hospitality and tourism career of the years 2018, 2019 and 2020 of the UTB, to achieve their inclusion in the workplace since, for various reasons, these graduates in tourism are not working or are working in other areas of knowledge that do not belong to their professional profile. It should be noted that the low demand for jobs that exists in the tourism sector is one of the causes that affects the professionals graduated from the hospitality and tourism career of the UTB, this can be improved through public sector organizations because these are the entities in charge of designating the convenient economic cost to generate tourist areas and thus increase the job market. In this sense, after surveying 60 tourism professionals through Google drive surveys, the following findings could be determined, that graduates have a high deficit in the English language and little interest in training.

**Keywords:** Employability, bachelor, professional profile, hospitality and tourism career, organizations

## INTRODUCCION

Este caso de estudio tiene como finalidad analizar la situación laboral de los profesionales graduados de la carrera de hotelería y turismo de la UTB, y determinar las razones que impiden su inserción al mercado laboral.

Cabe destacar que el avance y el desarrollo que ha tenido la carrera de hotelería y turismo en distintos ámbitos tiene como objetivo formar profesionales que sean capaces de desarrollar, promover e incentivar la actividad turística en las zonas culturales, recursos naturales y agroturísticos y proponer soluciones para satisfacer las distintas necesidades de los sectores productivos, generando plazas de empleo para los profesionales del sector.

Este tema se encuentra direccionado a la línea de investigación de la carrera de hotelería y turismo “Planificación y gestión turística sostenible”, y a la sub-línea “Análisis de datos establecidos relacionados con la actividad turística”.

De lo mencionado, el presente estudio de caso pretende realizar un análisis de la demanda laboral para determinar cuáles son los requerimientos que los funcionarios consideran para el reclutamiento de los graduados de la carrera de hotelería y turismo, por esta razón los empleados del sector turístico y hotelero deben desarrollar competencias que se adapten a las infinitas necesidades que tenga el mercado actual.

## **JUSTIFICACIÓN**

El estudio de caso, Análisis de la empleabilidad de los profesionales graduados de la carrera de hotelería y turismo de la UTB en las organizaciones del sector turístico y hotelero, nos permite conocer la situación laboral de los graduados y así tener una visión más clara de las exigencias del ámbito profesional y las perspectivas de los nuevos profesionales.

Uno de los aspectos importantes de este estudio es la viabilidad al contar con la base de datos de los graduados de los años 2018, 2019, y 2020 proporcionada por la comisión de seguimiento a graduados de la carrera de Hotelería y Turismo de la cual se obtuvo la muestra para realizar la presente investigación y así conocer si se encuentran en ejercicio de su carrera o si laboran en otra área de especialidad que no se vincula al turismo.

Mediante este análisis sobre la empleabilidad de los profesionales graduados de la carrera de hotelería y turismo de la UTB, se obtendrá información sobre puntos importantes como los conocimientos, habilidades y valores, que los egresados deben poseer para ejercer la carrera, y a su vez contribuir a través de sus conocimientos y desempeño al incremento de la productividad, organización y regularización en el sector turístico.

Este estudio es fundamental, ya que aporta elementos de conocimiento sobre la situación laboral de los graduados y sugerencias basadas en las opiniones de los profesionales y empleadores para mejorar la calidad profesional e los futuros graduados de la carrera de turismo.

Los beneficiarios de este caso de estudio serán los profesionales graduados de la carrera de hotelería y turismo de la UTB de los años 2018, 2019, 2020, ya que mediante los resultados

obtenidos podrán conocer cuáles son las oportunidades de obtener empleo en el área de su especialización, y así mismo las organizaciones hoteleras se verán beneficiadas para poder determinar si el perfil del egresado va de acuerdo con los requerimientos que las mismas exigen. Esta investigación también beneficiará al departamento de seguimiento a graduados de hotelería y turismo de la UTB, por que le permitirá saber la demanda laborar que tiene esta carrera, para contribuir con una mejor preparación de los profesionales así estos puedan tener mayores oportunidades laborales y garantizarles una vida digna

En definitiva, el impacto de este estudio viene dado por un conjunto de recomendaciones establecidas que permitirán a los profesionales determinar el grado satisfacción laboral y el deseo de mejorar continuamente para que se puedan desempeñar de manera eficaz en el área asignada por el empleador en el sector turístico y hotelero.

