

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR


DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **DANIEL ALEJANDRO SANTAMARÍA ANDRADE** C.I. **1715858153** autor del trabajo de graduación intitulado: "**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**", previa a la obtención del grado académico de **INGENIERO EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 31 de marzo de 2015

  
Daniel Alejandro Santamaría Andrade  
C.I. 1715858153

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**  
**ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

Yo, Dra. Patricia Carrera Burneo, directora de esta disertación, certifico que el Sr. Daniel Alejandro Santamaría Andrade ha realizado con mi dirección el trabajo titulado: **“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”** de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



**Dra. Patricia Carrera Burneo**

Quito, 31 de Marzo del 2015

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**PLAN DE TESIS**

**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.**

**DANIEL ALEJANDRO SANTAMARIA ANDRADE**

**QUITO, MARZO DEL 2015**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	TEMA.....	v
	RESUMEN.....	v
1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
3.	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
4.	OBJETIVOS.....	5
4.1.	General .....	5
4.2.	Específicos .....	5
5.	HIPÓTESIS .....	5
6.	MARCO TEÓRICO .....	6-9
7.	MARCO CONCEPTUAL .....	10
8.	METODOLOGÍA.....	11
8.1.	Investigación documental .....	11
8.2.	Actualización base de datos, elaboración de encuesta, análisis de resultados. ....	11-13
9.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA. ...	14-34
10.	CONCLUSIONES.....	35-36
11.	RECOMENDACIONES .....	37-38
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	39-41
13.	ANEXOS.....	42-60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Porcentaje del sector a la que pertenece la organización.....	14
Tabla No. 2: Porcentaje de los cargos que ocupan los egresados y graduados de de la EHT de la PUCE en las organizaciones.....	18
Tabla No. 3: Porcentaje de los motivos por los cuales no trabajan profesionales de la EHT de la PUCE en la organización.....	20
Tabla No. 4: Porcentaje del requerimineto de profesionales titulados según el rol de la organización.....	21
Tabla No. 5: Porcentaje de las áreas en las cuales trabajan los profesionales de la EHT de la PUCE en la organización.....	23
Tabla No. 6: Porcentaje del grado de satisfacción de las organizaciones respecto al desempeño de los egresados y graduados de la EHT de la PUCE.....	24
Tabla No. 7: Porcentaje del grado de satisfacción de las organizaciones respecto a las habilidades y competencias de los egresados y graduados de la EHT de la PUCE.....	25
Tabla No. 8: Porcentaje de satisfaccion respecto a lo que las organizaciones se dedican.....	27
Tabla No. 9: Porcentaje del grado de satisfacción de las empresas con respecto a la contribución que han obtenido de los egresados y graduados de la EHT de la PUCE.....	28-29

Tabla No. 10: Porcentaje de recomendación de contratación según el grado de satisfacción de las empresas.....29

Tabla No. 11: Porcentajes de las habilidades y competencias necesarias para un profesional en hotelería y turismo.....31-32

Tabla No. 12: Porcentaje de la contribución que han generado los egresados y graduados de la EHT de la PUCE en las organizaciones.....32

Tabla No. 13: Porcentaje de las universidades que forman profesionales en hotelería y turismo que las organizaciones recomiendan contratar .....34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1: Porcentaje a que la organización se dedica.....	15
Figura No. 2: Porcentaje del tamaño de la empresa.....	16
Figura No. 3: Porcentaje de la universidad que forma los mejores profesionales .....	17
Figura No. 4: Porcentaje de universidades en donde se formaron los profesionales de hotelería y turismo que trabajan en la organización. ....	19
Figura No. 5: Porcentaje de el requerimiento de las organizaciones de profesionales en hotelería y turismo. ....	22
Figura No. 6: Porcentaje de las organizaciones que recomiendan contratar profesionales de la hotelería y turismo de la PUCE. ....	33

## **TEMA**

Evaluación del desempeño laboral de los egresados y profesionales 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.

## **RESUMEN**

La evaluación del desempeño laboral de los egresados y graduados de la Escuela de Hotelería y Turismo de la PUCE en las organizaciones del sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito, pretende determinar el impacto negativo o positivo que las organizaciones relacionadas con el sector turístico y hotelero obtienen con el apoyo de los egresados o graduados que trabajan en éstas. Los resultados de este estudio nos permitirán indagar si los conocimientos, habilidades y aptitudes que adquirieron en la formación académica concuerdan con las exigencias que el mercado turístico y hotelero demanda hoy en día, caso contrario detectar las falencias educativas para crear una oferta coherente con la realidad actual.

## 1. INTRODUCCIÓN

Los avances, mejoramiento, desarrollo en el ámbito social, político, económico dependen de varios factores como la educación. En el ámbito de la educación superior, las universidades e institutos tienen como objetivo esencial la formación integral de las personas, los estudiantes deberán poseer conocimientos que al ser aplicados en casos reales se pondrá en evidencia su preparación, sus habilidades profesionales y personales, así como la formación en valores y su compromiso con el servicio a la comunidad. De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2009 - 2013 se plantea que la Universidad Ecuatoriana se transforme en un mecanismo de igualdad de oportunidades (SENPLADES 2013).

En un país existen varios indicadores que intervienen en el crecimiento de la economía, por ejemplo en el ámbito socio-económico para la generación de empleo, los centros de educación superior deben académicamente formar profesionales altamente capacitados, los mismos que constituirán el talento humano que ocupe y genere puestos de trabajo (OIT 2011).

En Ecuador los ejes de la matriz productiva que influyen en el desarrollo del mercado son cuatro: a) Diversificación productiva, es decir el desarrollo de industrias estratégicas como la petroquímica, metalurgia y el establecimiento de nuevas actividades productivas como la maricultura y biocombustibles; b) Agregación de valor a la producción existente mediante la incorporación de tecnología y conocimiento; c) Sustitución selectiva de importaciones con bienes y servicios; y d) Fomento a las exportaciones de productos nuevos que incluyan mayor valor agregado como el turismo (SENPLADES 2013).

En los últimos años en el Ecuador la actividad turística ha generado un gran impacto en el desarrollo económico, llegando a contribuir con el 5% del PIB ecuatoriano (BCE 2013) además de generar fuentes de ingreso, puestos de trabajo y la producción de nuevos productos y servicios. Por tanto, el mejoramiento de la educación en el ámbito del turismo es inminente ya que se necesita de un personal altamente capacitado para ofrecer un producto y servicio de calidad, capaz de competir con otros destinos.

En un mundo globalizado la competencia laboral es cada vez más compleja, es por esto que el estudio de un programa de pregrado universitario no es suficiente, ahora es necesario que las personas se capaciten permanentemente.

La calidad y niveles de estudio cada vez son más intensos y especializados, ya que en el sector turístico existe un constante cambio e innovación, por tal motivo es necesario que la educación se adapte a las exigencias del mercado turístico y de la sociedad en general.

Es así que el talento humano debe ser formado con un enfoque integral que relacione a la persona con la sociedad, cuyas competencias principales sean la innovación, competitividad, un alto conocimiento del sector turístico, enmarcados dentro de la ética personal y profesional (Muñiz 2012).

Se concluye que la educación, la formación profesional y el aprendizaje permanente son pilares fundamentales para el empleo del talento humano; les facilitan condiciones para mejorar su empleabilidad y su calidad de vida, que contribuyen con el desarrollo empresarial sostenible (Chirivella *et al.* 2004).

Es necesario advertir que la educación que ofrece la universidad debe tener en cuenta la opinión y las necesidades de quienes demandan el talento humano, pero no hay que olvidar que existen organizaciones gubernamentales rectoras de la educación superior en turismo como el Consejo de Educación Superior (CES) y la Secretaría Nacional de Educación Ciencia y Tecnología (SENESCYT), así mismo la Universidad Ecuatoriana tiene sus propios objetivos educacionales, así como quienes la constituyen: profesores y estudiantes.

El presente estudio pretende contribuir con información de base, cuyos resultados evaluarán cualitativamente la calidad de la educación que está ofreciendo la EHT, a través de la percepción que tienen las organizaciones públicas y privadas de los sectores turístico y hotelero sobre el desempeño laboral de los egresados y graduados de las carreras de Ecoturismo y Gestión Hotelera, con el objetivo de tener un referente inicial que sirva de comparación entre diferentes momentos del quehacer académico. Los resultados de las encuestas determinarán el posicionamiento de las universidades, el grado de satisfacción de las organizaciones del sector turístico y hotelero en función del desempeño laboral de los profesionales de la PUCE de la EHT. Identificará los motivos por los cuales los profesionales de la EHT de la PUCE no trabajan en el sector turístico y hotelero. Determinará cuáles son las habilidades que una organización del sector turístico y hotelero requiere de un profesional y la contribución de los profesionales graduados de la EHT en las organizaciones del sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El turismo es una actividad que genera una gran dinámica de cambio, la universidad tiene que investigar entre otros temas: cómo la actividad turística y los servicios que ésta ofrece incide en la economía de cada país, su contribución e impacto social, económico, ambiental, los principales destinos turísticos, tendencias además de las

principales necesidades de los turistas a nivel mundial ya que actualmente vivimos en un mundo globalizado.

Es una necesidad tanto para las organizaciones que se encargan de la actividad turística y para las del sector académico actualizarse permanentemente sobre los cambios que suceden en los mercados emisores como en los destinos, así también sobre las características de los turistas y los componentes básicos del proceso turístico. Este conocimiento permitirá a las organizaciones involucradas en la actividad turística formar líderes competitivos. La buena formación del talento humano no sólo recae en las entidades de educación superior, sino en la sociedad en general que permite que a través de las sinergias entre los diferentes actores, los profesionales se informen, aprendan, analicen y tomen decisiones sobre la problemática del sector turístico y hotelero.

De acuerdo a Billorou *et al.* (2011), la finalidad que tiene la educación prestada a los estudiantes, pretende que éstos puedan acceder a mejores condiciones de trabajo, de remuneración y mejorar así su calidad de vida; para esto los estudiantes deben responder a los cambios repentinos que suceden en los ámbitos: tecnológico, social, económico y ambiental.

La realización de este estudio sobre la evaluación del impacto que están generando los egresados de la PUCE dentro de la dimensión organizacional en donde se encuentran desempeñando funciones, es un tema muy importante a ser observado y analizado para la Escuela de Hotelería y Turismo (EHT) de la PUCE porque genera información relevante que podrá ser utilizada en su mejoramiento académico.

Para los organismos que participan en el sector turístico como gobiernos, empresas, individuos, instituciones de educación superior, están constantemente invirtiendo recursos y energía en el desarrollo de competencias profesionales y laborales, a lo largo del tiempo desean saber el impacto que han obtenido, si llegaron a cumplir sus objetivos, para esto es óptimo realizar procesos de evaluación que generen información válida, útil y confiable (Billorou *et al.* 2011).

Por ende la importancia del desarrollo en la formación de las competencias requeridas dentro del ámbito estructural de las organizaciones, conlleva un proceso continuo de evaluación sobre el impacto que están obteniendo en el proceso enseñanza-aprendizaje o de capacitación impartidas por organizaciones, que buscan a través de éstas no solo el desarrollo organizacional si no también el mejoramiento personal, técnico y social del profesional dentro de la empresa (Tejada *et al.* 2004).

Según Santos (2012), el conjunto de habilidades, actitudes, aptitudes y valores, junto a un desempeño eficiente por parte del trabajador y la entidad, correspondiente a las exigencias productivas, técnicas y de servicio, sean medibles, visibles y que se conozca de manera directa o indirecta si los objetivos educativos de la entidad de educación se han cumplido.

En el caso específico de la EHT de la PUCE se desea verificar si se está cumpliendo con los objetivos educativos propuestos, por tal motivo es necesario realizar evaluaciones en el ámbito organizacional.

Mediante encuestas dirigidas hacia las organizaciones se evaluará como la formación recibida por los profesionales egresados de la EHT está ejerciendo un impacto positivo o negativo en la obtención de los objetivos planteados por las organizaciones, obteniendo las fortalezas y debilidades que los egresados y profesionales de la PUCE poseen, los resultados de este estudio permitirá sugerir cambios necesarios en la formación profesional relacionándolos con las demandas del sector turístico y hotelero.

### **3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Universidad mejor posicionada en el ámbito laboral del sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito.**

¿Qué percepción tienen las organizaciones e instituciones del sector turístico y hotelero con respecto a la universidad que forma los mejores profesionales en hotelería y turismo?

#### **3.2 Grado de satisfacción de las organizaciones con respecto al desempeño de los profesionales de la EHT de la PUCE.**

¿Las organizaciones que emplean egresados y graduados de la EHT, están satisfechas con el desempeño laboral que están realizando?

#### **3.3 Requerimientos y exigencias de las empresas con respecto a las competencias profesionales de los egresados y graduados en turismo y hotelería.**

¿Dentro de la dimensión organizacional cuáles son las competencias y requerimientos que exigen las empresas de los profesionales en hotelería y turismo?

### **3.4 Contribución de los profesionales de la EHT de la PUCE en las organizaciones en las que trabajan.**

¿El desempeño efectivo de los egresados y graduados de la EHT de la PUCE de qué manera han contribuido en la productividad y estabilidad de la organización en donde trabajan?

## **4. OBJETIVO**

### **4.1. General**

Determinar el impacto del desempeño laboral de los profesionales egresados y graduados de la EHT de la PUCE en las organizaciones del sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito.

