

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

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA
EN ECOTURISMO GUÍA DE TURISMO NACIONAL**

**PROPUESTA DE “MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL
DESEMPEÑO Y LAS CAPACIDADES DE LOS ESTUDIANTES DE LA
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA DE TURISMO NACIONAL DURANTE EL
PROCESO DE PASANTÍAS DE ACUERDO A COMPETENCIAS
PROFESIONALES”**

TANYA MARÍA CHÁVEZ CARRILLO

DIRECTORA: Dra. PATRICIA CARRERA BURNEO

QUITO, 2011

DEDICATORIA

El presente estudio ha sido motivado por las necesidades que presentan los estudiantes de la carrera de Ecoturismo de la EHT de la PUCE en su proceso de formación especialmente durante sus prácticas pre-profesionales. Esta disertación está dirigida a ellos.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de tesis no se habría podido realizar sin la colaboración de muchas personas que me han brindado su ayuda, sus conocimientos y su apoyo. Agradezco a todos ellos cuanto han hecho por mí, para que este trabajo saliera adelante de la mejor manera, especialmente a mi familia.

Por su valioso aporte, agradezco a cada una de las organizaciones que accedieron a ser entrevistadas para la adquisición de información como son: Empresa Pública de Gestión de Destino Quito-Turismo; Fundación para la Conservación Jocotoco; Fundación Salvatierra; Jardín Botánico de Quito; Kapawi Ecolodge & Reserve; Metropolitang Touring; Middleworld Touring; Ministerio de Turismo del Ecuador; Ministerio del Ambiente del Ecuador; Museo Etnohistórico de Artesanías Mindalae; Napo Wildlife Center; Sol y Luna Agencia Mayorista; y especialistas en el ámbito turístico.

Finalmente, quedo agradecida con mi directora de disertación, la Dra. Patricia Carrera, quien depositó su confianza en mí para desarrollar en conjunto el presente estudio.

Tabla de contenido

CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. <i>Objetivo General:</i>	4
1.3.2. <i>Objetivos Específicos:</i>	4
1.4. MARCO TEÓRICO	5
1.5. METODOLOGÍA.....	17
CAPÍTULO II.....	23
2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	23
<i>Ficha Técnica No.1 - Guía Educativo.....</i>	<i>40</i>
<i>Ficha Técnica No.2 - Director de Reservas Privadas</i>	<i>42</i>
<i>Ficha Técnica No.3 - Coordinador del departamento de Ecoturismo</i>	<i>44</i>
<i>Ficha Técnica No.4 - Guía de Planta de Museo Etnohistórico</i>	<i>46</i>
<i>Ficha Técnica No.5 - Coordinador del departamento de Conservación</i>	<i>48</i>
<i>Ficha Técnica No.6 - Consultor especialista en Turismo</i>	<i>49</i>
<i>Ficha Técnica No.7 - Coordinador de Operaciones</i>	<i>51</i>
<i>Ficha Técnica No.8 - Responsable de Agencia Operadora Eco - Lodge</i>	<i>53</i>
<i>Ficha No.9 - Coordinador de Marketing y Ventas.....</i>	<i>54</i>
<i>Ficha Técnica No.10 - Administrador Residente de Ecolodge.....</i>	<i>56</i>
<i>Ficha Técnica No.11 - Gerente de Planificación Turística.....</i>	<i>58</i>
<i>Ficha Técnica No.12 – Responsable de la Jefatura de Buenas Prácticas</i>	<i>59</i>
<i>Ficha Técnica No.13 - Gerente de Mercadeo y Promoción Turística</i>	<i>60</i>
<i>Ficha Técnica No.14 - Gerente General</i>	<i>61</i>
<i>Ficha Técnica No.15 - Gerente de Operaciones de Agencia Operadora de Turismo</i>	<i>62</i>
<i>Ficha Técnica No.16 - Gerente de Ventas y Marketing de Agencia de Viajes Operadora</i>	<i>63</i>
<i>Ficha Técnica No.17 - Gerencia General de Agencia de Viajes Mayorista.....</i>	<i>64</i>
<i>Ficha Técnica No.18 - Ejecutivo de Ventas de Agencia de Viajes Mayorista</i>	<i>65</i>
<i>Ficha Técnica No.19 - Agente de Operaciones de Agencia de Viajes Mayorista</i>	<i>67</i>
<i>Ficha Técnica No.20 - Asistente de Centro de Información</i>	<i>68</i>
<i>Ficha Técnica No.21 - Promotor Turístico de Mercados Internacionales</i>	<i>70</i>
<i>Ficha Técnica No.22 - Promotor Turístico de Mercados Nacionales.....</i>	<i>71</i>
<i>Ficha Técnica No.23 - Técnico de Planificación Sectorial.....</i>	<i>72</i>
<i>Ficha Técnica No.24 - Técnico de Marketing Digital.....</i>	<i>73</i>
<i>Ficha Técnica No.25 - Técnico de Capacitación Turística</i>	<i>74</i>
<i>Ficha Técnica No.26 - Técnico de Planificación</i>	<i>75</i>
<i>Ficha Técnica No.27 - Asistente de Proyectos.....</i>	<i>76</i>
<i>Ficha Técnica No.28 - Coordinador de Proyectos Productivos.....</i>	<i>77</i>
<i>Ficha Técnica No.29 - Técnico de Desarrollo y Facilitación Turística</i>	<i>78</i>
<i>Ficha Técnica No.30 - Director de Desarrollo y Facilitación Turística</i>	<i>79</i>
<i>Ficha Técnica No.31 - Coordinador de Normativa</i>	<i>80</i>
<i>Ficha Técnica No.32 - Técnico de Regulación y Control.....</i>	<i>81</i>
<i>Ficha Técnica No.33 - Coordinador de Turismo en el Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SNAP</i>	<i>82</i>
<i>Ficha Técnica No.34 - Jefe de Área Protegida Estatal.....</i>	<i>84</i>
<i>Ficha Técnica No.35 - Jefe de Ventas de Agencia Operadora de Eco-Lodge.....</i>	<i>85</i>
<i>Ficha Técnica No.36 - Coordinador de Operaciones</i>	<i>86</i>
<i>Ficha Técnica No.37 - Guía Naturalista</i>	<i>88</i>
<i>Ficha Técnica No.38 - Ejecutivo de reservas y operaciones de Agencia de Viajes Internacional</i>	<i>89</i>

<i>Ficha Técnica No.39 - Ejecutivo de Ventas de Agencia de Viajes Internacional</i>	90
CAPÍTULO III	92
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
3.1. CONCLUSIONES	92
3.2. RECOMENDACIONES	94
ANEXOS	98
ANEXO NO. 1	99
ANEXO NO. 2	100
ANEXO NO. 3	101
ANEXO NO. 4	103
ANEXO NO. 5	108
ANEXO NO. 6	109
ANEXO NO. 7	111
ANEXO NO. 8	112
ANEXO NO. 9	114

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

La carrera de Ecoturismo de la Escuela de Hotelería y Turismo (EHT) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) en su afán de formar profesionales de calidad que colaboren con el desarrollo de la actividad turística del país, inicia en el año 2004 un proceso de certificación bajo los lineamientos de la Norma TedQual, elaborada por la Fundación Themis, de la Organización Mundial del Turismo (OMT), que se encarga de la educación en turismo.