## **OBJETIVO GENERAL**

Determinar la empleabilidad de los profesionales graduados de la carrera de Hotelería y Turismo, en las organizaciones del sector turístico y hotelero

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **EMPLEABILIDAD**

Desde un plano universal la empleabilidad está compuesta por variables que aclaran la situación laboral o de desempleo de una persona, enfatizando que al hablar de empleo también nos referimos al auto empleo, Pero desde una perspectiva individual, la empleabilidad hace referencia al conjunto de competencias que una persona posee, que le permiten acceder a un empleo y mantenerlo, satisfaciendo sus necesidades profesionales, económicas, de promoción y de desarrollo. (Suárez, 2016, p. 71)

En la definición citada anteriormente, la empleabilidad se basa en una serie de aptitudes y habilidades las cuales desarrolla el graduado permitiéndole así tener más posibilidades de empleo y la capacidad de mejorar su situación laboral.

“El turismo actualmente es uno de los sectores con mayor dinamismo, genera beneficios sociales como económicos, la llegada de turistas permite el desarrollo de las economías de los destinos de diferentes países, creando oportunidades de crecimiento y desarrollo para la población”. (Santamaria, 2015, p. 06)

Cabe señalar que como profesionales debemos ser capaces de adaptarnos a los cambios del mundo actual, para poder prestar servicios que se adapten a las necesidades del mercado y de los turistas y poder desarrollar un turismo de calidad, por esta razón es de vital importancia que los profesionales tengan un buen nivel de formación y de esta manera puedan desenvolverse apropiadamente en las organizaciones del sector turístico y hotelero.

## **FORMACION PROFESIONAL**

Jany Garcia, ( 2021) Señala que; “En la actualidad la formación profesional ha alcanzado gran relevancia en la medida que, el mundo competitivo requiere de personas que se encuentren preparadas y capacitadas para enfrentar a un entorno cambiante, y los requerimientos que cada vez son mayores en la sociedad”. (p. 09)

Es por esto que la formación profesional es sustancial ya que ayuda a las personas a desarrollar sus capacidades y mejora su desempeño laboral, también resulta fundamental que los profesionales se mantengan actualizados ante los cambios que se presenten dentro del campo en el que se desenvuelven, y que de este modo se encuentren capacitados para poner en práctica todos sus conocimientos y habilidades y afrontar cualquier reto que se les presente.

Brunett & Camacho (2016) establecen que la relacion entre el mercado laboral y la preparacion academica se ha deteriorado en los ultimos años, ya que es común hallar un graduado en turismo laborando en una compañía de telecomunicaciones o constructora.

Es necesario aclarar que las practicas preprofesionales que realizan los estudiantes en su proceso de formación académica son esenciales puesto que dan la posibilidad de la experiencia en el campo laboral, contribuyendo así en el desarrollo de los conocimientos y habilidades necesarias para el profesional del turismo.

## **PROFESIONALES**

Las competencias que se presentan a continuación integran aspectos vinculados al saber, al saber hacer y al saber ser y estar, es decir, se enfocan en contenidos cognitivos, afectivo-

sociales y conativos, que a su vez le serán de gran ayuda dentro de la búsqueda de empleo de los individuos, [...]. (Yagual, 2020, p. 12)

Por ende, es primordial que el perfil del profesional vaya de acuerdo a las exigencias de las instituciones, puesto a que el ámbito laboral cada día se vuelve más exigente al momento de escoger a su personal, buscando en estos no solo intuición, sino también capacidades y desenvolvimiento dentro del área de trabajo.

De acuerdo con Brunett & Camacho (2016) la profesionalización e inclusión en el sector turístico están llenas de temas para debatir. Hasta ahora, se ha realizado muy poca investigación para examinar la inclusión profesional de los graduados en la industria del turismo.