### **4.2. Específicos**

- Determinar el posicionamiento de las universidades que forman profesionales en hotelería y turismo del Distrito Metropolitano de Quito.
- Identificar los motivos por los cuales los profesionales de la EHT de la “PUCE” no trabajan en el sector turístico y hotelero.
- Determinar el grado de satisfacción de las organizaciones del sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito en función del desempeño, habilidades y competencias de los egresados y profesionales de la PUCE de la EHT.
- Determinar cuáles son las habilidades que una organización del sector turístico y hotelero requiere de un profesional para un desempeño efectivo.
- Establecer cuál ha sido la contribución de los profesionales graduados de la EHT de la PUCE en las organizaciones del sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito.

## **5. HIPÓTESIS**

La Escuela de Hotelería y Turismo de la PUCE forma profesionales en hotelería y turismo, que contribuyen a través de su desempeño efectivo en el incremento de la productividad de la organización, satisfaciendo adecuadamente las exigencias y competencias que requiere el sector turístico.

## 6. MARCO TEÓRICO

Este estudio es parte del proyecto que se lleva a cabo en la EHT de la PUCE, “Observatorio para la evaluación de la educación superior en turismo”.

La EHT de la PUCE en el año 2008 realizó un sondeo de mercado el cual evaluó las competencias profesionales necesarias para generar un currículo más adaptado al sector turístico y hotelero, cambiando los títulos de licenciatura a ingeniería. En el mes de noviembre la EHT de la PUCE obtuvo la certificación TedQual por parte de la Fundación Themis de la Organización Mundial del Turismo (EHT 2008).

Durante el año 2010, se investigó sobre las competencias laborales que deben desarrollar los estudiantes de las carreras: Ecoturismo y Gestión Hotelera. En los últimos años mediante la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) de Octubre de 2010, y del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), las entidades de educación superior en el Ecuador buscan mejorar la calidad a través del cumplimiento de varios indicadores que están relacionados con el cuerpo docente, la investigación, la vinculación con el medio externo y la infraestructura (CEAACES 2011).

En relación al estudio de impacto en función del desempeño de los egresados de la PUCE en las organizaciones, no existen investigaciones preliminares que estén relacionadas con el tema, es por eso que se aplicará el método de investigación exploratoria como consecuencia de la inexistencia de antecedentes.

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 (Zúñiga *et al.* 2012).

Los gobiernos a nivel mundial fortalecen la actividad turística, ya que ésta crea masivas fuentes de trabajo, genera ingresos muy importantes tanto para el Estado como para la sociedad, propiciando progreso social y económico (Elliot 1997).

Para desarrollar un turismo de calidad en los servicios, se necesita prestar servicios de acuerdo a las necesidades del mercado con profesionales capacitados, capaces de adaptarse a los cambios vertiginosos del mundo actual, de ahí la importancia de una educación superior exigente, integral que permita el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores éticos (Muñiz 2012).

La universidad en América Latina ha cambiado sustancialmente en busca de un mejoramiento de la educación debido a la internacionalización, las nuevas tecnologías de comunicación e información, las nuevas demandas de acceso de la población, la mercantilización del conocimiento y la renovación permanente de los saberes, el establecimiento de estándares internacionales de calidad sobre la educación superior, la presión hacia nuevas pertinencias globales, locales y la vinculación de los ciclos y procesos educativos a escala global (UNESCO 2005).

Los sistemas de educación e instituciones, se encuentran desarrollando políticas a través de las cuales generen calidad en la educación, así como también la igualdad de condiciones, igualdad de género en los procesos educativos (Rasco 1995).

En el Ecuador la actividad turística se ha convertido en un eje fundamental, que contribuye con el 5 % del PIB ecuatoriano, y según políticas del gobierno se encuentra en constante crecimiento económico, que se lo deberá llevar de una manera sostenida y responsable (BCE 2013).

El Estado se convierte en el ente que regula a través de leyes y normas la actividad turística, además fortalece al sector con iniciativas de tipo económico y promocionales que fomentan la participación a nivel mundial del sector privado. El gobierno de turno y el sector privado deben relacionarse con las instituciones de educación superior, generando desarrollo a través de un aprendizaje continuo que incremente la oferta de servicios en función de las exigencias de la sociedad y organizaciones que se encuentran inmersas en el sector (EURYDICE 2011).

Para un desarrollo óptimo se debe relacionar la actividad humana con los sectores: social, político, económico, siendo el talento humano un componente fundamental entre el estado y la sociedad, por tal razón es necesario que los profesionales tenga una buena formación académica, para que se puedan desenvolver adecuadamente a nivel gerencial-técnico.

Según el Ministerio de Turismo (2007): Es necesario un cambio en la educación superior, la transferencia de conocimientos, desarrollo en tecnología, ciencia e innovación, es una estrategia útil para obtener una mejor calidad de vida.

El Plandetur 2020 propone como objetivo mejorar la formación y educación en turismo sostenible con proyectos que influyeran en forma positiva a la calidad de la educación en turismo. Los proyectos posibilitan a las instituciones de educación superior contenidos curriculares y proponen temas relevantes para el sector turístico, promoviendo

generación de conocimiento a través de la investigación entre las universidades (MINTUR 2007).

El Plandetur 2020 para el año 2015 busca que los estudiantes de primaria como de secundaria tomen conciencia del impacto del turismo en la economía, también se ha creado programas importantes para mejorar la calidad en los servicios turísticos, estos 2 ejes son: Fondo de desarrollo turístico sostenible y apoyo a las microempresas turísticas sostenibles y de valor (MINTUR 2014).

Las universidades e institutos de educación superior deben tener conocimiento de las competencias laborales, temáticas y proyectos sobre, ecoturismo, marketing turístico, turismo comunitario (MINTUR 2007).

La educación en turismo debe permitir una comprensión fácil y profunda de los diversos sectores de la industria, y la relación que existe entre ellos; los cambios y tendencias del sector; la correlación con los sistemas sociopolíticos, más amplios, que conforman y regulan la actividad turística (Muñiz 2012).

Desde la década de 1990, para las empresas líderes en el mercado en el sector turístico, la formación se identifica como educación y se le reconoce un lugar prominente en la gestión empresarial, ha pasado a ser una preocupación para el sector empresarial el tema educativo, puesto que las personas que lideran el sector privado reconocen que la competitividad está estrechamente relacionada con una educación y formación de calidad (Toffler 1990).

Otro eje importante viene a ser la satisfacción de las organizaciones con respecto al desempeño de los profesionales. Buenos profesionales deben tener una buena remuneración que les permita satisfacer sus necesidades personales, deben gozar de los derechos laborales. Cuando una persona se siente satisfecha, experimenta bienestar por haber obtenido resultados adecuados frente a sus necesidades, consideran como recompensa aceptable la ejecución de su labor dentro de la organización donde se encuentra (Parra 1993).

Tanto los profesionales y técnicos que inician y realizan tareas operativas como quienes manejan las organizaciones deben buscar la satisfacción del cliente, por esta razón el turismo debe tomarse como un arte que requiere el manejo directo de la hospitalidad para poder atraer, recibir, manejar y servir apropiadamente a personas que provienen de muy diversas regiones, con una cultura y expectativas diversas (Perelló 2006).

Para el progreso de la educación superior, para la formación integral y académica de personas, es primordial realizar sondeos o investigaciones que evalúen el impacto de la

educación por parte de las universidades e instituciones que se encuentran dentro del sector turístico y hotelero (Muñiz 2012).

La investigación exploratoria ayuda a obtener información a través de encuestas u otras estrategias de investigación que indaguen variables e indicadores cuyos resultados permitirán tomar decisiones apropiadas, ya que se convierte en un radar que alerta a la institución de las posibles amenazas y oportunidades que existen en el entorno turístico (Duboff *et al.* 2000).

La evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones es fundamental para certificar la calidad de gestiones formativas que se llevan tanto en el entorno externo como el interno y con esto impulsar un mejoramiento en el proceso de aprendizaje, determinando los efectos reales que la formación aporta en el cumplimiento de los objetivos que tiene una organización (Herrero 2000).

Por lo tanto la evaluación es un proceso sistemático tendiente a determinar el valor o la cantidad del logro de los objetivos predeterminados. La evaluación requiere la formulación de los objetivos, la identificación de los criterios que deben emplearse para medir el cumplimiento de los objetivos propuestos, la determinación del grado de éxito alcanzado y las recomendaciones para desarrollar actividades futuras (Agudelo 1993).

En su gran mayoría las organizaciones realizan la evaluación de la formación en sus dos primeras etapas: expectativas previstas, ajuste a las necesidades, y desarrollo de la formación, pero es primordial también evaluar el impacto que ha tenido la formación de los profesionales desde los aspectos como la eficacia, eficiencia y rentabilidad, condiciones que actualmente certifican la calidad de la educación, obteniendo respuestas sobre los efectos que se han producido por el impacto de los profesionales en las organizaciones, se identifican los efectos positivos o negativos producidos (Romera 2013).

Por lo tanto un monitoreo constante y evaluativo sobre el desarrollo organizacional y los profesionales que ahí trabajan, es factor clave para lograr las metas planteadas, determinando posibles falencias que se pueden mejorar, y a su vez encontrar los puntos fuertes para optimizarlos.

## **7. MARCO CONCEPTUAL**

### **Evaluación del impacto**

Se refiere a la evaluación acumulativa de un proyecto al final de una intervención, una evaluación de los cambios producidos debido a la inserción de un componente nuevo, para conocer la magnitud que tuvo, a que segmentos de la población objetivo afectaron y en qué medida han contribuido los distintos factores del proyecto en el logro de objetivos y resultados previstos tanto en su funcionamiento interno como en la sociedad (OCDE 1992).

### **Investigación de mercados**

Es la objetiva y sistemática identificación, recopilación registro, el análisis, exposición y distribución de datos, información y descubrimientos relevantes de una específica situación de mercadotecnia, que está ocurriendo o desea resolver la empresa u organización, con el propósito de desarrollar una ruta adecuada para la toma de decisiones que permita identificar las oportunidades y posible solución de problemas (Kottler 1994).

### **Mejoramiento de la educación**

La educación de calidad promueve de forma duradera el desarrollo integral , mejorando su rendimiento inicial, su situación social, cultural y económica, planteando el aprendizaje continuo, la equidad, participación de la comunidad y la satisfacción de los autores como factores importantes, para un desarrollo de competencias y capacidades (Murillo 2003).

### **Desarrollo de competencias**

Desarrollar competencias requiere un cambio en los comportamientos y en la forma de actuar. Saber cómo estamos haciendo las cosas y analizar las diferentes opciones de cambio o mejora, nos permite avanzar en nuestro propio desarrollo profesional (HMS 2010).

## 8. METODOLÓGIA

### 8.1 Investigación documental

Sobre la base de libros y documentos técnicos existentes en bibliotecas, hemeroteca virtual de la PUCE y fuentes bibliográficas digitales dispuestas en la red, se recopiló información que permitió elaborar los antecedentes que complementaron el presente estudio sobre la evaluación del desempeño de los egresados y graduados de la EHT de la PUCE en las organizaciones.

**8.2 Actualización de la base de datos de las empresas privadas y públicas relacionadas con el sector turístico:** para la actualización de la base de datos de las empresas públicas y privadas del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito se solicitó al MINTUR (2012) el catastro correspondiente, además la base de datos de las empresas socias de la Cámara de Turismo de Pichincha (CAPTUR). La información contenida en las bases de datos referidas tiene relación con el nombre de la empresa u organización, dirección, teléfono y correo electrónico. Esta información fue verificada y actualizada, para lo cual se identificó la página web de la empresa o de la institución pública y así se conoció su vigencia y la veracidad de la información registrada. Si la empresa o institución no disponía de página web se procedió a contactarla vía telefónica.

- **Definición de la muestra:**

Para la aplicación de la encuesta se segmentó en dos macro sectores: de hospitalidad y turístico.

Sector de hospitalidad: empresas de alojamiento, comidas y bebidas.

Sector turístico: agencias de viajes y transporte aéreo.

Esta segmentación se estableció según la clasificación del MINTUR (2012).

Por otro lado, se consideró todas las empresas públicas relacionadas con el sector turístico a nivel de gobierno central y seccional, se tomó en cuenta también las universidades que ofrecen carreras relacionadas con hotelería y turismo.

Se aplicaron 318 encuestas, 139 fueron repartidas al azar, mientras que 179 específicamente se muestreo para los siguientes:

- **Sector hospitalidad:** el sector hotelero se lo dividió en hoteles de lujo, primera y segunda categoría. El número de hoteles de lujo en el Distrito Metropolitano de Quito es de 12, de primera categoría ascienden a 17 y de segunda son 15. Debido al número pequeño de hoteles por categoría se procedió a muestrear a todos.

En el sector de comidas y bebidas se tomó en cuenta restaurantes de lujo, primera y segunda categoría, el número de restaurantes ascendió a 363. Para la obtención de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:  $n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1)+Z^2pq}$

Dónde:

n= tamaño muestra

Nivel de confianza 95%= 1.96

Z= Distribución normal: 1.64485363

p= variabilidad negativa: 0.5

q= variabilidad positiva: 80

N= tamaño de la población: 0300

e= error: 10%

El número de restaurantes muestreados fueron de 57.