Las siglas TedQual son la abreviación de *Tourism Education Quality* certificación que es otorgada por la OMT y, *cuyo propósito es la atención a las necesidades de educación y formación en el sector turístico a través de un enfoque de Calidad Total que permite estimar la magnitud de las brechas existentes entre demanda y oferta formativas y priorizar las acciones necesarias* (OMT, 2003).

El Sistema TedQual establece estándares de calidad que deben ser cumplidos satisfactoriamente por los programas educativos, los cuales se organizan en torno a una estructura basada en procesos, subprocesos y procedimientos que cubren todos los aspectos relacionados con la gestión de un programa educativo (SECTUR, 2010). A su vez, la norma TedQual establece seis procesos que deben ser implementados con estándares de calidad para mejorar la formación en turismo: Sociedad e Industria, Estudiantes, Sistema Pedagógico, Cuerpo Docente, Infraestructura y Gestión Directiva. El proceso que atañe al “estudiante” es en el que convergen los otros cinco procesos, entre ellos: el “Sistema Pedagógico”, cuya implementación debe demostrar la definición y puesta en marcha de un sistema que combine adecuadamente el contenido del plan de estudios de alto nivel con una metodología de enseñanza apropiada, para esto se debe disponer de los mejores recursos y herramientas pedagógicas

(Carrera, 2010). Con estos antecedentes, la EHT diseñó e implementó el Sistema Académico por Competencias y, como complemento para este sistema el presente trabajo pretende aportar con una herramienta que facilite el desarrollo del estudiante al momento de poner en práctica sus conocimientos durante las prácticas pre-profesionales, a través de la propuesta de un “Manual para el Monitoreo y Evaluación del desempeño y las capacidades de los estudiantes de la Carrera de Ecoturismo Guía de Turismo Nacional durante el proceso de Pasantías de acuerdo a Competencias Profesionales”.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El turismo es una de las actividades económicas que más crece a nivel mundial a la vez que influye decisivamente en el desarrollo de un país, estimula directamente las economías nacionales y locales, genera y redistribuye los ingresos y el empleo. Esta industria ha evolucionado en las últimas décadas de tal manera que se muestra como una actividad más experimentada, diversificada y sobretodo más exigente puesto que los viajeros del siglo XXI demandan tener experiencias diferentes, espontáneas y con acceso a la realidad de las culturas de los distintos destinos, pero con calidad y seguridad en cada uno de los productos y servicios que adquieren (Revista Ekos, 2007).

Actualmente, la globalización de los mercados y la apertura de las economías, requieren de modelos flexibles, en los cuales la inteligencia, la creatividad, la tecnología y la productividad son factores determinantes en el establecimiento de nuevas relaciones. Los nuevos modelos empresariales manejan estructuras más horizontales, caracterizadas por el predominio de la innovación, el estímulo a la creatividad y el desarrollo integral de los individuos (OMT, 1998).

De acuerdo a la OMT, la dinámica del crecimiento acelerado de la oferta en el sector turístico ha generado una demanda de recursos humanos de carácter operativo y de mandos medios con características como:

flexibilidad, adaptabilidad, trabajo en equipo, compromiso para ejercer un liderazgo compartido, delegación de responsabilidades y eliminación de barreras (SEGIB; OMT, 2009). Para responder a estos nuevos esquemas organizacionales y a las demandas del mercado, el manejo del talento humano es un factor decisivo que debe dar prioridad a aspectos como la capacitación, la profesionalización y la eficiencia total en los procesos, ya que el capital humano se constituye quizá como el único y auténtico valor añadido de los procesos productivos, y en donde es necesario determinar no sólo cuánto, sino el qué, el cuándo, el dónde y el cómo saber hacer. (OMT, 1998).

Por esta razón y por la evidente necesidad de propiciar el desarrollo competitivo de los destinos turísticos, a través de la acertada formación y gestión de su capital humano mediante herramientas educativas y laborales que aseguren la disponibilidad de trabajadores cualificados (SEGIB; OMT, 2009), la presente investigación pretende colaborar en la vinculación del estudiante de la carrera de Ecoturismo con el sector productivo a través del diseño de una propuesta de “Manual para el monitoreo y evaluación del desempeño y las capacidades de los estudiantes de la carrera de Ecoturismo Guía de Turismo Nacional durante el proceso de pasantías de acuerdo a competencias profesionales” con la finalidad de que el estudiante pueda adquirir durante las prácticas pre-profesionales y en base a un sistema de competencias definidas, las destrezas, los conocimientos y las aptitudes correspondientes al perfil profesional del Ingeniero en Ecoturismo Guía de Turismo Nacional.

Se espera de igual manera que esta herramienta aporte a los esfuerzos de gestión y mejoramiento continuo que se ha realizado desde el año 2004 en la EHT de la PUCE.

El monitoreo y evaluación del desempeño y las capacidades de los estudiantes durante el proceso de pasantías, es una herramienta innovadora, ya que actualmente en el país, solo se cuenta con información técnica de competencias laborales a nivel de recursos humanos involucrados en organizaciones o instituciones del sector turístico, por ello es necesario la creación de similares herramientas para los estudiantes

que se encuentran en proceso de formación y requieren aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en el aula. Un proyecto con estas características podría ser replicado, no sólo en el sector turístico, sino en otras áreas vinculadas con la actividad, se podría también generar una eficaz relación de cooperación entre los centros de enseñanza y las empresas turísticas.

Las prácticas pre-profesionales o también llamadas pasantías proveen una valiosa oportunidad para adquirir experiencia laboral, perfeccionar habilidades y adquirir contactos y referencias, es por eso la importancia de generar un ambiente favorable y las herramientas adecuadas para mejorar la experiencia de todos los actores, tanto de los estudiantes como de las empresas con las que se vinculen.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General:

- Elaborar una propuesta de un “Manual para el monitoreo y evaluación del desempeño y las capacidades de los estudiantes de la carrera de Ecoturismo Guía de Turismo Nacional durante el proceso de pasantías de acuerdo a las competencias profesionales”, a través de la generación de fichas técnicas en las que se sistematice y evalúe cualitativamente las diferentes actividades que requieren ser ejecutadas por los estudiantes de la carrera de Ecoturismo para el desarrollo de las competencias profesionales durante las pasantías en organizaciones del sector turístico.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Seleccionar una muestra de más de diez organizaciones involucradas con la actividad turística de la ciudad de Quito que, se caractericen por su representatividad, trabajo y experiencia y, con la finalidad que puedan aportar al presente estudio con información de sus organizaciones.
- Diseñar una guía de entrevistas dirigidas a los responsables de las diferentes instituciones privadas y públicas en las que los estudiantes de

Ecoturismo puedan desarrollar sus pasantías, para determinar las principales actividades por función que aportarán al desarrollo de las competencias profesionales.