El autor Cristian Rodríguez redacta en su investigación titulada Inserción laboral de los graduados de la carrera de hotelería y turismo de la Universidad Técnica de Babahoyo de los últimos tres años, tuvo como objeto de estudio hacer un seguimiento a los egresados de la carrera, con el fin de determinar cuáles son las causas y efectos que conllevan a los graduados de turismo a desempeñarse en otras áreas de especialidad, indicando que la universidad debe incorporar mejoras en el proceso de formación para obtener profesionales de calidad, de la misma manera los egresados de la carrera tienen la obligación de capacitarse para adquirir nuevos conocimientos que les permitan ofrecer servicios de calidad a los turistas.

Las oportunidades de los graduados en hotelería y turismo son muy escasas, ya que existe una excesiva oferta en mano de obra pero pocos puestos de trabajo, añadiendo a esto que las empresas u organizaciones del sector turístico piden ciertos requerimientos que no son logrados por el profesional en turismo, ya que para las empresas es crucial contar con personal que logren cumplir con sus funciones y que aporten en la obtención de las metas empresariales,

consiguiendo que los mismos vayan perdiendo el interés de desempeñarse dentro del área de su especialidad.

## **ORGANIZACIONES**

Para las empresas líderes del sector turístico desde la década de los 90's, la formación se identifica como educación y se reconoce como un requisito previo en la gestión empresarial, ya que los operadores del sector privado se dan cuenta de que la competitividad está íntimamente ligada a la calidad de la educación. (Santamaria, 2015)

El sector turístico y hotelero es cada vez más competitivo, es por esto que las organizaciones públicas y privadas realizan una evaluación de desempeño para analizar el perfil que el estudiante adquiere en el transcurso de su formación universitaria y así determinar sus capacidades, conocimientos y habilidades para desenvolverse dentro del puesto de trabajo asignado y saber si este cumple con sus expectativas.

Es por ello que en la actualidad la evaluación de desempeño en las organizaciones turísticas y las capacitaciones se han convertido en herramientas considerables, lo que deriva a que el desempeño de los profesionales dentro de una institución determine el éxito de la misma.

## **CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO**

La carrera de hotelería y turismo tiene como objeto de estudio formar a profesionales que estén capacitados en la gestión y dirección de organizaciones y empresas turísticas y hoteleras, así como en la comercialización y promoción de servicios turísticos en el sector público y privado.

La planificación estratégica de la comisión de seguimiento a graduados busca monitorear periódicamente a los ex alumnos de la institución, desde diversos ámbitos como: lo profesional (aplicación profesional del programa de postgrado y pregrado), lo colaborativo (formas de vincularse la institución con la sociedad a través de sus exalumnos) y la detección de nuevos requerimientos y necesidades de formación que mantengan actualizada la oferta académica. ( Comisión de Seguimiento Graduados de Hotelería y Turismo, 2016)

Dentro del sistema de seguimiento a los graduados de la carrera de hotelería y turismo se ha logrado identificar datos sobre la situación actual de los egresados de dicha carrera, como por ejemplo; trabajo estable, instrucción continua y experiencia profesional adquirida en los últimos tres años.

De acuerdo con Rodríguez, (2018) La escuela de hotelería y turismo de la Universidad Técnica de Babahoyo a través del departamento de seguimiento a los graduados de esta carrera, busca mantener la calidad y calidez que tiene esta profesión y mantener siempre activo el vínculo, institución – graduados – colectividad, para generar el bien común. (p. 29)

Actualmente el área de seguimiento a graduados de la UTB y carrera de hotelería y turismo llevan a cabo encuestas periódicas de graduados de 5, 3 y 1 año para conocer su situación laboral e implantar con los resultados mejoras que ayuden a la empleabilidad de los futuros graduados, para ello se encuentra en desarrollo el proyecto de la bolsa de empleos con los cual la universidad técnica de Babahoyo apoya a los futuros graduados a ser parte del área laboral en sus especialidades mediante convenios con las organizaciones del sector público y privado.

# **TECNICAS APLICASAS PARA LA RECOPIACION DE INFORMACION**

La presente investigación se basa en un estudio variado que se realizó mediante la revisión de artículos científicos, encuestas y entrevistas.

Este estudio estará constituido tanto como por el análisis cuantitativo (encuestas) como por el análisis cualitativo (entrevistas) ya que de esta manera se recopiló información la cual permite presentar resultados.