- **Sector Turístico:** Para el muestreo de las agencias de viajes se aplicó la fórmula arriba señalada. Por agencias de viajes se agrupó a operadoras turísticas, mayoristas, minoristas y dualidad, en su total eran 555 empresas, se muestreo 60
- El número de aerolíneas es de 20, se tomó en cuenta todas para el muestreo.
- **Elaboración de la encuesta:** se realizó talleres con la participación de profesores expertos en investigación de mercados para elaborar los objetivos de la encuesta y que se encuentran directamente relacionados con los objetivos de este trabajo.

La encuesta consistió en un formulario que contiene dos secciones en las que se agrupan las variables correspondientes a diferentes indicadores que abarca este estudio. La encuesta fue contestada por un representante de cada organización que pertenezca a la muestra.

- **Estructura de la encuesta**

Secciones:

Sección 1: Datos generales comprende las preguntas P1 – P4.

Sección 2: Educación en turismo y las organizaciones, comprende las preguntas P5 – P18.

Esta sección despejó las siguientes incógnitas: determinar el posicionamiento de la PUCE, el grado de satisfacción de las empresas referente al desempeño laboral de los egresados y graduados de la EHT. Los motivos por los cuales estudiantes de la PUCE no trabajan en organizaciones relacionadas con el turismo y la hotelería. Determinación de las habilidades necesarias para un desempeño efectivo y, conocer la percepción que tienen las

empresas y organizaciones sobre la contribución que han tenido los profesionales de la PUCE en éstas (Anexo No.1).

- **Alertas de pregunta**

Las alertas de pregunta son anuncios especiales que se presentaron en determinadas preguntas para anunciar al encuestador instrucciones específicas para esa pregunta. Las alertas de pregunta se encontraron en la parte inferior de determinadas preguntas y se reconoce fácilmente por estar encerradas en recuadros de color gris.

- **Flujos de pregunta**

El sistema de flujos de preguntas permitió aplicar la encuesta siguiendo un orden lógico que se construye a partir de las respuestas obtenidas. Dependiendo de las respuestas que se obtuvo, algunas preguntas fueron formuladas y otras no. El sistema de flujos de preguntas permitió identificar cuándo y cómo se debe hacer un salto en las preguntas. Los flujos de pregunta, al igual que las alertas de pregunta se encontraron señalados bajo cada pregunta en un recuadro de color gris.

- **Números de pregunta**

El número de cada pregunta se encontró en la parte inferior de la misma, junto al símbolo P.

- **Formato de registro de pregunta**

El formato de registro de pregunta se ubicó bajo el número de ésta y permitió identificar la forma en que la respuesta debió ser anotada. Los formatos de registro de pregunta son: código, año, número y texto.

- **Aplicación de la encuesta**

El encuestador aplicó técnicas de comunicación para generar un clima de confianza y apertura, de modo que se pudo obtener información precisa y de calidad. Para esto se elaboró un manual del encuestador (Anexo No.2).

- **Pruebas piloto**

Para conocer si la encuesta se formuló en una secuencia lógica, coherente y entendible tanto para el encuestador como para el encuestado se realizó pruebas piloto a veinte personas ajenas a la EHT y que pertenecían al sector empresarial turístico.

- **Recopilación y análisis de información**

Para la tabulación de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 14.

Cabe indicar que en la mayoría de preguntas de la encuesta se observaron datos perdidos que no exhibieron respuestas, en unos casos, en otros, no se tomaron en cuenta porque presentaron respuestas incoherentes. También se encuentran preguntas cuyas respuestas se presentan como “no aplica”, esto significa que existen personas que no pueden responder debido a que no están relacionadas directamente con el contenido de la pregunta

## **9. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.**

### **Datos generales de la encuesta**

Se aplicaron 318 encuestas a organizaciones del sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito, 227 fueron válidas, mientras que 91 se anularon por presentar respuestas incompletas y por no disponer de datos fiables del encuestado o sello de la organización.

Las organizaciones que respondieron a la encuesta (227), 211 (93%) pertenecen al sector privado, 15 (6.6%) al público y 1 (0.4%) a una ONG, como se muestra en la Tabla No. 1

Tabla No.1 **Sector al que pertenece la organización**

<b>Sector</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Privado</b>	211	93%
<b>Público</b>	15	6.6%
<b>ONG</b>	1	0.4%
<b>Total</b>	227	100%

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013.

**Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

La mayoría de las organizaciones encuestadas se dedican tanto a actividades de intermediación turística como de restauración (catering y eventos sociales, servicio de restaurant) con el 34.4% (78); solo a actividades de intermediación: operadores turísticos, agencias de viajes y mayoristas, el 26.4% (60); solo a actividades de restauración: bares, cafeterías, restaurantes, catering, el 25.1% (32); el 14% restante se dedica actividades de alojamiento, transporte, educación y sector público. Figura No. 1

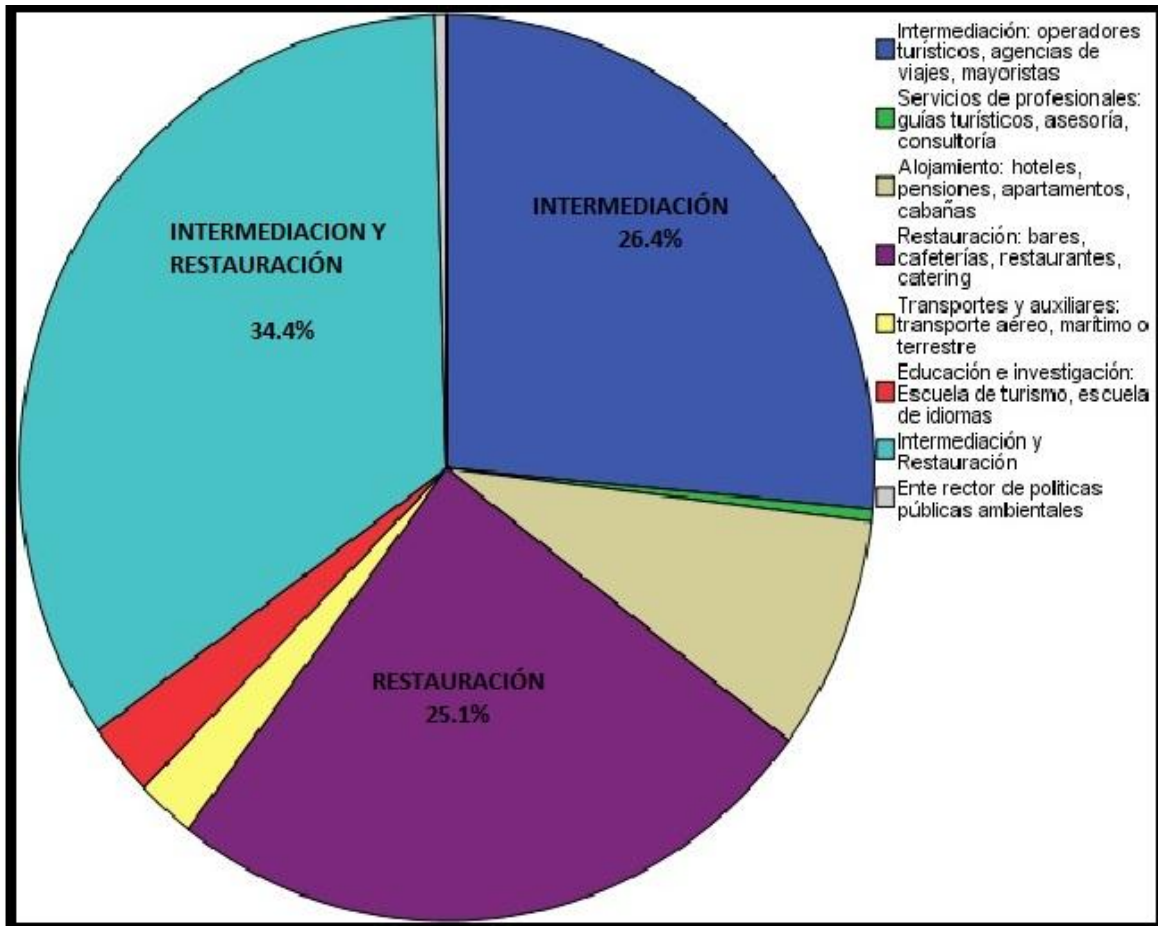


Figura No.1 **A qué se dedica la organización**, fuente: Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

Para clasificar el tamaño de la empresa se tomó como referencia el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, resolución 1260 (2013). De acuerdo con esta resolución se identifica como microempresa de 1-9 trabajadores, pequeña empresa 10-49 trabajadores, mediana empresa 50-199 trabajadores y gran empresa 200 o más trabajadores. De un total de 227 organizaciones encuestadas del sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito, el mayor porcentaje, 45.3% (103), pertenecen a la pequeña empresa, seguido por micro-empresas con el 35.7% (81), con un 14% (32) son empresas medianas, mientras que con el 5% (11) son empresas grandes (Figura No.2).

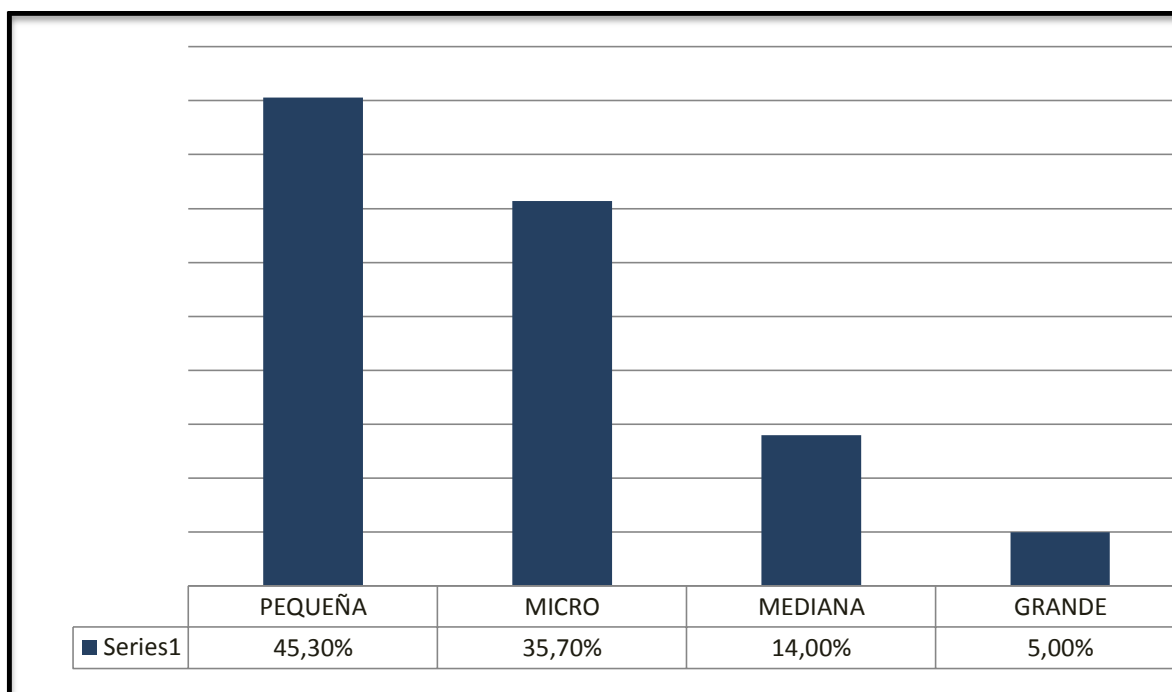


Figura No. 2 **Tamaño de la empresa**, fuente: Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

De las organizaciones encuestadas, 224 encuestas fueron validadas, se observó que la mayoría 133 (58.6%) si requieren profesionales formados en hotelería y turismo, mientras que 91 organizaciones (41.4%) no necesitan.

Para responder al primer objetivo de este estudio que pretende determinar el posicionamiento de las universidades que forman profesionales en hotelería y turismo del Distrito Metropolitano de Quito, se formuló la pregunta No.6: "¿Cuál universidad forma los mejores profesionales en hotelería y turismo?". Las 202 encuestas validadas arrojaron los siguientes resultados: él 40.1% (91) respondieron que la UTE es la universidad que forma los mejores profesionales, el 13.7% (31) respondió que la PUCE y el 12.8% (29) la UCT (Figura No. 3).