- Sistematizar la información relacionada con las competencias profesionales que aporten al desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para impulsar una mejora efectiva en el desempeño de los estudiantes de Ecoturismo durante sus pasantías.
- Dotar de una herramienta metodológica para que la EHT pueda hacer un seguimiento del pasante durante la ejecución de las prácticas pre-profesionales a través de la propuesta de un “Manual para el monitoreo y evaluación del desempeño y las capacidades de los estudiantes de la carrera de Ecoturismo Guía de Turismo Nacional durante el proceso de pasantías de acuerdo a las competencias profesionales”.

1.4. MARCO TEÓRICO

Hoy en día se reconoce una sociedad del conocimiento, siendo éste el bien máspreciado para las organizaciones, para relacionarse con otros, para crear e innovar productos y servicios. Para la obtención del conocimiento es necesario abordarlo, no como simple información: es necesaria su comprensión y significación, para llegar al saber; en este proceso se asumen realidades personales, sociales, ambientales y económicas, con el fin de conseguir el bienestar personal y social, teniendo como base la ética.

El reto actual es gestionar con calidad el conocimiento más allá de la información, a partir de la década de los ochenta aparecen nuevos enfoques para entender la ciencia, la gestión y el conocimiento, el profesor Edgar Morín de Francia propone el “Pensamiento Complejo”, el cual es un método para la construcción del conocimiento de cualquier fenómeno que se basa en la forma y dinámica de cómo esta tejido dicho fenómeno en sí y con respecto a otros fenómenos, con el fin de comprenderlo y explicarlo en sus procesos, mediante el análisis disciplinario, multidisciplinario y transdisciplinario (Tobón, Núñez, 2006).

Por tanto, el pensar de manera compleja requiere una transformación en las estructuras educativas tradicionales, es propender a través de métodos pedagógicos innovadores, la apropiación de la información por parte del individuo, para que ésta se torne consciente y pueda ser aplicada.

Consciente de las actuales necesidades sociales, la PUCE debe efectuar un cambio radical en su estructura académica y en su tradicional modelo educativo, para ello se sustenta en los cuatro pilares filosóficos ignacianos definidos por el padre Alfonso Borrero, S.J. en su libro “La Universidad. Estudios sobre sus orígenes, dinámicas y tendencias”.

El Estatuto de la PUCE (2010) consigna los principios y la misión institucionales, en los Artículos 4,5 y 6 del Título II “Principios y Visión”: La Universidad, es una comunidad académica que, de modo riguroso y crítico, contribuye a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural, mediante la investigación, la docencia y los servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales. Presta particular atención a las dimensiones éticas de todos los campos del saber y del actuar humano. Propugna el respeto a la dignidad y derechos de la persona humana y sus valores trascendentes; apoya y promueve la implantación de la justicia en todos los órdenes de la existencia”.

Como Universidad Católica, se inspira en los principios cristianos; propugna la responsabilidad del ser humano ante Dios, el respeto a la dignidad y derechos de la persona humana y a sus valores trascendentes; apoya y promueve la implantación de la justicia en todos los órdenes de la existencia; propugna el diálogo de las diversas disciplinas con la fe, la reflexión sobre los grandes desafíos morales y religiosos, y la praxis cristiana.

Con respecto a las directrices planteadas por la Escuela de Hotelería y Turismo de la PUCE (EHT) se establece:

Visión: Para el año 2015 la Escuela de Hotelería y Turismo será líder en la formación de profesionales de pregrado y postgrado con participación activa dentro del sector turístico y compromiso con el ser humano y su entorno.

Misión: La EHT es una unidad académica certificada con los estándares internacionales avalados por la OMT que forma personas con calidad humana, calificadas profesionalmente en turismo y hotelería y que contribuyen a través de la investigación y la extensión al desarrollo de una sociedad equitativa, solidaria y en armonía con el medio ambiente, enmarcada en los principios que propugna la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Política de Calidad: La Escuela de Hotelería y Turismo contribuye al desarrollo del sector turístico a través de la formación de profesionales de pregrado y postgrado, de la investigación y la extensión, basándose en los procesos de gestión y mejoramiento continuo de la Norma TedQual de la OMT.

La EHT, para la mejora de los procesos académicos de las carreras que ofrece utiliza métodos que permitan receptar los distintos saberes, para el enriquecimiento de los individuos, la permanencia en el tiempo de la herencia cultural y espiritual de un pueblo. Así pues, es necesario que se involucre a los diferentes actores sociales relacionados con la actividad turística en la determinación de los perfiles profesionales. Se torna imperativo superar la apropiación cognitiva de las diferentes disciplinas abriendo paso a nuevas metodologías didácticas que propicien la adquisición de conocimientos prácticos, el desarrollo de aptitudes para la comunicación, el trabajo en equipo, la investigación, el análisis crítico y constructivo, con el fin de potenciar la generación de interlocutores sociales con capacidad de ejercer una conciencia crítica y liderar cambios necesarios en la sociedad.

La EHT como unidad académica de la PUCE propugna una educación cuyo modelo pedagógico es el Ignaciano.

El Paradigma Pedagógico Ignaciano (PPI) propone los siguientes pasos del proceso enseñanza – aprendizaje para ser más y servir mejor (Cuadro No.1):

Cuadro No. 1:

Pasos del proceso de enseñanza Ignaciano

- *Contextualización*: es tener en cuenta el entorno donde se desarrolla el proceso de enseñanza – aprendizaje; considera la vida de las personas; observa el ambiente institucional y atiende los pre-saberes.
- *Experiencia*: es confrontar lo nuevo con lo conocido; interrelaciona la actividad cognoscitiva y afectiva, estimula el gusto por el aprendizaje a través de la interiorización consciente del conocimiento.
- *Reflexión*: es descubrir el significado y el valor esencial de lo estudiado, implica procesos de discernimiento, análisis, proposición y argumentación.
- *Acción*: es poner el conocimiento a servicio de los otros, posee niveles de decisión y de operacionalización, manifiesta un crecimiento humano interior basado en la experiencia reflexionada: deliberar, discernir y elegir.
- *Evaluación*: es revisar los resultados del accionar y discernir sobre lo actuado para ajustar procesos y servir mejor a la sociedad.

Fuente: Pontificia Universidad Católica (2010).

La conceptualización, tanto del PPI como del modelo por competencias, busca que las personas obtengan una formación integral que posibilite su autorrealización y su proyección hacia los demás, para generar un contexto político, socioeconómico, justo y pacífico.

El PPI se fundamenta en cinco pasos para la formación integral de los estudiantes: contextualización, experiencia, reflexión, acción y evaluación, cada uno de estos contribuye al aprendizaje en diferentes niveles, posibilita el encuentro consigo mismo, con el mundo y con Dios. El modelo por competencias enfatiza en una práctica educativa centrada en el aprendizaje, la cual trasciende de la docencia enfocada en el estudiante y en la enseñanza.

El modelo por competencias es sistémico, se inicia en un análisis del contexto interno y externo para construir el perfil del profesional que requiere la sociedad. Una vez que se conoce los requerimientos sociales se orienta el diseño y rediseño curricular por competencias desde una

perspectiva abierta y flexible; se determinan los planes y programas de estudio y se los plantea como meta no como fin; su estructura considera los contenidos, su desarrollo y evaluación, configurados de manera integral, para el desarrollo de competencias tanto genéricas como específicas.