## **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para el presente trabajo se utilizará el tipo de investigación descriptiva, porque pretende analizar la empleabilidad de los profesionales graduados de la carrera de hotelería y turismo de la utb en las organizaciones del sector turístico y hotelero. Se hará visitas a los establecimientos u organizaciones para la realización de entrevistas y también contendrá encuestas online en Google Drive que se les realizará a los profesionales de turismo, con el fin de recopilar la información suficiente y necesaria para la elaboración y estructuración de resultados, con la finalidad de responder el objeto de estudio. Por lo cual, la investigación es de enfoque descriptivo.

## **INSTRUMENTOS**

### ***Encuestas***

- Con la ayuda de un cuestionario de Google Drive se obtendrá la información necesaria.

La técnica de la encuesta se realizará a un máximo de 20 profesionales graduados en los años 2018, 2019 y 2020 de la carrera de hotelería y turismo de la UTB

### *Entrevistas*

- Para la entrevista se utilizará un guion de entrevista, el cual consiste en preparar una conversación dinámica de preguntas y respuestas.

La técnica de la entrevista será dirigida hacia el señor Carlos Julio Manzano propietario del hotel la chorrera, la misma que nos permitirá recopilar datos e información para determinar si existen profesionales graduados de la carrera de hotelería y turismo de la UTB laborando dentro de su institución.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Por medio de las encuestas realizadas a profesionales de la carrera de hotelería y turismo de la UTB se logró determinar que 18 de 60 graduados ejercen la profesión siendo estos el 30,5% si se encuentra laborando dentro de su área de especialidad, 9 de ellos son egresados en el año 2020, 6 en el 2019 y 3 del 2018. Los otros 52 profesionales que no ejercen su profesión son; 13 del año 2020, 14 del 2019 y 15 en el 2018 resultando así en el 69,5% de egresados que no se encuentran laborando actualmente.

Según los resultados obtenidos el 36,1% consideran que la falta del dominio del idioma inglés es uno de los factores el cual no les permite conseguir empleo, hay un 27,9% que indican que existe una falta de demandas de empleos en el sector laboral, el 19,7% de los profesionales consideran que la pandemia por el COVID – 19 es también una causa que impide ejercer su profesión actualmente, mientras que el 16,4% afirman que sienten un interés hacia otro ámbito laboral no relacionado con el turismo.

Otras de las técnicas que se utilizó en este estudio de caso fue una entrevista que se realizó al señor Carlos Julio Manzano propietario del Hotel la chorrera de la ciudad de Babahoyo donde se determinó los motivos por los cuales los profesionales de la carrera de hotelería y turismo de la UTB no se encuentran labrando dentro de su institución y a su vez se indicó en que área los graduados deben adquirir mayor training.

De 60 profesionales encuestados el 42,6% no presentan interés alguno en capacitarse y adquirir nuevos conocimientos que les permitan mejorar la calidad de los servicios que prestan.

Conforme los resultados obtenidos los graduados explican tener un cierto grado de déficit en las siguientes áreas; servicio al cliente registra 16,4%, administración hotelera un 19,7%, manejo de idiomas un 32,8%, otros un 31,1%.

## **SITUACIONES DETECTADAS**

Por medio de los resultados obtenidos en las encuestas se encontró que 20 de los graduados encuestados presentan un alto déficit en el dominio del idioma inglés, siendo este el motivo principal por el cual los profesionales graduados optan por laborar en otro entorno de trabajo no relacionado con su especialidad, y a su vez quienes si están ejerciendo su profesión no pueden brindar un buen servicio al cliente cuyo idioma es el inglés, ya que es esencial que todo profesional en turismo domine por lo mínimo dos idiomas aparte de su lengua natal.

Se observó que los graduados no tienen interés en capacitarse debido a que consideran que son muy pocas las oportunidades laborales que existen dentro de su provincia para el profesional del turismo y una capacitación requieren de una inversión económica que en muchos casos se encuentran imposibilitados de afrontar.

En esta investigación también se pudo evidenciar que existe cierto grado de déficit en las siguientes áreas como servicio al cliente, administración hotelera, comunicación en un idioma extranjero como el inglés, otros (resolución de conflictos, software, etc.).