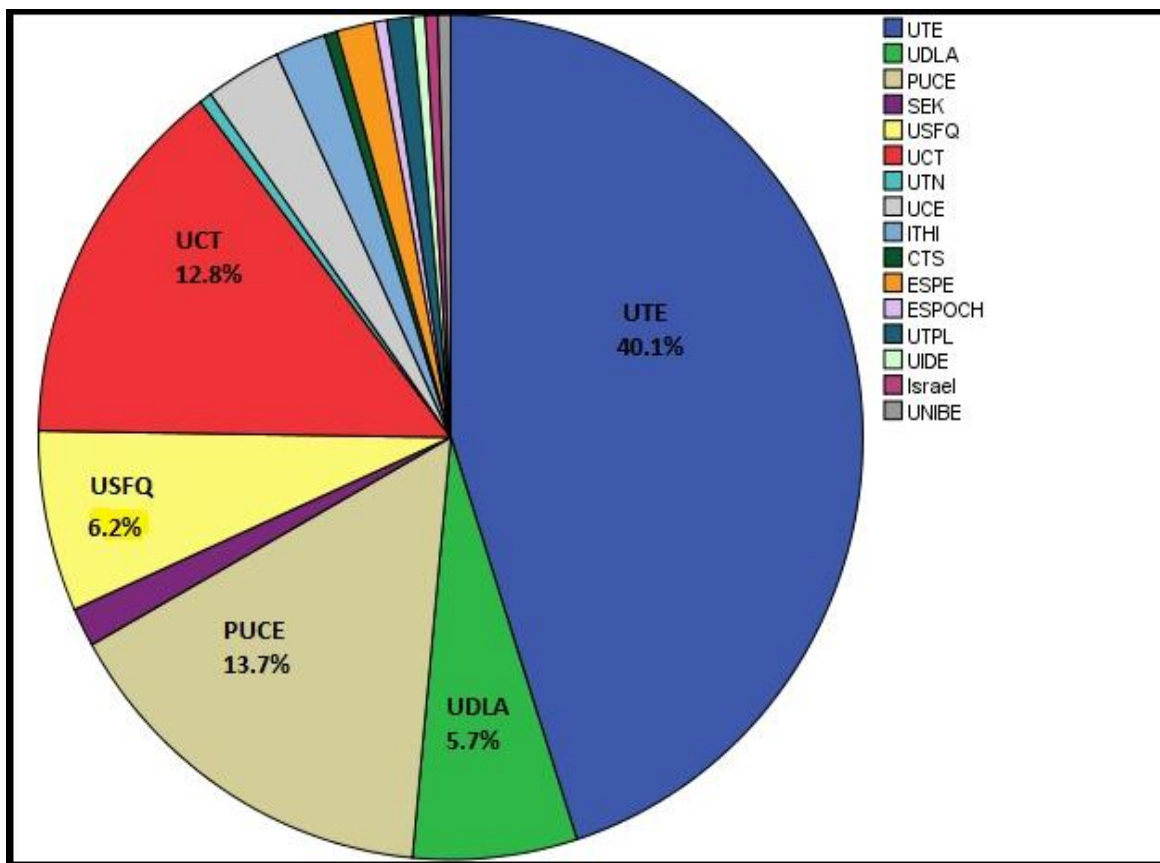


Figura No.3 **Universidad forma los mejores profesionales**, fuente: Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013.

**Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

La pregunta No.7 fue respondida por 223 encuestas válidas e indaga “¿Cuáles son los cargos que ocupan los profesionales de hotelería y turismo?”.

El 87% de las organizaciones (195) expresan que los profesionales del sector turístico y hotelero trabajan en cargos relacionados con el área administrativa y de servicio al cliente; 20 (9%) en el área de operaciones turísticas y hoteleras, mientras que 9 (4%) se encuentra trabajando en el área de marketing, como se muestra en la Tabla No.2

**Tabla No. 2 Cargos que ocupan los profesionales de hotelería y turismo en las organizaciones.**

Cargos	Frecuencia	Porcentaje
Área administrativa y servicio al cliente	195	87%
Operaciones turísticas y hoteleras	20	9%
Marketing	9	4%

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

La pregunta No.8 fue formulada para las organizaciones del sector turístico y hotelero con la finalidad de conocer en qué universidad se formaron los profesionales en hotelería y turismo que trabajan en éstas. De un total de 214 encuestas validadas, se determinó que la mayoría de las organizaciones tienen profesionales formados en la UTE, PUCE y UCT con un 55.9% (127), seguidas por la Universidad Central del Ecuador con un 4.4% (10), mientras que de la UDLA con 2.2% (5) entre las más representativas (ver Figura No. 4).

Para responder al segundo objetivo de este estudio que pretende identificar los motivos por los cuales los profesionales de la EHT de la PUCE no trabajan en el sector turístico y hotelero, se formuló la pregunta No. 9. "¿Por cuáles motivos considera que los profesionales en hotelería y turismo de la PUCE no trabajan en su organización?" (Opción Múltiple). De 227 organizaciones encuestadas, 182 encuestas fueron validadas, 42 encuestas no aplicaron (debido a que existe un salto de pregunta en la encuesta), arrojando como resultado que los motivos por los cuales los profesionales en hotelería y turismo de la PUCE no trabajan en el sector es: poca oferta de profesionales de la PUCE, los profesionales no postulan para puestos de trabajo y finalmente la aspiración salarial es muy alta. Tabla No.3

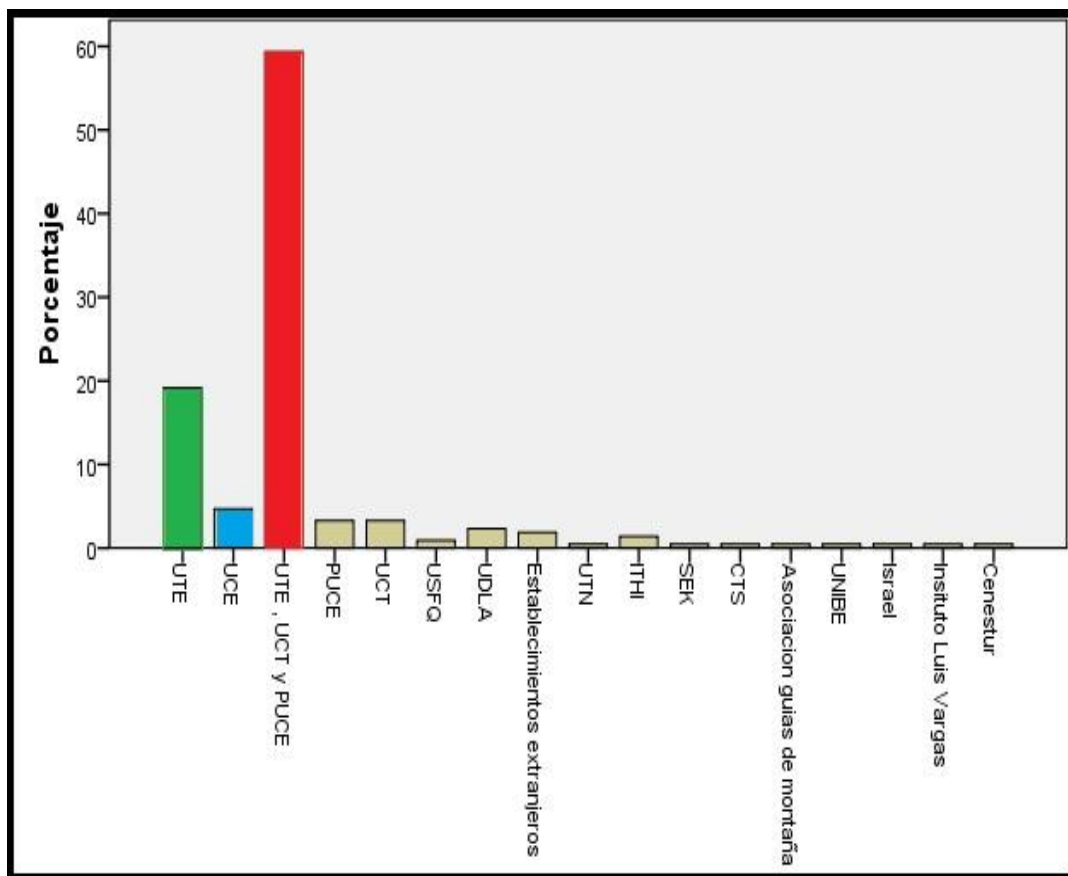


Figura No.4 **Formación Universitaria**, fuente: Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

Para responder el segundo objetivo, se realizó el cruce de dos variables, la pregunta No.3.- “¿A qué se dedica la organización?” (Opción Múltiple) con la No.2.- “¿Si la organización requiere profesionales en hotelería y turismo?”, de 227 organizaciones encuestadas, los resultados fueron los siguientes: Como se puede observar en la Tabla No.4, las organizaciones que requieren personal profesional son las que se dedican a intermediación y restauración con un 52.7% respecto a las demás empresas.

Tabla No.3 **Motivos por los cuales no trabajan profesionales de la PUCE.**

MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Poca oferta de profesionales de la PUCE</b>	79	43.4%
<b>Poca oferta de profesionales y no postulan para puestos de trabajo</b>	47	25.8%
<b>No postula para puesto de trabajo</b>	20	10.9%
<b>La aspiración salarial es muy alta</b>	11	6%
<b>No conocen la existencia de la carrera</b>	9	5%
<b>Falta de experiencia</b>	3	1.7%
<b>No se necesita profesionales en hotelería y turismo</b>	3	1.7%
<b>Carrera con enfoque ambiental</b>	3	1.7%
<b>Personal completo</b>	2	1.3%
<b>Falta de iniciativa y pro actividad</b>	1	0.5%
<b>Considera que están poco capacitados</b>	1	0.5%
<b>No tienen conocimiento de la operación turística</b>	1	0.5%
<b>Falta de recursos económicos para contratar gente</b>	1	0.5%
<b>Horarios</b>	1	0.5%
<b>TOTAL</b>	182	100%

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

Tabla No. 4 **Requiere profesionales según el rol de la organización**

3.-QUE SE DEDICA LA ORGANIZACIÓN	5.-LA ORGANIZACIÓN REQUIERE DE PROFESIONALES EN HOTELERÍA Y TURISMO		Total
	Si	No	
<b>Intermediación y Restauración</b>	20.7%	13.7%	34.4%
<b>Intermediación: operadores turísticos, agencias de viajes, mayoristas</b>	17%	10%	27%
<b>Restauración: bares, cafeterías, restaurantes, catering</b>	15%	10.08%	25.08%
<b>Alojamiento: hoteles, pensiones, apartamentos, cabañas</b>	3%	5%	8%
<b>Educación e investigación: Escuela de turismo, escuela de idiomas</b>	2%	0.4%	2.4%
<b>Transportes y auxiliares: transporte aéreo, marítimo o terrestre</b>	0.44%	1.8%	2.24%
<b>Servicios de profesionales: guías turísticos, asesoría, consultoría</b>	0	0.44%	0.44%
<b>Ente rector de políticas públicas ambientales</b>	0.44%	0	0.44%
<b>Total</b>	133	94	227

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

Para responder el segundo objetivo se realizó el cruce de dos variables, la pregunta No.4.-“¿Cómo clasifica a su organización?”, con la No.5.-“¿La organización requiere de profesionales en hotelería y turismo?”, De 227 organizaciones encuestadas, los resultados señalan: De 184 encuestas que corresponden a la pequeña y micro empresa, se observa que el 47.5% de éstas **si** requieren profesionales en hotelería y turismo; mientras que de 43 empresas medianas y grandes encuestadas solo el 11.4% requieren de profesionales (Figura No.5)

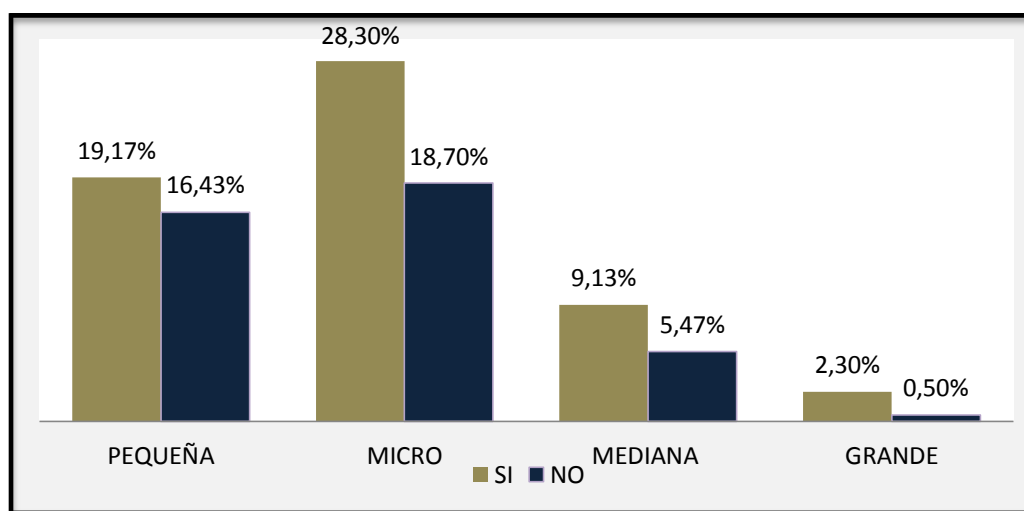


Figura No.5 **Requiere profesionales la organización**, Fuente: Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

La pregunta No.10.- “¿En qué áreas considera que los profesionales de hotelería y turismo de la PUCE están poco capacitados?”. Los resultados son los siguientes: de 225 encuestas validadas, solo 9 organizaciones respondieron esta pregunta, ya que la encuesta cuenta con saltos de pregunta, por tal motivo solo responden ésta pregunta las organizaciones que consideraron que los egresados y profesionales de la PUCE se encuentran poco capacitados. Las organizaciones que respondieron opinaron que estaban poco capacitados en el área tecnológica, refiriéndose principalmente al manejo de programas utilizados en el sector turístico y hotelero, servicio al cliente y ámbito administrativo.