La gestión en aula debe promover una práctica docente centrada en el aprendizaje; incorpora las tutorías, en apoyo a los problemas personales del estudiante durante su trayectoria educativa; impulsa el uso de las tecnologías de información y de comunicación como apoyo al proceso educativo; propicia el aprendizaje de un segundo idioma; permite una relación más efectiva entre la universidad y la sociedad; favorece el trabajo de academias para la revisión y actualización de los programas analíticos y las estrategias de aprendizaje.

En el ámbito de la formación profesional, Tobón (2010) plantea el desarrollo de un modelo pedagógico a través de un enfoque socio-formativo, el cual propone: ***formar personas integrales y competentes para afrontar los retos del desarrollo personal, la vida en sociedad, el equilibrio ecológico, la creación cultura – artística y la actuación profesional – empresarial a partir de la articulación de la educación con los procesos sociales, comunitarios, económicos, políticos, religiosos, deportivos, ambientales y artísticos, en los cuales viven las personas, implementando actividades formativas con sentido.***

De acuerdo a Tobón (2010) las competencias se generan a partir de necesidades que pueden ser básicas o específicas de acuerdo a la actividad o situación que se analice, de esta manera se pueden clasificar en competencias básicas- genéricas o competencias específicas.

Competencias básicas genéricas:

Son las competencias fundamentales para alcanzar la realización personal, vivir en sociedad, gestionar proyectos, contribuir al equilibrio ecológico y actuar en cualquier ocupación, puesto de trabajo o profesión; son también llamadas *competencias transversales para la vida*, ya que son las

responsables de una gran parte de la calidad de vida de un ser humano y en el mundo profesional de un individuo, se desarrollan desde el núcleo familiar, la sociedad, centros de formación (Tobón, 2010).

Las competencias genéricas tienen características que las diferencian de las específicas y se exponen en el cuadro No.2.

Cuadro No.2:

Características de las Competencia Genéricas

- Son deseables para todas las personas que viven en una sociedad, aunque pueden haber diferentes niveles de dominio.
- Son necesarias para que las personas gestionen su formación, realización personal y aprendizaje continuo.
- Tienen como base la actuación ética así como los derechos humanos.
- Respetan la diversidad individual y social.
- Se requieren para vivir plenamente en diferentes contextos (familiares, sociales, laborales – profesionales, científicos, comunitarios, recreativos, artísticos, etc.).
- Se requieren para la convivencia pacífica y armónica, para resolver los conflictos interpersonales y sociales, y para la vida ciudadana.
- Son la base para el aprendizaje y la consolidación de las competencias específicas, así como para su efectiva aplicación.
- Aumentan las posibilidades de empleabilidad, al permitir a las personas cambiar fácilmente de un trabajo a otro. Así mismo, favorecen la gestión, consecución y conservación de empleo.
- Permiten la adaptación a diferentes entornos sociales, ocupacionales, laborales y profesionales, ya que brindan herramientas para afrontar los constantes cambios en los procesos.
- No están ligadas a una ocupación en particular. Son comunes a diferentes ocupaciones.
- Se adquieren mediante procesos sistemáticos de enseñanza y aprendizaje en la familia, la sociedad y las instituciones educativas.

Fuente: Tobón (2010).

En este contexto, la PUCE ha establecido competencias generales para el desarrollo y formación de los estudiantes de sus diferentes Escuelas y

Facultades: constituyen la base de la formación del individuo en el ámbito profesional y se detallan en el cuadro No. 3.

Cuadro No.3:

Listado de Competencias Genéricas PUCE

<i>No.</i>	<i>Nombre de la competencia</i>	<i>Descripción de la competencia</i>
1	Comunicación oral y escrita en la lengua materna	Maneja el lenguaje oral y escrito de la lengua materna, para comunicarse con pertinencia e idoneidad en los diferentes contextos; académicos, científicos, laborales y profesionales, así como otros ámbitos socio-culturales, empleando códigos y registros lingüísticos adecuados a las necesidades comunicativas que se presentan.
2	Comunicación oral y escrita en una lengua extranjera	Maneja una lengua extranjera para comunicarse con fluidez y naturalidad de forma oral y escrita, para solucionar problemas de la vida cotidiana y de su campo profesional, en contextos interculturales diversos.
3	Trabajo en equipo y liderazgo	Participa interactivamente en la planificación, realización, evaluación y liderazgo en el trabajo en equipo para la consecución de objetivos respetando las diferencias individuales, con un espíritu emprendedor y creativo, en el marco de normas y procedimientos pertinentes al contexto.
4	Investigación	Propone, diseña, ejecuta y evalúa proyectos de investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo para solucionar problemas relevantes según los contextos y ámbitos de su desempeño profesional, con dimensión ética y en concordancia con los lineamientos del desarrollo del país, la región y el mundo.
5	Manejo de tecnologías de la comunicación y de la	Aplica las TIC para optimizar sus comunicaciones, aprendizajes y desarrollo del conocimiento, en el

No.	Nombre de la competencia	Descripción de la competencia
	información	marco de los desafíos de la sociedad de la comunicación e información, considerando la responsabilidad social que dicho uso involucra para el progreso en Ecuador y el mundo.
6	Responsabilidad Social y ambiental	Actúa con sensibilidad y compromiso con la dimensión social y cosmológica, como parte constitutiva de su ser humano, para colaborar en la construcción de una sociedad más humana, solidaria y ecológica, teniendo en cuenta una visión holística y sistémica de toda la realidad.
7	Identificar, plantear y resolver problemas del contexto	Identificar, plantear y resolver problemas a través de la aplicación de saberes con la finalidad de proponer las soluciones más adecuadas.
8	Manejo de relaciones interpersonales	Maneja relaciones cordiales, recíprocas y cercanas y/o redes de contacto para fomentar el desarrollo propio y de los demás, en diferentes contextos respetando las particularidades de los mismos.
9	Ética y valores cristianos	Es el comportamiento, la conducta y el actuar de un individuo, con moral de acuerdo a las normas establecidas o propuestas por una determinada sociedad como por ejemplo la justicia, integridad, responsabilidad social, equidad, innovación, igualdad de oportunidades, diversidad, reconocimiento del mérito individual, sentido de pertenencia a la institución, orientación de servicio, mejoramiento continuo, trabajo en equipo, puntualidad, disciplina.

Fuente: Dirección General Académica PUCE (2010).

Por otra parte Tobón, 2010, menciona que para una formación integral se requiere a parte de las competencias generales, adquirir conocimientos, actitudes y habilidades específicas de acuerdo al ámbito o sector productivo en el que el profesional se desenvuelve, constituyéndose estas

competencias como específicas. Las competencias específicas son propias de una determinada ocupación o profesión. Tienen un alto grado de especialización, así como procesos educativos específicos, generalmente llevados a cabo en programas técnicos, de formación para el trabajo y en educación superior (Tobón, 2010).