## **SOLUCIONES PLANTEADAS**

Ante la problemática detectada en el estudio de caso se sugiere las siguientes soluciones:

- Se sugiere que la Universidad Técnica de Babahoyo provea capacitaciones gratuitas a los graduados en los campos que ofrezca servicio al cliente, administración hotelera, comunicación en inglés que le permitan mejorar la calidad de los servicios que ofrecen.
- A través de los resultados obtenidos la universidad puede realizar cambios en el proceso de formación de los estudiantes en los ámbitos expuestos en líneas anteriores y así mejorar el perfil profesional de los graduados.
- Convenios entre la Universidad Técnica de Babahoyo y las organizaciones del sector público y privado, para el desarrollo de una bolsa de empleos que permita a los profesionales del turismo entrar al campo laboral.

## CONCLUSIONES

- El número de profesionales graduados de la carrera de hotelería y turismo de la Universidad Técnica de Babahoyo que se encuentra laborando es bajo en cada año según la muestra investigada. En el año donde se registró mayor cantidad de graduados sin laborar en su ámbito profesional del turismo fue el 2018 debido a la falta de demanda de empleos y el no dominio de otros idiomas como el inglés.

- Los profesionales graduados de la carrera de hotelería y turismo muestran apatía por formar parte de capacitaciones en su especialidad debido a que la situación laboral es reducida en la provincia en parte como consecuencia de la pandemia lo que ha sido una causa en que el número de graduados en ejercicio sea menor, esta situación ha producido una baja motivación en los graduados por capacitarse ya que requieren de un ingreso económico que les permita una inversión para poder realizar cursos de actualización y mejorar su curriculum y perfil profesional.

- Es importante recalcar que los graduados enfatizan la necesidad de mejorar las horas de inglés impartidas en la carrera en vista de ser una deficiencia al momento de aplicar para una plaza laboral en su profesión.

- Aunque actualmente ya existe en desarrollo el proyecto de la bolsa de empleo para los profesionales de la Universidad Técnica de Babahoyo, es de importancia que se realicen convenios con organizaciones del sector público y privado para lograr la inclusión de los profesionales graduados de la carrera de hotelería y turismo en el ámbito laboral.

- Es importante para los graduados que se efectúen periódicamente capacitaciones que les permitan mejorar la calidad de servicios que prestan a los clientes por parte de la Universidad Técnica de Babahoyo

- A los profesionales de la carrera de hotelería y turismo de la Universidad Técnica de Babahoyo se les recomienda fortalecer su preparación en relación con los conocimientos básicos que estos poseen en el dominio del idioma inglés.

- A los directivos de las empresas públicas y privadas se les sugiere mejorar las técnicas de selección de personal, teniendo en cuenta no solo la experiencia profesional si no también sus habilidades, destrezas y convicción para una correcta elección al perfil necesitado.

## REFERENCIAS

- Comision de Seguimiento a Graduados, d. H. (2016). informe Mensual. Babahoyo: Escuela de Hoteleria y Turismo.
- Brunett, A. L., & Camacho, E. L. (2016). Relación del perfil profesional con la contratación de profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador extensión Guayaquil en el año 2015. *Dialnet INNOVA Research Journal*, 02(01), 113-130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=25098>
- García, J. & Romero, S. (2020). *Influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martin* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martin Taropoto - Perú]. Repositorio Digital de Ciencia, Tegnologia e Innovacion de Acceso Abierto. <http://hdl.handle.net/11458/3887>
- Rodriguez, C. (2018). *Inserción laboral de los graduados de la carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Babahoyo de los últimos tres años* [Archivo PDF]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/5212>
- Santamaria, D. (2015). *Evaluación del desempeño laboral de los egresados y graduados de la escuela de hotelería y turismo de la pontificia universidad católica del ecuador en las organizaciones del sector turístico y hotelero del distrito metropolitano de quito*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Catolica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/bitstream/handle/22000/8676/TEISIS%20FINAL%20DANIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suárez, B. (2016). Empleabilidad: análisis del concepto. *Revista de Investigación en Educación*, 14 (1).

<http://reined.webs.uvigo.es/index.php/reined/article/view/225>

Yagual, F. A. (2020). *La empleabilidad en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del sector malecón de salinas, año 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena].

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5494>