La pregunta No.11.-“¿Mencione el/las área(s) o departamento(s) de su organización en los que trabajan los profesionales de hotelería y turismo de la PUCE?” (Opción Múltiple), solo contestaron 39 empresas debido a los saltos de pregunta en la encuesta. Las áreas o departamentos más representativos donde se encuentran trabajando los profesionales de hotelería y turismo de la PUCE son: con un 56% en el

área administrativa, servicio al cliente y área comercial, seguido con el 8% en cocina, el 5% área comercial, mientras que en 2.5% en el área financiera y guianza. Tabla No. 5

Tabla No. 5 **Áreas en la que trabajan los egresados y egresados de la EHT**

Áreas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Administrativa , servicio al cliente y comercial</b>	22	56%
<b>Administrativa</b>	5	13%
<b>Servicio al cliente</b>	5	13%
<b>Cocina</b>	3	8%
<b>Comercial</b>	2	5%
<b>Financiero</b>	1	2.5%
<b>Guianza</b>	1	2.5%
<b>Total</b>	39	100%

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

La pregunta No.12.-“De acuerdo con la naturaleza de la organización: ¿Mencione cuál o cuáles son las áreas o departamentos de mayor importancia?”. Los resultados son los siguientes: de 225 encuestas validadas, solo 42 organizaciones respondieron esta pregunta, ya que la encuesta cuenta con saltos de pregunta. La mayoría de organizaciones considera que las áreas o departamentos de administración y servicio al cliente son las más importantes con un 90.5% (38), seguidas en un 9.5% (4) por el área comercial.

Para responder al tercer objetivo se planteó la pregunta No.13.-"¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño, habilidades y competencias de los profesionales de hotelería y turismo de la PUCE?", solo 42 empresas respondieron debido a que existen filtros en la encuesta. La mayoría de las empresas (92.8%) en donde trabajan profesionales egresados de la PUCE, se encuentran entre satisfechas y muy satisfechas (Tabla No.6).

Tabla No.6 **Grado de satisfacción referente al desempeño**

<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Satisfecho</b>	22	52.4%
<b>Muy satisfecho</b>	17	40.4%
<b>Indiferente</b>	2	4.8%
<b>Muy insatisfecho</b>	1	2.4%
<b>Total</b>	42	100%

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

La pregunta No.15 indaga sobre el grado de satisfacción del desempeño de los profesionales de hotelería y turismo de la PUCE, de las 225 encuestas válidas, solo 40 (16%) empresas respondieron la pregunta. Los resultados explicitan que las organizaciones se encuentran entre muy satisfechas y satisfechas con los profesionales de la PUCE, en lo que se refiere al desempeño profesional con ética, iniciativa y relaciones interpersonales, investigación, el manejo de tecnologías de la información, administración de recursos y capacidad de planificación, razonamiento lógico – matemático, capacidad de organización, comunicación efectiva en idiomas y orientación al servicio. Como se puede observar en la (Tabla No.7) los porcentajes de insatisfacción no son significativos.

Tabla No. 7. **Grado de satisfacción del desempeño referente habilidades y competencias**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
<b>Ética</b>	X	X	0.9%	4.8%	11.9%
<b>Relaciones interpersonales</b>	X	0.4%	1.3%	7%	8.8%
<b>Responsabilidad social y ambiental</b>	X	X	0.9%	8.8%	7.9%
<b>Iniciativa</b>	X	X	1.8%	7.9%	7.9%
<b>Capacidad de organización</b>	X	X	1.3%	9.7%	6.6%
<b>Orientación al servicio</b>	X	X	2.2%	8.8%	6.6%
<b>Liderazgo</b>	X	X	3.1%	8.4%	6.2%
<b>Administración de recursos</b>	X	X	1.3%	10.1%	5.8%
<b>Capacidad de planificación</b>	X	X	2.6%	10.1%	4.8%
<b>Comunicación efectiva en varios idiomas</b>	X	0.9%	4%	8.8%	4%
<b>Tecnologías de la información</b>	X	0.9%	2.2%	10.6%	4%
<b>Razonamiento lógico matemático</b>	X	0.9%	3.1%	9.7%	4%
<b>Capacidad de investigación</b>	X	0.4%	2.6%	11%	3.5%

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade

Se cruzaron dos preguntas: la No.3.- “¿A qué se dedica la organización?” (Opción Múltiple) con la No.13.- “¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño de los profesionales en hotelería y turismo de la PUCE?”, los resultados fueron los siguientes: las empresas que se dedican a intermediación y restauración con un 80.8%, se encuentran entre satisfechas y muy satisfechas, el sector de la restauración respondió que se encuentra indiferente y muy insatisfecho apenas con un 4.8% (ver Tabla No.8).

Se continua indagando el grado de satisfacción de los empleadores y se decidió cruzar dos variables, la pregunta No.13.-“¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño de los profesionales en hotelería y turismo de la PUCE?” con la No.16.-“¿Cuál considera que ha sido la contribución de los empleados graduados en hotelería y turismo de la PUCE con respecto a los siguientes aspectos?”, de 227 organizaciones encuestadas, solo 40 (2N/A) organizaciones respondieron estas preguntas. Las organizaciones se encuentran en generales satisfechos y muy satisfechos en relación al aumento de la productividad, imagen institucional favorable, aumento de ventas, ambiente favorable, innovación de productos y servicios (ver Tabla No.9).

Para conocer si las instituciones se encuentran realmente satisfechas con el desempeño de los profesionales de turismo y hotelería de la PUCE, se cruzaron dos variables, la pregunta No. 13.-“¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño de los profesionales en hotelería y turismo de la PUCE?” con la pregunta No.17.- “¿Recomendaría a otras organizaciones contratar profesionales graduados en hotelería y turismo de la PUCE?”, de 218 organizaciones encuestadas, 42 organizaciones respondieron esta pregunta. Las empresas que se encuentran entre satisfechas y muy satisfechas con un 90.4% si recomendarían contratar profesionales egresados de la PUCE (Tabla No. 10).

Tabla No.8 Grado de satisfacción referente a lo que se dedica la organización

	Muy Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Intermediación y Restauración	0	2.4%	19%	19%	40.4%
Intermediación: operadores turísticos, agencias de viajes, mayoristas	0	0	16.6%	12%	28.6%
Restauración: bares, cafeterías, restaurantes, catering	2.4%	2.4%	7.1%	7.1%	19%
Alojamiento: hoteles, pensiones, apartamentos, cabañas	0	0	2.4%	2.4%	4.8%
Transportes y auxiliares: transporte aéreo, marítimo o terrestre	0	0	4.8%	0	4.8%
Ente rector de políticas públicas ambientales	0	0	2.4%	0	2.4%
Continuación Tabla No.8 Servicios de profesionales: guías turísticos, asesoría, consultoría	0	0	0	0	0
Educación e investigación: Escuela de turismo, escuela de idiomas	0	0	0	0	0

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade

Tabla No. 9 Grado satisfacción referente a la contribución de la empresa

	NINGUN APOORTE	APOORTE ESCASO	APOORTE REGULAR	APOORTE MODERADO	APOORTE CONSIDERABLE
<b>AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD</b>					
1.- Muy satisfecho	X	X	X	20%	20%
2.- Satisfecho	X	5%	17.5%	25%	5%
3.- Muy insatisfecho	X	X	X	2.5%	X
4.- Indiferente	X	X	2.5%	2.5%	X
<b>AUMENTO DE VENTAS</b>					
1.- Muy satisfecho	X	X	2.5%	17.5%	20%
2.- Satisfecho	5%	X	17.5%	20%	10%
3.- Muy insatisfecho	X	X	X	2.5%	X
4.- Indiferente	X	X	2.5%	2.5%	X
<b>AMBIENTE FAVORABLE</b>					
1.- Muy satisfecho	X	X	X	10%	30%
2.- Satisfecho	X	X	7.5%	27.5%	17.5%
3.- Muy insatisfecho	X	X	X	X	2.5%
4.- Indiferente	X	X	2.5%	2.5%	X
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>					
1.- Muy satisfecho	X	X	X	12.5%	27.5%
2.- Satisfecho	X	X	7.5%	22.5%	22.5%
3.- Muy insatisfecho	X	X	X	X	2.5%
4.- Indiferente	X	X	2.5%	X	2.5%

<b>Continuación Tabla No.9</b>					
<b>INNOVACIÓN DE PRODUCTOS</b>					
1.- Muy satisfecho	X	2.5%	X	15%	22.5%
2.- Satisfecho	X	X	12.5%	25%	15%
3.- Muy insatisfecho	X	X	X	2.5%	X
4.- Indiferente	X	X	2.5%	25%	X

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade

**Tabla No.10 Grado de satisfacción referente a la recomendación del contrato**

<b>13.- QUÉ TAN SATISFECHO SE ENCUENTRA CON EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE HOTELERÍA Y TURISMO DE LA PUCE</b>	<b>17.-RECOMENDARÍA A OTRAS ORGANIZACIONES CONTRATAR PROFESIONALES GRADUADOS EN HOTELERÍA Y TURISMO DE LA PUCE</b>		<b>Total</b>
	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>Satisfecho</b>	50%	2.4%	52.4%
<b>Muy satisfecho</b>	40.4%	0	40.4%
<b>Indiferente</b>	4.8%	0	4.8%
<b>Muy insatisfecho</b>	2.4%	0	2.4%
<b>Total</b>	97.6%	2.4%	100%

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade

El cuarto objetivo de este estudio pretende determinar cuáles son las habilidades que una organización del sector turístico y hotelero requiere de un profesional para un desempeño efectivo, para su indagación se formuló la pregunta No.14.-“¿Considera que las siguientes habilidades son necesarias por los profesionales en hotelería y turismo para un desempeño efectivo dentro de su organización?”. Las organizaciones consideran

que el desarrollo de los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes son cruciales y bastantes necesarias para el desempeño efectivo de los profesionales en hotelería: ética, orientación al servicio, iniciativa, relaciones interpersonales, responsabilidad social y ambiental, puntualidad, buenas costumbres, versatilidad, la capacidad de investigación, la capacidad de organización, la administración de recursos, la capacidad de planificación, el manejo de tecnologías de la información, liderazgo y razonamiento lógico-matemático.

Llama la atención que un porcentaje relativamente importante (29,5%) de las organizaciones consideran que es preferible más no indispensable que los profesionales hayan desarrollado la capacidad de razonar lógicamente. Por otro lado, cerca del 18,5% de las organizaciones considera que la capacidad de investigación y el manejo de tecnologías de la información son preferibles más no indispensables (Tabla No.11).

El quinto objetivo pretende establecer cuál ha sido la contribución de los profesionales graduados de la EHT de la PUCE en las organizaciones del sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito, para lo cual se formuló la pregunta No.16.-“¿Cuál considera que ha sido la contribución de los empleados graduados en hotelería y turismo de la PUCE con respecto a los siguientes aspectos?”, de las 225 encuestas válidas, 40 organizaciones (16%) califican que la contribución de los profesionales de la PUCE ha sido entre considerable y moderada con un 72.2% en los siguientes aspectos: imagen institucional, ambiente laboral favorable, aumento de la productividad, innovación en productos y servicios, aumento de ventas.

Se debe señalar que las organizaciones mencionan, en bajos porcentajes, que los egresados han tenido un aporte escaso en el aumento de la productividad y ventas (ver Tabla No.12).

La pregunta No.17.-"¿Recomendaría a otras organizaciones contratar profesionales graduados en hotelería y turismo de la PUCE?", el 70 % del total de las organizaciones y empresas encuestadas respondieron que debido al prestigio de la PUCE y al buen desempeño, **si** recomiendan contratar profesionales graduados en hotelería y turismo de la PUCE, mientras que el 26.9% no los recomendaría (ver Figura No.6).