Para el caso del Ingeniero en Ecoturismo Guía Nacional de Turismo, la EHT ha desarrollado las siguientes competencias específicas como se observa en el cuadro No.4.

Cuadro No.4:

Competencias Específicas del Ingeniero de Ecoturismo Guía Nacional de Turismo

- Planificar la actividad turística en un territorio
 - Formular proyectos turísticos viables para el desarrollo de un área, teniendo en cuenta variables técnicas, administrativas financieras, ambientales y sociales, evaluando las diferentes opciones y estableciendo criterios de selección para las alternativas propuestas, con proyecciones de escenario e indicadores de desempeño
 - Proponer fuentes de financiamiento externas e internas, públicas y privadas que ayuden a la consecución de los objetivos propuestos, garantizando el respeto a los principios de ética y sostenibilidad turística.
 - Análisis de oportunidades empresariales en el ámbito del ecoturismo.
 - Formular e implementar sistemas de calidad ambiental y turística que garanticen la sostenibilidad de la actividad.
 - Identificar los factores y las relaciones que tienen incidencia en el desarrollo del sistema turístico
- Planificar y dirigir la comercialización y promoción turística del territorio:
 - Generar estructuras de promoción y comercialización turística del destino turístico a través de la correcta gestión de los recursos turísticos
 - Generar eventos y actividades que promuevan la imagen y el posicionamiento turístico de territorio como destino ecoturístico
 - Promover y evaluar canales de comercialización tanto para el destino como

para las empresas del mismo, manejando conceptos de marketing electrónico y posicionamiento de destinos.

- Construir y dirigir equipos de trabajo multidisciplinarios para la organización, planificación y gestión turística del destino.

Fuente: Escuela de Hotelería y Turismo PUCE (2008).

Tomando en cuenta que el Sector turístico hoy en día es uno de los sectores económicos más dinámicos y con gran desarrollo, que requiere profesionales, que puedan cubrir las necesidades y requerimientos del sector, organizaciones reguladoras de la actividad han desarrollado métodos para establecer, a partir de una actividad laboral, las competencias que se requieren para desempeñarlas satisfactoriamente. Es así que en Ecuador se cuenta con el Programa Qualitur desarrollado por una corporación de derecho privado, sin fines de lucro el cual está formado por la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, Cámara de Turismo de Pichincha, Cámara de Turismo del Guayas, Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo y, la Corporación para el Desarrollo de la Provincia del Guayas (PORGUAYAS), quienes han aunado esfuerzos para crear un sistema de certificación de calidad en turismo, enfocado a competencias laborales.

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de tal forma que la competencia identificada y descrita se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleados. La norma de competencia laboral detalla todo lo que el trabajador debe saber, hacer y ser para calificarlo como competente en determinada ocupación (Qualitur, 2010). Es así que se cuenta con 40 normas de competencias laborales para el Sector turístico, señaladas en el cuadro No.5.

Por otro lado, los acelerados procesos de cambio en la economía mundial, están reafirmando la relevancia de la educación integral y permanente, lo que implica que las instituciones responsables de la formación de profesionales incluyan también en sus programas las mismas herramientas competitivas, que formen profesionales con un enfoque basado en

competencias, lo que permite que el estudiante se prepare para situaciones reales, de tal manera que cuente con las capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar con calidad las tareas que requiere la sociedad (Mertens, 2000).

En el caso de los países de América Latina, se identifica que en la oferta y la demanda del capital humano en el sector del turismo, existe una brecha entre las necesidades del sector y las competencias desarrolladas por los estudiantes en las instituciones educativas, lo que se refleja en los niveles de conocimientos y profesionalismo necesarios para desenvolverse en el campo laboral (SEGIB; OMT, 2009).

En este contexto, la EHT de la PUCE ha identificado la importancia de estrechar relaciones profesionales con el sector externo, tanto público como privado, para la formación profesional universitaria, mediante actividades sistemáticas como las pasantías que permiten a los estudiantes incursionar en los espacios laborales reales y, contrastar la teoría y la práctica, lo académico y lo laboral, solo así se podrán desarrollar las habilidades, conocimientos y actitudes para su futura aplicabilidad.

En este sentido, las pasantías se constituyen como la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad, en éstas se intercambia información con las empresas e instituciones relacionadas con los sectores de la producción, investigación y desarrollo económico de un país (Sánchez, 2004).

Cuadro No.5:

Competencias Laborales - Qualitur

NORMAS PARA EL SECTOR Alojamiento	
Ocupación	Código Norma
1 Encargado de reservas	NTE INEN 2428: 2008
2 Recepcionista	NTE INEN 2429: 2008
3 Ama de llaves	NTE INEN 2430: 2008
4 Botones	NTE INEN 2431: 2008
5 Camarera de pisos	NTE INEN 2432: 2008
6 Servicio personalizado de información turística	NTE INEN 2433: 2008
7 Encargado de mantenimiento	NTE INEN 2434: 2008
8 Recepcionista polivalente	NTE INEN 2446: 2008
9 Jefe de recepción	NTE INEN 2447: 2008
10 Coordinador de eventos	NTE INEN 2448: 2008
11 Auditor nocturno	NTE INEN 2449: 2008
12 Administrador de empresas de alojamiento	NTE INEN 2450: 2008

NORMAS PARA EL SECTOR Alimentos y Bebidas	
Ocupación	Código Norma
13 Posillero	NTE INEN 2435: 2008
14 Barman	NTE INEN 2438: 2008
15 Capitán de meseros	NTE INEN 2439: 2008
16 Mesero	NTE INEN 2440: 2008
17 Cocinero polivalente	NTE INEN 2441: 2008
18 Chef de cocina	NTE INEN 2442: 2008
19 Mesero polivalente	NTE INEN 2453: 2008
20 Ayudante de mesero	NTE INEN 2454: 2008
21 Chef de partida	NTE INEN 2455: 2008
22 Chef pastelero - panadero	NTE INEN 2457: 2008
23 Seguridad alimentaria para personal operativo	NTE INEN 2458: 2008
24 Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes	NTE INEN 2459: 2008
25 Instructor de seguridad alimentaria	NTE INEN 2460: 2008
26 Servicio de vinos y licores	NTE INEN 2456: 2008
27 Administrador de restaurante	NTE INEN 2436: 2008

NORMAS PARA EL SECTOR Operación Turística	
Ocupación	Código Norma
28 Guía nacional	NTE INEN 2443: 2008
29 Guía especializado en áreas naturales	NTE INEN 2444: 2008
30 Guía especializado en turismo de aventura	NTE INEN 2461: 2008
31 Guía especializado en turismo cultural	NTE INEN 2462: 2008
32 Conductor de transporte turístico terrestre	NTE INEN 2463: 2008
33 Agente de ventas	NTE INEN 2445: 2008
34 Gerente de operadora	NTE INEN 2464: 2008
35 Capitán de embarcación turística	NTE INEN 2467: 2008
36 Agente de seguridad para lugares turísticos	NTE INEN 2466: 2008

OTRAS Ocupaciones	
Ocupación	Código Norma
37 Vendedor	NTE INEN 2465: 2008
38 Cajero	NTE INEN 2437: 2008
39 Organizador de eventos	NTE INEN 2452: 2008

Competencias Generales	
Competencia	Código Norma
40 Hospitalidad	NTE INEN 2451: 2008

Fuente: Qualitur (2010).