Tabla No. 11 **Habilidades necesarias para un profesional en Hotelería y Turismo.**

<b>HABILIDADES</b>	<b>No es necesario</b>	<b>Es poco necesario</b>	<b>Es preferible mas no indispensable</b>	<b>Es bastante necesario</b>	<b>Es crucial</b>
<b>Ética</b>	X	X	1.8%	21.6%	75.8%
<b>Orientación al servicio</b>	0.4%	0.4%	4%	35.2%	58.6%
<b>Iniciativa</b>	X	1.3%	5.7%	35.2%	56.8%
<b>Relaciones interpersonales</b>	X	1.3%	3.1%	40.1%	54.6%
<b>Responsabilidad social y ambiental</b>	X	4%	11%	34.4%	49.8%
<b>Comunicación efectiva en varios idiomas</b>	3.1%	5.3%	10.1%	36.1%	44.5%
<b>Liderazgo</b>	X	2.2%	10.1%	44.5%	42.3%
<b>Capacidad de organización</b>	0.9%	1.8%	4.4%	50.7%	41.4%
<b>Capacidad de planificación</b>	0.4%	1.8%	11.5%	47.1%	38.3%
<b>Administración de recursos</b>	0.4%	4.4%	15%	48.5%	30.8%
<b>Tecnologías de la información</b>	2.2%	7.5%	18.1%	46.3%	25.1%
<b>Razonamiento lógico matemático</b>	2.6%	14.5%	29.5%	33.5%	18.5%
<b>Capacidad de investigación</b>	4.4%	9.7%	18.5%	54.2%	12.4%
<b>Otras: Versatil</b>	X	0.4%	X	X	2.2%

<b>Continuación Tabla No.11</b>					
<b>Puntualidad</b>	X	X	4%	X	0.9%
<b>Buenas costumbres</b>	X	X	X	0.4%	0.4%

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

Tabla No. 12 **Contribución en la empresa por egresados y graduados de la EHT de la PUCE.**

<b>ASPECTOS</b>	<b>Ningún aporte</b>	<b>Aporte escaso</b>	<b>Aporte regular</b>	<b>Aporte moderado</b>	<b>Aporte considerable</b>
<b>Imagen institucional favorable</b>	X	X	1.8%	6.2%	9.7%
<b>Ambiente laboral favorable en la organización</b>	X	X	1.8%	7%	8.8%
<b>Innovación de productos, servicios o procesos de su organización</b>	X	0.4%	2.6%	7.9%	6.6%
<b>Aumento de las ventas de su organización</b>	0.9%	X	4%	7.5%	5.3%
<b>Aumento de la productividad de su organización</b>	X	0.9%	3.5%	8.8%	4.4%

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade

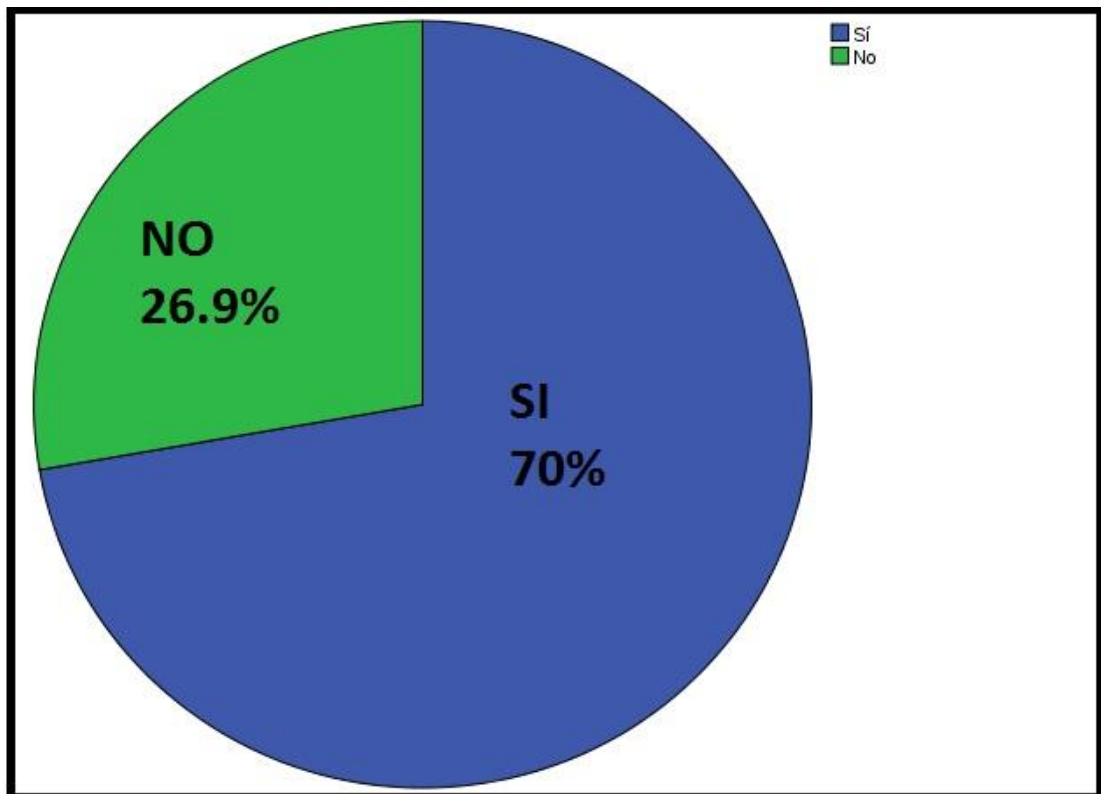


Figura No.6 **Recomendaría profesionales de la PUCE, fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito Septiembre 2013.  
**Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade

La pregunta No.18.- “Si no recomienda contratar profesionales de la PUCE, ¿De qué universidad recomendaría contratarlos?”(Opción Múltiple), De 227 encuestas válidas, 51 organizaciones contestaron debido a la estructura de la encuesta que cuenta con saltos de pregunta, ya que si la organización respondía “si” la encuesta finalizaba, caso contrario se pasaba a responder la pregunta No.18. Los resultados fueron los siguientes: las organizaciones recomendarían contratar profesionales de la UTE y de la UCT, seguidas por la Universidad Central del Ecuador (ver Tabla No.13).

Tabla No. 13 **Universidades que recomiendan las organizaciones**

<b>Universidades</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>UTE Y UCT</b>	17	33.3%
<b>UTE</b>	17	33.3%
<b>UCT</b>	5	9.8%
<b>UDLA</b>	2	3.9%
<b>UCE</b>	3	5.8%
<b>Establecimientos extranjeros</b>	2	1.9%
<b>UEG</b>	1	1.9%
<b>SEK</b>	1	1.9%
<b>ESPE</b>	1	1.9%
<b>ITHI</b>	1	1.9%
<b>UNIBE</b>	1	1.9%
<b>Total</b>	51	100%

**Fuente:** Encuestas realizadas a las organizaciones de Hotelería y Turismo del Distrito Metropolitano de Quito, Septiembre 2013. **Elaborado por:** Daniel Alejandro Santamaría Andrade.

## 10. CONCLUSIONES

El presente estudio contó con una encuesta que tuvo por objetivo evaluar el desempeño laboral de los profesionales egresados de la EHT de la PUCE en las organizaciones del sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito. Para lograr el objetivo señalado se realizó encuestas a un total de 227 organizaciones de las cuales, 211 son privadas, 15 públicas y 1 ONG.

Del análisis de las preguntas relacionadas con la determinación del posicionamiento de las universidades que forman profesionales en hotelería y turismo del Distrito Metropolitano de Quito, se concluye lo siguiente:

- Se determinó que la universidad mejor posicionada en relación a la formación de profesionales en hotelería y turismo en el Distrito Metropolitano de Quito es la UTE con un 40.1%, seguida por la PUCE y la UCT, de acuerdo con este estudio se debe a que la mayor cantidad de profesionales que se encuentran trabajando en las organizaciones se formaron en la UTE.
- Se establece que las organizaciones recomiendan contratar profesionales formados en las universidades y en el orden arriba señalados.
- Se encontró que las áreas más importantes para una organización del sector turístico y hotelero son: la administrativa y servicio al cliente con un 90.5%, seguido por el área comercial con un 9.5%, en éstas se encuentran trabajando el 87% de los profesionales de hotelería y turismo de la PUCE.
- De la indagación correspondiente al segundo objetivo, que consistió en identificar a través de la encuesta los motivos por los cuales los egresados y profesionales de la EHT de la PUCE no trabajan en el sector turístico y hotelero, se concluye que la mayoría de las organizaciones reportan que no existe una mayor oferta de profesionales de la PUCE y, a su vez los egresados y profesionales graduados no postulan para puestos de trabajo porque su aspiración salarial es muy alta. Otro motivo por el cual los profesionales de EHT de la PUCE no trabajan en el sector turístico es que las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas (41.1% de las empresas encuestadas) no requieren de empleados que posean un título universitario, ni ofrecen salarios competitivos en el mercado laboral.
- Se concluye que el área en la cual los profesionales de la PUCE tienen falencias es en el manejo de programas específicos para el sector turístico y hotelero.

Del análisis para la determinación del grado de satisfacción de las organizaciones del sector turístico y hotelero en función del desempeño laboral de los profesionales de la PUCE de la EHT, se concluye lo siguiente:

- La mayoría de las empresas en donde trabajan profesionales egresados de la PUCE, se encuentran entre satisfechas (52.4%) y muy satisfechas (40.4%). En cuanto a las competencias, los resultados expresan que las organizaciones se encuentran muy satisfechas con los profesionales de la PUCE en lo que se refiere al desempeño profesional en los siguientes aspectos: ética, iniciativa y relaciones interpersonales; satisfechas en relación a la capacidad de investigación, al manejo de tecnologías de la información, administración de recursos y capacidad de planificación, razonamiento lógico – matemático, capacidad de organización, comunicación efectiva en idiomas y orientación al servicio.
- De manera general se determinó que el 90.4% de las organizaciones se encuentran muy satisfechas y satisfechas con el desempeño de los profesionales de la PUCE, por lo que recomendarían a otras organizaciones su contratación.

Por otro lado, al indagar sobre las principales contribuciones que han realizado como profesionales del ramo se encontró que han aportado en forma considerable y moderada en el aumento de la productividad, ventas, mejora de la imagen institucional y creación de un ambiente laboral favorable, por lo cual las empresas se muestran entre satisfechas y muy satisfechas con el desempeño profesional, se debe anotar que referente a la satisfacción de las habilidades de los egresados y graduados de la EHT de la PUCE solo el 4.9% se encuentra insatisfecho respecto a la comunicación en otros idiomas.

- Las organizaciones consideran que el desarrollo de los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes son cruciales para el desempeño efectivo de los profesionales en hotelería y turismo: ética, orientación al servicio, iniciativa, relaciones interpersonales, responsabilidad social y ambiental, puntualidad, buenas costumbres y versatilidad.

## 11. RECOMENDACIONES

- Del análisis de los resultados se estipuló que la UTE es la universidad que tiene mayor penetración en el sector turístico y hotelero sobre todo en las empresas, por lo que se recomienda realizar un estudio de las causas que posicionan a la UTE como la primera universidad que forma profesionales en hotelería y turismo del Distrito Metropolitano de Quito.
- Con el objetivo de aumentar la empleabilidad de los profesionales egresados de la EHT – PUCE se recomienda promocionar las carreras de hotelería y turismo a través de la gestión y ejecución de eventos académicos (seminarios, congresos, ferias) en los cuales se invite a las organizaciones relacionadas con el sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito.
- La EHT – PUCE podría mejorar su posicionamiento a través de investigaciones que vinculen a la universidad con la colectividad, los resultados de estas podrían tener aplicaciones prácticas tanto en el sector público como privado.
- Se recomienda mejorar la vinculación con las organizaciones del sector turístico y hotelero a través de convenios interinstitucionales en los cuales ambas partes se comprometan a mejorar las prácticas pre-profesionales.
- El Estado Ecuatoriano, a través de su gobierno de turno debería establecer políticas públicas con el objetivo de mejorar la calidad del talento humano para el desarrollo del sector turístico y hotelero en el país y con esto establecer salarios acordes con los niveles de responsabilidad laboral en las empresas. Esta decisión conduciría a la profesionalización del sector turístico y hotelero, ya que en la actualidad se emplean, en la mayoría de las organizaciones personas que no tienen un título profesional.
- Se recomienda que la EHT- PUCE mejore su propuesta curricular, debe fortalecer el eje administrativo- financiero, observando los contenidos de las materias y la secuencia de estas para la formación de profesionales que administren o puedan emprender en empresas turísticas y hoteleras.
- Se propone el mejoramiento en el área tecnológica de las carreras, los estudiantes deben fortalecer sus conocimientos y habilidades en el manejo de TIC'S propias del sector turístico y hotelero.
- La investigación debe ser una competencia desarrollada a lo largo de las carreras, solo así se podrá incentivar la autonomía de los estudiantes. La investigación también propicia la creatividad e innovación de productos y servicios turísticos y

hoteleros, competencias requeridas no solo por las empresas si no por el gobierno nacional y seccionales.

- Finalmente se recomienda que en los distintos niveles de las carreras de la EHT –PUCE se dicten materias en inglés para mejorar el léxico propio de las profesiones.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, S. (1993). *“Terminología Básica de la Formación Profesional”*. Montevideo, Ed. Aum.
- Asamblea Nacional. (2010). *“Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones”*. Recuperado el 4 de marzo del 2015 en <http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2014/02/1-Codigo-Organico-de-la-Produccion-Comercio-e-Inversiones-pag-37.pdf>.
- Banco Central del Ecuador (BCE). (2013). *“Estadísticas Turísticas”*. Recuperado 16 de octubre de 2013 en <http://www.bce.fin.ec/>, Quito – Ecuador.
- Billorou, N., Pacheco, M., y Vargas. (2011). *“Guía para la Evaluación de Impacto de la Formación”*. Organización Internacional de Trabajo.
- Casanova, M. (1998). *“La evaluación en el momento actual, antecedentes”*, en *La evaluación educativa*. México.
- Chirivella, M., Lorenzo, Y., Pino, M., y Redondo, A. (2004). *“La formación de los técnicos y profesionales del turismo activo”*. Barcelona-España.
- Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). (2013). *“Utilización de las Encuestas”*. Recuperado el 01 de diciembre del 2013 en [http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1\\_encuestas/ComoSeHacen/paraqueseutilizan.html](http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/paraqueseutilizan.html)
- Duboff, R y James S. (2000). *“La importancia de la investigación de mercado”*. Recuperado el 22 de octubre del 2013 en <http://www.resumido.com/es/libro.php/202>
- Elliot, J. (1997). *“Politics of Tourism”*. Editorial Routledge, Londres - Inglaterra. Pag.297
- Eurydice. (2011). *“La educación superior en Europa 2010”*. Comisión Europea.
- Escuela de Hotelería y Turismo (ETH). (2012). *“Informe de Estudio de Mercado Bianual”*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- González. (2009). *“Observatorio sobre Responsabilidad Social Universitaria”*. Universidad Javeriana, Colombia.
- Hernandez, R. (2006). *“Metodología de la Investigación”*. Recuperado el 01 de diciembre del 2013 en [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/calva\\_p\\_db/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf)-, Interceramic.
- Herrero, P. (2000). *“Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones”*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Human System (HMS). (2010). *“Desarrollo de Competencias para la Eficacia Personal”*. Recuperado 24 de octubre de 2013 en <http://www.human.es/es/formacion/personas/desarrollo-de-competencias-para-la-eficacia-personal>