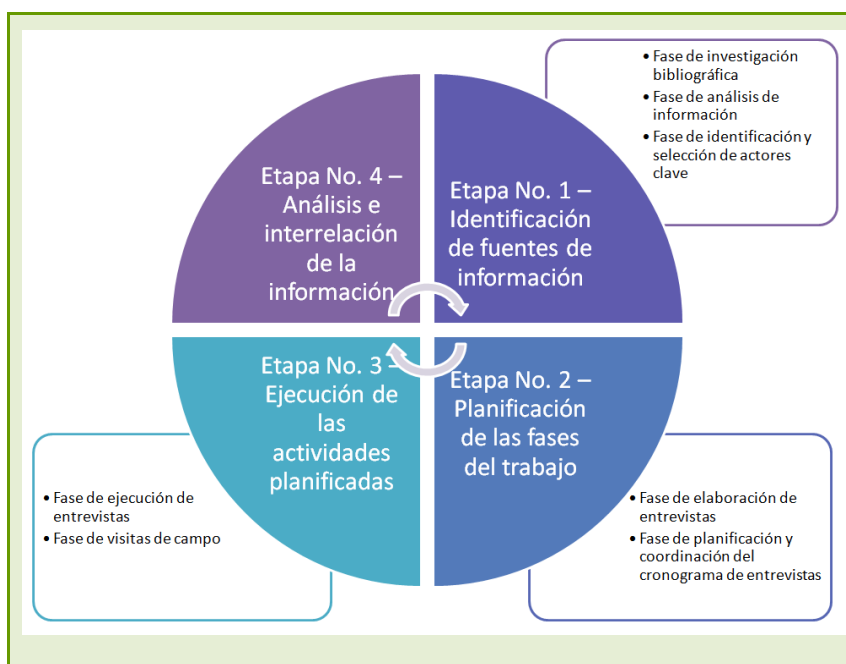
1.5. METODOLOGÍA

El desarrollo del presente estudio se basa en una investigación de campo realizada a partir del mes de junio del 2010 hasta agosto del mismo año, en la que se consideraron las opiniones, criterios, comentarios y sugerencias de varios actores del Sector turístico principalmente de la ciudad de Quito, quienes fueron seleccionados por su trayectoria, experiencia, y disposición para colaborar en el presente estudio con información de sus organizaciones, de esta manera contribuyeron al diseño y al contenido de la propuesta del “Manual para el monitoreo y evaluación del desempeño y las capacidades de los estudiantes de la carrera de Ecoturismo Guía de Turismo Nacional durante el proceso de pasantías de acuerdo a las competencias profesionales”.

Para el desarrollo del estudio se realizó el siguiente proceso metodológico organizado en 4 etapas:

Gráfico No.1:

Proceso metodológico de la investigación



Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

Etapa No. 1: Identificación de fuentes de información:

Esta etapa se divide en las siguientes fases:

A. Fase de investigación bibliográfica:

Una de las fases de la primera etapa constituye la búsqueda de información bibliográfica relacionada con: la actividad turística, la formación profesional, las metodologías pedagógicas como el modelo pedagógico por competencias del entorno internacional como nacional, de esta información bibliográfica se obtuvo como resultado, documentos de los siguientes organismos internacionales: Organización Internacional del Trabajo (OIT), OMT, y certificaciones de calidad en turismo de países latinoamericanos como Chile, Colombia, Costa Rica y Perú.

En lo que concierne al ámbito nacional se tomó como referencia el Programa de Certificación de Competencias Laborales iniciado por la FENACAPTUR en el año 2005 y que actualmente se lo maneja a través del Programa Qualitur Calidad en Turismo.

De manera adicional se realizó una entrevista al responsable de la coordinación de pasantías de la Carrera Ecoturismo Guía de Turismo Nacional para obtener información relacionada con el proceso de pasantías.

B. Fase de análisis de información:

Se realizó el análisis de la bibliografía consultada y se observó los perfiles de competencias laborales existentes en el programa Qualitur, los que se utilizaron como base para el diseño de la ficha que sirvió para el levantamiento de información en lo que se refiere a competencias profesionales requeridas por el Sector turístico, los perfiles profesionales analizados son los siguientes:

- Guía nacional
- Guía especializado en áreas naturales
- Guía especializado en turismo de aventura
- Guía especializado en turismo cultural

- Agente de ventas
- Gerente de operadora
- Organizador de eventos

Por otro lado, se realizó el análisis del Perfil Profesional del Ingeniero de Ecoturismo Guía de Turismo Nacional y de las Competencias Genéricas de la PUCE.

C. Fase de identificación y selección de actores clave

Los actores claves se seleccionaron en función del perfil profesional del Ingeniero en Ecoturismo Guía de Turismo Nacional, esto quiere decir que se eligieron instituciones gubernamentales y privadas relacionadas con el turismo como una herramienta para la conservación de la biodiversidad, con la planificación del espacio geográfico para que en éste se realicen actividades turísticas, con la interpretación ambiental y la educación, promoción de destinos, diseño de productos y servicios, implementación de buenas prácticas ambientales, entre otros.

Se emitió una solicitud formal de la PUCE dirigida a las organizaciones elegidas (Anexo No. 1), y a la Subsecretaría Técnica del Ministerio de Turismo (Anexo No.2) de las cuales accedieron a participar en el presente estudio trece actores clave que facilitaron información de sus empresas como lo detalla el Anexo No.3.

Etapas No. 2: Planificación de las fases del trabajo:

A. Fase de elaboración de entrevistas

Con el objetivo de recabar información sobre las funciones y actividades que los estudiantes pueden realizar en calidad de pasantes en diferentes organizaciones relacionadas con la actividad turística con injerencia local y nacional, se elaboró un cuestionario que estuvo dirigido a organizaciones no gubernamentales (ONGs), empresas públicas, empresas privadas, organizaciones comunitarias y personas naturales.

Los cuestionarios fueron diseñados en formatos de matrices, el detalle de los formatos de entrevistas se presentan en el Anexo No.4, de igual manera recopila información general de la organización y del cargo en el que el estudiante realizará su pasantía, además datos referentes a los conocimientos, habilidades y actitudes, que por cargo se requieren.

El Anexo No.5 corresponde a la malla curricular de la Carrera de Ecoturismo Guía Nacional de Turismo la que sirvió para relacionar el grado de desarrollo académico que tienen los estudiantes con las necesidades requeridas para el cargo.

B. Fase de Planificación y coordinación del cronograma de entrevistas

Una vez definido el listado de los potenciales actores a ser entrevistados, se realizaron reuniones para la presentación del proceso a los representantes de cada una de las organizaciones. Simultáneamente, se identificaron los cargos que podían ser acompañados por pasantes de la carrera de Ecoturismo y finalmente se establecieron fechas para la ejecución de las entrevistas.

Etapa No. 3: Ejecución de las actividades planificadas:

A. Fase de Ejecución de entrevistas

Las entrevistas tuvieron una duración de 40 a 60 minutos, en éstas los entrevistados proporcionaron información relacionada con la identidad de la organización, objetivo departamental, y cargo en el que el estudiante acompañará y desarrollará sus pasantías. Adicionalmente, se recopiló información referente a las funciones y actividades que el estudiante deberá realizar y su importancia dentro del área o departamento.

Como complemento a la información se puso a consideración del entrevistado un listado de las competencias más primordiales para cada cargo y la importancia de su cumplimiento.

B. Fase de visitas de campo

Las entrevistas se realizaron en las instalaciones de cada una de las organizaciones participantes, lo que facilitó que se evidencie el trabajo de los responsables de los cargos a los que los pasantes acompañarán.

Gracias al apoyo de la Fundación Jocotoco, se realizó una visita a una de sus reservas naturales, con la finalidad de conocer las actividades del Coordinador de Reservas de la Fundación y cómo pueden apoyar los pasantes de la carrera de Ecoturismo.

Etapas 4: Análisis e interrelación de la información:

Para el análisis de la información recopilada, se ejecutó el siguiente procedimiento:

- Con el objetivo de conocer el nivel de estudios que debe tener el estudiante para acompañar a cada uno de los cargos identificados por la organización, se estableció una matriz (Anexo No.6) en la que se relacionó los cargos con los conocimientos, obteniendo como resultado el nivel de estudios (malla curricular Ecoturismo) en el cual los estudiantes obtienen los conocimientos requeridos para el desarrollo de las pasantías.
- Para conocer las competencias, que requieren las organizaciones por cargo, fue necesario realizar matrices en las que se presenta un listado de los conocimientos, habilidades y actitudes como lo muestran los Anexos No.10, 11 y 12, listados que se pusieron a consideración del entrevistado para su análisis en el formato de las entrevistas y, posteriormente fue sistematizado con la finalidad de determinar el grado de importancia del desarrollo de tal o cual competencia en el estudiante y que éste pueda desempeñar la pasantía en determinado cargo. El resultado del análisis de esta matriz permite conocer el perfil ideal del pasante por cargo y las competencias requeridas en el Sector turístico.
- Con el objetivo de relacionar las asignaturas que se imparten en la carrera de Ecoturismo y la importancia que estas tienen en el desempeño de cada cargo, se estableció una matriz (Anexo No. 13) que permitió

obtener como resultado final las materias por eje de formación académica, más importantes para cada cargo de acuerdo con el criterio de los futuros empleadores.

- Finalmente la información obtenida permitió el diseño del “Manual para el Monitoreo y Evaluación del desempeño y las capacidades de los estudiantes de la Carrera de Ecoturismo Guía de Turismo Nacional durante el proceso de pasantías de acuerdo a las competencias profesionales”.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el proceso de recopilación de información se levantaron datos relacionados con las competencias profesionales y su desarrollo en los estudiantes, durante el período de prácticas o pasantías, se tomaron en cuenta opiniones con varios enfoques, desde la academia representada por docentes de la EHT de la PUCE, y por parte del Sector turístico.

Las trece organizaciones entrevistadas que se enlistan en la Tabla No.1, forman parte de la estructura del mercado turístico del Ecuador y son de gran representatividad en la ciudad de Quito. Las características establecidas para su selección fueron determinadas de acuerdo a los siguientes criterios: trayectoria y posicionamiento en el mercado turístico; la naturaleza de su organización: público, privado y organismos no gubernamentales; por la actividad turística que ejercen: agencias de viaje internacionales, mayoristas, operadoras, organismos de control y difusión de destinos nacionales y locales y, organizaciones no gubernamentales que enfocan sus esfuerzos para la conservación de flora, fauna y culturas; y, principalmente que puedan colaborar en el proceso de formación de profesionales integrales a través de la realización de pasantías en sus organizaciones en cargos operativos, mandos medios y ejecutivos.

Tabla No. 1:

Listado de organizaciones entrevistadas

No.	Nombre de la organización	Tipo de organización	Enfoque Organizacional
1	Jardín Botánico de Quito	ONG	Educación e interpretación ambiental
2	Fundación de Conservación Jocotoco	ONG	Conservación de la avifauna y sus ecosistemas Aviturismo
3	Museos Etnohistórico de Artesanías del Ecuador Mindalae	ONG	Turismo cultural
4	Fundación Salvatierra	ONG	Conservación de flora y fauna
5	Consultor especialista en Turismo	Persona natural	Asesoría en turismo
6	Amazanga Expeditions – Napo Wildlife	Empresa privada	Turismo comunitario, turismo de

No.	Nombre de la organización	Tipo de organización	Enfoque Organizacional
	Center	comunitaria	aventura, conservación, observación de flora y fauna
7	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico	Empresa pública	Gestión del destino turístico Quito
8	Middleworld Touring – Agencia Operadora	Empresa privada	Turismo receptivo
9	Sol y Luna Agencia Mayorista de Turismo	Empresa privada	Turismo emisivo
10	Ministerio de Turismo del Ecuador	Empresa pública	Organismo del estado ecuatoriano encargado de diseñar las políticas turísticas del país
11	Ministerio de Ambiente del Ecuador	Empresa pública	Organismo del estado ecuatoriano encargado de diseñar las políticas ambientales de conservación del país
12	Complejo Ecoturístico Kapawi S.A.	Empresa privada - Comunitaria	Turismo comunitario, turismo de aventura, conservación, observación de flora y fauna
13	Metropolitang Touring – Corporación de viajes de América Latina	Empresa privada	Turismo emisivo y receptivo

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

Como resultado de las entrevistas realizadas a las trece organizaciones se levantó información de 64 cargos en diferentes áreas, una vez sistematizada y analizada la información obtenida, se identificaron únicamente 39 cargos como estratégicos para la elaboración del Manual que permiten el desarrollo de competencias específicas para el sector turístico. El listado de los 39 cargos se muestra en la Tabla No.2.

Tabla No.2:

Listado de cargos en los que el pasante puede desarrollar sus prácticas pre-profesionales