- Inter-American Development Bank. (2004). *“Se Buscan Bueno Empleos: Los Mercados Laborales en América Latina: Informe de Progreso Económico y Social en América Latina”*. Editorial Inter-American Development Bank, Washington – USA. Pag.344
- Kottler, P. (1994). *“Definición investigación de Mercado”*. Recuperado el 22 octubre del 2013 en <http://www.promonegocios.net/investigacion-mercados/definicion-investigacion-mercados.html>
- Madden, A. (2009). *“Managing for the ideal research environment”*. Journal of Higher Education Policy and Management, 31(3), 271-282.
- Ministerio de Turismo (MINTUR). (2007). *“Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador 2020”*. Recuperado 23 de octubre de 2013 en <http://www.pnud.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf>, Quito – Ecuador.
- Ministerio de Turismo (MINTUR). (2012). *“Catastro del sector Turístico y Hotelero del Distrito Metropolitano de Quito”*. Obtenida el 15 de mayo del 2013, Quito – Ecuador.
- Ministerio de Turismo (MINTUR). (2014). *“Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador 2020”*. Recuperado 12 de enero de 2015 en <http://www.ecostravel.com/ecuador/plandetur2020/2020-522.html>, Quito – Ecuador.
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES). (2011). *“Modelo general para la evaluación de carreras con fines de acreditación”*. Recuperado 23 de noviembre de 2013 en [www.esPOCH.edu.ec/.../INDICADORES\\_CEAACES-1\\_6953f.docx](http://www.esPOCH.edu.ec/.../INDICADORES_CEAACES-1_6953f.docx)
- Muñiz, E. (2012). *“La formación de los recursos humanos para el desarrollo de las competencias de los profesionales del turismo”*. Facultad de turismo, Universidad de la Habana.
- Murillo, F. (2003). *“La investigación sobre Eficacia Escolar en Iberoamérica”*. Centro de Investigación y Documentación Educativa. Bogotá.
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). (1992). Cohen y Franco. (2002). *“Guía para la Evaluación de Impacto de la Formación”*. Organización Internacional de Trabajo.
- Organización de los Estados Iberoamericanos (OEI). (2011). *“Observatorio de la educación iberoamericana”*. Recuperado el 22 octubre del 2013 en <http://www.oei.es/observatorio/observatorio.htm>.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2011). *“Indicadores del trabajo decente”*. Organización Internacional de trabajo.
- Parra, G. (1993). *“Guía para la Evaluación de Impacto de la Formación”*. Organización Internacional de Trabajo.
- Perelló, J. (2006). *“La formación de los profesionales del turismo”*. Facultad de Turismo, Universidad de la Habana.

- Rasco, A. (1995). *“La evaluación del sistema educativo: algunas respuestas críticas al porqué y al cómo volver a pensar la educación”*. Madrid, Ed. Morata, Vol. II.
- Robertson, P. (1997). *“La educación superior constituye un reto vital”*. Editorial Impre Media Operating Company, Los Ángeles, USA.
- Romera, F. (2013). *“La evaluación del impacto de la formación en los trabajadores”*. Recuperado el 10 noviembre del 2013 en <http://www.globaleducationmagazine.com/la-evaluacion-del-impacto-de-la-formacion-en-los-trabajadores/>, Quito- Ecuador.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). (2013). *“Transformación de la Matriz Productiva”*. Recuperado el 31/10/2013 de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/matriz\\_productiva\\_WEBtodo.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/matriz_productiva_WEBtodo.pdf).
- Toffler, A. (1990). *“El cambio del poder”*. Barcelona. Ed. Plaza & Janes
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2005). *“Informe sobre la educación superior en América Latina y el Caribe”*. Instituto nacional para la educación superior en América Latina y el Caribe.
- Santos, A. (2012). *“La gestión de competencias y su impacto en la mejora continua del desempeño laboral”*. Recuperado el 1 de febrero del 2015 en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/mass.html>.
- Tejada, J y Navío A. (2004). *“El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación”*. Recuperado el 1 de febrero del 2015 en <http://www.rieoei.org/deloslectores/1089Tejada.pdf>
- Universidad de Málaga (UMA). (2010). *“Bioestadística métodos y aplicaciones”*. Recuperado el 2 de diciembre del 2013 en <http://www.bioestadistica.uma.es/libro/node89.htm>, Facultad de Medicina.
- Zúñiga, A., Castillo, M., Fumi, A. (2012). *“Análisis de la producción de Investigación científica internacional sobre turismo en Colombia y Brasil y el desarrollo turístico actual de los países”*. Turismo em Análise Vol.23 (2): 240-264.

## **13.- ANEXOS**



# Pontificia Universidad Católica del Ecuador

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

## OBSERVATORIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN HOTELERÍA Y TURISMO

### ENCUESTA PARA ORGANIZACIONES

#### PARTE I – PROTOCOLO DE INICIO

Buenos días, mi nombre es\_\_\_\_\_. Soy estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El presente estudio busca estudiar cómo la formación profesional en las carreras de hotelería y turismo de la PUCE influye en la situación de las organizaciones. Es por esto que su colaboración será importante para cumplir los objetivos del estudio. La encuesta tardará aproximadamente 8 minutos en ser completada. Además, los datos que se recopilen a través de la ella serán estrictamente confidenciales y sólo se utilizarán para los fines estadísticos de este estudio. Gracias por su colaboración.

#### PARTE II - ENCUESTA

1.- ¿CUÁL ES EL NOMBRE DE SU ORGANIZACIÓN?

.....

2.- ¿A QUÉ SECTOR PERTENECE SU ORGANIZACIÓN?

*Seleccione una sola opción*

.... Privado

.... Público

.... ONG

.... Cámara de turismo

.... Educación.

### 3.- ¿A QUÉ SE DEDICA ESTA ORGANIZACIÓN?

***Seleccione todas las opciones que correspondan***

.... Intermediación: operadores turísticos, agencias de viajes, mayoristas

.... Servicios de profesionales: guías turísticos, asesoría, consultoría

.... Comercio: venta de souvenirs, ropa y accesorios para turistas

.... Alojamiento

.... Restauración

.... Transportes y auxiliares

.... Cultura y ocio

.... Organización ambientalista

.... Organización de tipo social

.... Educación e investigación

.... Otros: .....

### 4.- ¿CÓMO CLASIFICA A SU ORGANIZACIÓN?

***Seleccione una sola opción***

.... Pequeña

.... Mediana

.... Grande

### 5.- ¿LA ORGANIZACIÓN REQUIERE DE PROFESIONALES EN HOTELERÍA Y TURISMO CON TÍTULO DE CUARTO NIVEL?

***Seleccione una sola opción***

.... Sí

.... No

6.- ¿CUÁL UNIVERSIDAD FORMA LOS MEJORES PROFESIONALES EN HOTELERÍA Y TURISMO?

.....

7.- ¿EN SU ORGANIZACIÓN, CUÁLES SON LOS CARGOS QUE OCUPAN LOS PROFESIONALES DE HOTELERÍA Y TURISMO?

*Seleccione todas las opciones que correspondan*

.... Área administrativa: gerentes, asistentes, otros

.... Área financiera: contabilidad, finanzas

.... Área comercial: ventas, marketing y relaciones públicas

.... Servicio al cliente

.... Operaciones turísticas y hoteleras: guianza, logística, alojamientos.

8.- ¿EN QUÉ UNIVERSIDADES SE FORMARON LOS PROFESIONALES EN HOTELERÍA Y TURISMO QUE TRABAJAN EN SU ORGANIZACIÓN ?

**\*Si menciona profesionales de la "PUCE", pase a la pregunta 11 caso contrario continúe con la pregunta 9**

*Enliste todas las universidades que se mencionen*

-.....

-.....

-.....

-.....

9.-¿CUÁLES SON LOS MOTIVOS POR LOS QUE CONSIDERA QUE LOS PROFESIONALES EN HOTELERÍA Y TURISMO DE LA "PUCE" NO TRABAJAN EN SU ORGANIZACIÓN?

**\*Si considera que "están poco capacitados" pase a la pregunta 10, caso contrario pase a la pregunta 14**

***Señale todas las opciones que correspondan***

- .... Poca oferta de profesionales de la PUCE
- .... La aspiración salarial es muy alta
- .... No hablan de manera fluida otros idiomas
- .... Falta de experiencia
- .... Poca habilidad de comunicación
- .... No manejan paquetes informáticos y tecnologías de la Información y Comunicación
- .... Falta de ética
- .... Falta de buenas costumbres (higiene personal, presencia)
- .... Falta de iniciativa y proactividad
- .... Carecen de conocimientos administrativos, contables y financieros
- .... No trabajan en equipo
- .... Considera que están poco capacitados
- .... Otros: .....

10.- ¿EN QUÉ ÁREAS CONSIDERA QUE LOS PROFESIONALES DE HOTELERÍA Y TURISMO DE LA PUCE “ESTÁN POCO CAPACITADOS”?

**\*Una vez contestada esta pregunta, pase a la pregunta 14**

***Enliste todas las áreas que se mencionen***

- .....
- .....
- .....

11.- MENCIONE EL/LAS ÁREA(S) O DEPARTAMENTO(S) DE SU ORGANIZACIÓN EN LOS QUE TRABAJAN LOS PROFESIONALES DE HOTELERÍA Y TURISMO DE LA PUCE

***Enliste todas las áreas que se mencionen***

- .....
- .....

12.- DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN ¿MENCIONE CUÁL O CUÁLES SON LAS ÁREAS O DEPARTAMENTOS DE MAYOR IMPORTANCIA?

*Enliste todas las áreas que se mencionen*

- .....
- .....
- .....

13.-¿ QUÉ TAN SATISFECHO SE ENCUENTRA CON EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE HOTELERÍA Y TURISMO DE LA PUCE?

*Señale solo una opción*

.... Muy insatisfecho

.... Insatisfecho

.... Indiferente

.... Satisfecho

.... Muy satisfecho

14.- ¿CONSIDERA QUÉ LAS SIGUIENTES HABILIDADES SON NECESARIAS POR LOS PROFESIONALES EN HOTELERÍA Y TURISMO PARA UN DESEMPEÑO EFECTIVO DENTRO DE SU ORGANIZACIÓN?

*Señale una sola opción por cada habilidad*

	No es necesario	Es poco necesario	Es preferible mas no indispensable	Es bastante necesario	Es crucial
Capacidad de investigación					
Capacidad de organización					
Orientación al servicio					
Liderazgo					

<b>Capacidad de planificación</b>					
<b>Comunicación efectiva en varios idiomas</b>					
<b>Tecnologías de la información</b>					
<b>Razonamiento lógico matemático</b>					
<b>Administración de recursos</b>					
<b>Relaciones interpersonales</b>					
<b>Iniciativa</b>					
<b>Ética</b>					
<b>Responsabilidad social y ambiental</b>					
<b>Otra:</b> ..... .....					

15.- CALIFIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE HOTELERÍA Y TURISMO DE LA PUCE EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

*Señale una sola opción por cada habilidad*

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
<b>Capacidad de investigación</b>					
<b>Capacidad de organización</b>					
<b>Orientación al</b>					

<b>servicio</b>					
<b>Liderazgo</b>					
<b>Capacidad de planificación</b>					
<b>Comunicación efectiva en varios idiomas</b>					
<b>Tecnologías de la información</b>					
<b>Razonamiento lógico matemático</b>					
<b>Administración de recursos</b>					
<b>Relaciones interpersonales</b>					
<b>Iniciativa</b>					
<b>Ética</b>					
<b>Responsabilidad social y ambiental</b>					
<b>Otra:</b> ..... .....					

16.- ¿CUÁL CONSIDERA QUE HA SIDO LA CONTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS GRADUADOS EN HOTELERÍA Y TURISMO DE LA PUCE CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS? *Señale una sola opción por cada aspecto*

	<b>Ningún aporte</b>	<b>Aporte escaso</b>	<b>Aporte regular</b>	<b>Aporte moderado</b>	<b>Aporte considerable</b>
<b>Aumento de la productividad de su organización</b>					

<b>Aumento de las ventas de su organización</b>					
<b>Ambiente laboral favorable en la organización</b>					
<b>Imagen institucional favorable</b>					
<b>Innovación de productos, servicios o procesos de su organización</b>					

17.- ¿RECOMENDARÍA A OTRAS ORGANIZACIONES CONTRATAR PROFESIONALES GRADUADOS EN HOTELERÍA Y TURISMO DE LA PUCE?

**\*Si la respuesta es "SI" FIN DE LA ENCUESTA, caso contrario continúe con la pregunta**

**1**

*Señale solo una opción*

.... Sí

.... No

18.- ¿DE QUÉ UNIVERSIDAD RECOMENDARÍA CONTRATARLOS?

- .....

*¡Gracias por su colaboración!*

ANEXO No.2 MANUAL DEL ENCUESTADOR

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

MANUAL DEL ENCUESTADOR

**OBSERVATORIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN  
TURISMO**

ENCUESTA PARA ORGANIZACIONES

QUITO, 2013

## GENERALIDADES

### Objetivos

- Recopilar información del impacto que la educación superior en turismo tiene sobre la dimensión organizacional.
- Observar las condiciones laborales actuales en los sectores turístico y hotelero.
- Detectar las necesidades de demanda laboral en los sectores turístico y hotelero.

### Cobertura del estudio

Las encuestas se aplicarán a una muestra representativa de organizaciones del sector turístico y hotelero localizadas en Quito.

### Instrumento

La *encuesta para organizaciones* es el instrumento de recolección de información. Este formulario contiene dos secciones en las que se agrupan las variables correspondientes a diferentes indicadores que abarca este estudio. La encuesta será contestada por un representante de cada organización que pertenezca a la muestra.

### Datos generales del proceso de recolección de información

Capacitación previa a la aplicación de encuestas: 25 de septiembre

Periodo de aplicación de encuestas: 26 septiembre – 22 de octubre

Tipo de informante: Directo

### Informante calificado

Son informantes calificados aquellas personas que asuman cargos directivos (de preferencia gerentes generales, directores generales o presidentes) en la organización participante. Esto por cuanto la encuesta solicita información sobre aspectos específicos de la organización que solo un directivo podría conocer.

### Procedimientos generales

#### Actividades previas a la aplicación de encuestas

- Brindar capacitación a los encuestadores para su familiarización con el instrumento y las metodologías para su aplicación.

- Distribuir los materiales necesarios para la aplicación de encuestas.
- Organizar y asignar cargas de trabajo.

### **Actividades durante la aplicación de encuestas**

- Supervisar y monitorear el levantamiento de información.

### **Responsabilidades del encuestador**

El encuestador es la persona encargada de recolectar la información que provean las personas encuestadas. De su buen desempeño depende la precisión de la información recolectada y de los análisis posteriores que se realicen en base a ella. Por estas razones, la labor del encuestador es indispensable para alcanzar los objetivos de la investigación.

El encuestador debe realizar las siguientes actividades para un desempeño efectivo en su labor:

- Asistir a la capacitación para encuestadores.
- Estudiar minuciosamente el presente manual a fin de llegar a su total comprensión.
- Planificar adecuadamente el horario para la aplicación de encuestas.
- Aplicar las encuestas de manera puntual, según el horario establecido.
- Comunicar inmediatamente a su supervisor en caso de cualquier duda o dificultad.
- Aplicar el número de encuestas asignadas y entregar a su supervisor el resultado de las mismas oportunamente.
- Llevar consigo este manual durante la aplicación de encuestas y cumplir las instrucciones contenidas en él.
- Aplicar las encuestas por sí mismo. Ninguna otra persona deberá realizar este trabajo en su lugar.
- Anotar la información provista por el encuestado sin alterarla. Tampoco deberá anotar datos ficticios.
- Mantener la confidencialidad de la información que el encuestado le proporcione. No revelar, divulgar o comentar sobre la misma.

### **Materiales del encuestador**

Cada encuestador recibirá los siguientes materiales para el desempeño de sus funciones:

- Formularios del Observatorio para la evaluación de la educación superior en turismo - encuesta para organizaciones.
- Esferos.

- Manual del encuestador correspondiente al Observatorio para la evaluación de la educación superior en turismo - encuesta para organizaciones.

## ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

### Partes y secciones

Parte 1 – Protocolo de inicio.- Brinda al estudiante un guión para su presentación frente al encuestado. El guión incluye información relevante sobre el propósito de la encuesta, su tiempo de duración y la confidencialidad de los datos que se recopilen.

Parte 2 – Encuesta.- Esta parte consta de dos secciones:

- Sección 1: Datos generales  
Comprende las preguntas 1 – 5.
- Sección 2: Educación en turismo y la organización  
Comprende las preguntas 6 –18.

### Flujos de pregunta

El sistema de flujos de preguntas permite aplicar la encuesta siguiendo un orden lógico que se construye a partir de las respuestas obtenidas. Dependiendo de las respuestas que se obtengan, algunas preguntas deberán formularse y otras no. El sistema de flujos de preguntas permite identificar cuándo y cómo se debe hacer un salto en las preguntas. Cuando existe un flujo de pregunta, se debe realizar un salto hacia la pregunta que el flujo indica. Los flujos de pregunta son textos resaltados en color gris ubicados bajo ciertas preguntas.

Ejemplo:

8.- ¿EN QUÉ UNIVERSIDADES SE FORMARON LOS PROFESIONALES EN HOTELERÍA Y TURISMO QUE TRABAJAN EN SU ORGANIZACIÓN ?

**\*Si menciona profesionales de la "PUCE", pase a la pregunta 11 caso contrario continúe con la pregunta 9**

*Enliste todas las universidades que se mencionen*

.....

- .....
- .....
- .....
- .....

Flujo de pregunta

**Números de pregunta**

El número de cada pregunta se encuentra al inicio de la misma.

11.- MENCIONE EL/LAS ÁREA(S) O DEPARTAMENTO(S) DE SU ORGANIZACIÓN EN LOS QUE TRABAJAN LOS PROFESIONALES DE HOTELERÍA Y TURISMO DE LA PUCE

*Enliste todas las áreas que se mencionen*

- .....
- .....
- .....

Número de pregunta

**Formatos de registro de respuesta**

El encuestador deberá estar atento a los distintos formatos en los que se debe registrar la respuesta que el encuestado de a una pregunta. En todas las preguntas que podrían generar confusión se presenta un texto en letra negrilla y cursiva para indicar el formato que se debe utilizar.

Ejemplo 1:

5.- ¿LA ORGANIZACIÓN REQUIERE DE PROFESIONALES EN HOTELERÍA Y TURISMO CON TÍTULO DE CUARTO NIVEL?

*Seleccione una sola opción*

.... Sí

.... No

Texto indicando el formato de registro de respuesta que se debe usar

Ejemplo 2:

7.- ¿EN SU ORGANIZACIÓN, CUÁLES SON LOS CARGOS QUE OCUPAN LOS PROFESIONALES DE HOTELERÍA Y TURISMO?

*Seleccione todas las opciones que correspondan*

.... Área administrativa: gerentes, asistentes, otros

.... Área comercial: ventas, marketing y relaciones públicas

.... Servicio al cliente

.... Operaciones turísticas y hoteleras: guianza, logística, alojamientos.

Texto indicando el formato de registro de respuesta que se debe usar

## **METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

### **Técnicas de entrevista para la aplicación de la encuesta**

Los encuestados pueden presentar diferentes reacciones, actitudes y comportamientos frente a la encuesta, razón por la que el encuestador deberá manejar técnicas de comunicación efectivas que le permitan reaccionar favorablemente ante las circunstancias en las que se aplique la encuesta.

### **Presentación con el informante**

El modo en que el encuestador se presente será de gran importancia para generar un clima de confianza y apertura, de modo que se pueda obtener información precisa y de calidad. Una presentación adecuada deberá incluir las siguientes recomendaciones:

- Vestir adecuadamente y cuidar del aseo personal.

- Saludar amablemente, identificarse y mencionar su participación en el estudio y la institución a la que pertenece.
- Explicar en forma clara y resumida el propósito tanto de la encuesta como del observatorio en general.
- Indicar la confidencialidad de los datos.
- Señalar el tiempo que requerirá la aplicación de la encuesta.
- Solicitar al informante su participación en la encuesta.
- Utilizar un lenguaje sencillo y comprensible en todo momento.
- Mostrar seguridad al momento de comunicarse.
- Cuidar que la velocidad con que se presente el encuestador sea la adecuada y permita al informante comprender el mensaje.

Usted encontrará un guion de presentación en la parte 1 de la encuesta, bajo el título “Protocolo de inicio”.

### **Durante la aplicación de la encuesta**

Al aplicar la encuesta considere los siguientes aspectos y recomendaciones:

- Evite dar información de cuya veracidad no está seguro.
- Evite discutir con el encuestado. Mantenga una actitud de servicio en todo momento.
- Evite, en la medida de lo posible, aplicar la encuesta en presencia de otras personas para impedir que el informante se sienta incómodo y altere sus respuestas.
- Evite mostrar sorpresa, aprobación o desaprobación por las respuestas que reciba. La expresión de su rostro, lenguaje no verbal y lenguaje verbal no deben modificarse de acuerdo a las respuestas de los encuestados.
- Formule las preguntas sin sugerir respuestas a los encuestados. Evite formular preguntas del tipo: ¿no es cierto que...?
- Siga el orden de las preguntas según se describe en el formulario.
- Lea las preguntas tal como están escritas en el formulario. En caso de que la respuesta no corresponda a la pregunta o sea contradictoria a lo que el encuestado ha expresado previamente, vuelva a formular la pregunta.
- De percibir que el encuestado no ha comprendido el sentido de la pregunta, aclare la pregunta sin sugerir una respuesta.
- De percibir que el encuestado no comprende alguno de los términos utilizados a lo largo de la encuesta, busque el término en la sección de este manual: “Glosario de términos utilizados en la encuesta”. Al encontrar el término, lea su definición en voz alta.

- Otorgue al encuestado el tiempo que necesite para responder a las preguntas.
- Si usted percibe que el encuestado se desvía del tema de las preguntas, solicite volver a la encuesta de forma amable.

**Ejemplo:**

Estábamos tratando el tema de... (Tema de la pregunta que no fue contestada)

- Antes de anotar la respuesta a una pregunta, asegúrese de identificar el formato de registro de respuesta.
- Si el casillero para anotar la respuesta no es lo suficientemente grande, coloque un asterisco. Al reverso de la hoja, anote la respuesta completa junto a un asterisco y el número de código del encuestado. Si se requiere de más espacio en dos de los ítems preguntados a un mismo encuestado, repita el procedimiento descrito anteriormente utilizando dos asteriscos.

**Al concluir la aplicación de la encuesta**

- Revise la encuesta por completo antes de concluir su aplicación asegurándose de que no existan errores o preguntas que no fueron contestadas aun cuando debían serlo.
- Muestre su agradecimiento al concluir la aplicación de la encuesta.
- No ofrezca copias del formulario a los encuestados.

**GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN LA ENCUESTA**

**P5 –Título de cuarto nivel.-** “de postgrado, está orientado al entrenamiento profesional avanzado o a la especialización científica y de investigación. Corresponden al cuarto nivel el título profesional de especialista; y los grados académicos de maestría, PhD o su equivalente.” (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010: Art. 118). Cabe aclarar que los títulos de diplomado no son considerados títulos válidos de cuarto nivel.

**P14 – Capacidad de investigación.-** habilidad para definir y delimitar problemas,

**P14 –Capacidad de organización.-** capacidad para clasificar y estructurar información.

**P14 –Liderazgo.-** capacidad para dirigir personas, logrando que contribuyan para lograr un objetivo.

**P14 –Orientación al servicio.-** Disposición para percibir las necesidades de otros y actuar de forma rápida para solventarlas.

**P14 –Capacidad de planificación.-** capacidad para establecer objetivos y prioridades tomando en cuenta los recursos disponibles, así como las posibles oportunidades e inconvenientes que puedan surgir.

**P14 –Comunicación efectiva en varios idiomas.-** Manejo del lenguaje oral y escrito en español y otros idiomas para comunicarse con pertinencia e idoneidad en los diferentes contextos académicos, científicos, laborales y profesionales.

**P14 –Razonamiento lógico-matemático.-** Utilización efectiva de las matemáticas para la resolución de problemas.

**P14 -Administración de recursos.-** Diseñar un sistema que cuide el uso de equipos, locales, accesorios, bienes y recursos financieros.

**P14 –Iniciativa.-.** Proponer y realizar acciones creativas e inesperadas para generar cambios positivos.

**P14 -Manejo de tecnologías de la información y comunicación.-** Aplica las TIC´s para optimizar sus comunicaciones, aprendizajes y desarrollo del conocimiento, el marco de los desafíos de la sociedad de la información y comunicación.

**P14 -Relaciones interpersonales.-** Interacción positiva con otras personas, estableciendo comunicaciones efectivas y facilitando la resolución de conflictos interpersonales.

**P14 –Ética.-** Aplica principios y valores universales con el fin de tener un efecto positivo para sí mismo y los demás.

**P14 -Responsabilidad social y ambiental.-** Actúa, desde el compromiso ciudadano, con sensibilidad y respeto por la dimensión sociocultural y cosmológica, como parte constitutiva de su ser humano, para colaborar en la construcción de una sociedad más humana, solidaria y ambientalmente amigable, acorde con una visión holística y sistémica de la realidad.

**P16 –Productividad.-** Indicador de eficiencia que la relación entre la cantidad de producción obtenida sobre la cantidad de recursos utilizados. A mayor productividad, más productos obtenidos con menos recursos.<sup>1</sup> (Casanova, 2002)

**P16 –Ventas.-** Es el precio total percibido por los productos entregados o servicios prestados.

**P16 –Ambiente laboral.-** Calidad de las relaciones humanas que tienen lugar en una organización.

**P16 -Imagen institucional.-** Percepción de una organización que tienen los consumidores, la sociedad en general o ciertos sectores.

**P16 –Innovación.-** Es un cambio significativo en la organización en cuanto a productos, servicios o procesos como comercialización, distribución, etc.