No.	Nombre de la organización	Cargo al que acompañará el pasante
1	Jardín Botánico de Quito	Guía educativo
2	Fundación de Conservación Jocotoco	Director de Reservas Privadas
3		Coordinador de Ecoturismo
4	Museos Etnohistórico de artesanías del Ecuador Mindalae	Guía de Planta y Proyectos
5	Fundación Salvatierra	Coordinador de Conservación
6	Consultor Especialista en Turismo	Consultor
7	Amazanga Expeditions – Napo Wildlife Center	Operaciones
8		Responsable de Agencia
9		Coordinados de Marketing y Ventas
10		Administrador
11	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico	Gerente de Planificación Turística – Seguimiento y Evaluación
12		Responsable de la Jefatura de Buenas Prácticas
13		Gerencia de Mercadeo y Promoción Turística del Distrito Metropolitano
14		Gerente General
15	Middleworld Touring – Agencia Operadora	Gerencia de Operaciones
16		Gerente de Ventas y Marketing
17	Sol y Luna Agencia Mayorista de Turismo	Gerente General
18		Agente de Ventas
19		Agente de Operaciones
20	Ministerio de Turismo del Ecuador	Asistente de Itur
21		Promotor Turístico en los Mercados Internacionales
22		Promotor Turístico en los Mercados Nacionales
23		Departamento de Planificación Sectorial
24		Marketing Digital
25		Técnico de Capacitación
26		Técnico de Planificación
27		Asistente del Proyecto ESNA
28		Coordinador de Proyectos Productivos
29		Técnico de Desarrollo y Facilitación Turística
30		Director
31		Coordinadora de Normativa
32	Técnico de Regulación y Control	
33	Ministerio de Ambiente del Ecuador	Coordinador de Turismo del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE)
34		Responsable o Jefe de Área Protegida
35	Complejo Ecoturístico Kapawi S.A.	Jefe de Ventas
36		Coordinador de Operaciones
37		Guía Nacional
38	Metropolitang Touring – Corporación de viajes de América Latina	Reservas – SICS and Hotels
39		Ejecutivo de Ventas

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

En cuanto al contenido de la entrevista, se puso a consideración de los entrevistados tres listados de competencias específicas que debe desarrollar el estudiante para el ámbito turístico y fueron agrupados de acuerdo a su pertinencia en: competencias de conocimientos, habilidades y actitudes. Los listados se muestran con sus respectivos resultados en los Anexos No.10, 11 y 12.

Con el objetivo de establecer el grado de importancia de una competencia, se entrevistaron 13 organizaciones del sector turístico y a profesores de la EHT-PUCE. De las entrevistas se obtuvo las competencias que se requieren a nivel profesional y que tienen que ser desarrolladas por los estudiantes durante el período de formación universitaria. El grado de importancia se determinó a través de la percepción que tuvieron los entrevistados al momento de escoger éstas. La frecuencia de aceptación determinó el grado de importancia.

Cuadro No.6:

Frecuencia de aceptación de la importancia de las competencias

Grado de importancia	Abreviación	Frecuencia de aceptación %
Muy Importante	MI	68% - 100 %
Importante	I	34% - 67%
Poco Importante	PI	0% - 33%

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

Muy importante: se refiere a las competencias primordiales, transversales que todo educando del turismo debe desarrollar, ya que son las que la sociedad (mercado, academia) identifica como indispensables para la ejecución de las actividades profesionales relacionadas con el turismo.

Importante: son aquellas competencias que la sociedad identifica como complementarias a las muy importantes, refuerzan el desarrollo de las competencias transversales.

Poco importante: son aquellas competencias identificadas como específicas para el desarrollo de una actividad y su aplicación en la vida laboral, es esporádica, es decir, si esta competencia no se desarrolla en el pregrado se la puede desarrollar durante el desempeño profesional.

Finalizado el proceso de entrevistas, se diseñaron treinta y nueve fichas técnicas que consolidan la información obtenida, en relación a las funciones, actividades y competencias que serán adquiridas por el estudiante durante el proceso de pasantías, la referencia se puede observar en el Manual.

Una vez sistematizada y analizada la información recopilada, se determinó las necesidades y requerimientos del sector turístico, con el objetivo de formar profesionales que cumplan con el perfil propuesto por la EHT.

Los resultados de los perfiles ideales para cada cargo se presentan en los Anexos No. 10, 11 y 12.

A continuación se presentan los datos más representativos del análisis de los resultados de las entrevistas, en relación a las competencias que requieren desarrollar los estudiantes durante sus pasantías, es decir durante y a lo largo de su proceso de formación como profesionales.

Tabla No.3:

Competencias consideradas por los entrevistados como muy importantes

Muy Importantes								
Conocimientos			Habilidades			Actitudes		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Conocimiento en la operación de equipos (Computadora, fax, teléfono, TICs)	Conocimientos en requisitos de higiene y apariencia personal	Conocimientos en técnicas de atención al cliente	Facilidades de comunicarse y/o interrelacionarse con personas de otras culturas	Comunicación oral y escrita, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados	Interpretar los requerimientos del cliente	Amigable	Activo	Atento
90%	82%	77%	97%	95%	90%	100%	97%	97%

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

En relación a las competencias de conocimiento calificadas como muy importantes, los entrevistados consideran como lo muestra la Tabla No.3, que en el ámbito del turismo es de vital importancia que un profesional desarrolle todos aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que involucren la atención al cliente y la satisfacción de sus necesidades, presentando una imagen personal, confiable, atenta y amigable, el poder interpretar sus requerimientos empleando una comunicación oral y escrita clara, expresiva, y utilizando medios que agilicen la comunicación como el uso de tecnologías, estas características son las que el mercado considera como indispensables para la ejecución de las actividades profesionales relacionadas con el turismo.

Tabla No.4:

Competencias consideradas por los entrevistados como importantes

Importantes								
Conocimientos			Habilidades			Actitudes		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Vocabulario técnico	Manejo de información turística por Internet	Interpretación ambiental	Capacidad para solucionar conflictos	Motivación de grupos	Negociación de servicios	N/A	N/A	N/A
67%	64%	62%	67%	56%	44%	0%	0%	0%

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

Entre las competencias definidas como importantes o medianamente importantes, los entrevistados identificaron aquellas que tienen un carácter más técnico y de manera general se vinculan con la planificación de actividades y manejo gerencial de una empresa como: el uso de un vocabulario técnico, el manejo, transmisión e interpretación de información técnica o especializada, el uso de medios tecnológicos de comunicación como el internet y las redes sociales para comunicarse en tiempos cortos y de manera eficiente como lo muestra la Tabla No.4.

Adicionalmente se considera que el profesional en turismo debe tener la habilidad de negociar, de solucionar conflictos, motivar a su equipo de trabajo y motivar al cliente a involucrarse con una determinada actividad y situación. Es importante mencionar que en relación a las actitudes los entrevistados no seleccionaron a ninguna competencia como medianamente importante.

Tabla No.5:

Competencias consideradas por los entrevistados como poco importantes

Poco Importantes								
Conocimientos			Habilidades			Actitudes		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Legislación de áreas naturales	Procesos y Procedimientos Básicos Contables	Aspectos de fauna	Tener coordinación física y sensorial para reaccionar frente situaciones de riesgos	Capacidad para desarrollar dinámicas y actividades recreativas	Capacidad para transportar peso	Tradicional	N/A	N/A
33%	33%	33%	33%	28%	13%	26%	0%	0%

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

De acuerdo con la Tabla No.5, las competencias seleccionadas por los entrevistados y consideradas como poco importantes fueron aquellas relacionadas con temáticas específicas, como: conocimiento especializado de normativas y aspectos legales. Adicionalmente la única actitud elegida como poco importante fue el ser tradicional que se refiere a preservar métodos bien establecidos, preferir la ortodoxia y ser convencional, en este caso la sociedad considera que un profesional del turismo, está en permanente contacto con personas de diferentes culturas, necesidades, expectativas, por lo que debe procurar ser innovador y adaptable a cualquier situación y a cualquier tipo de cliente.

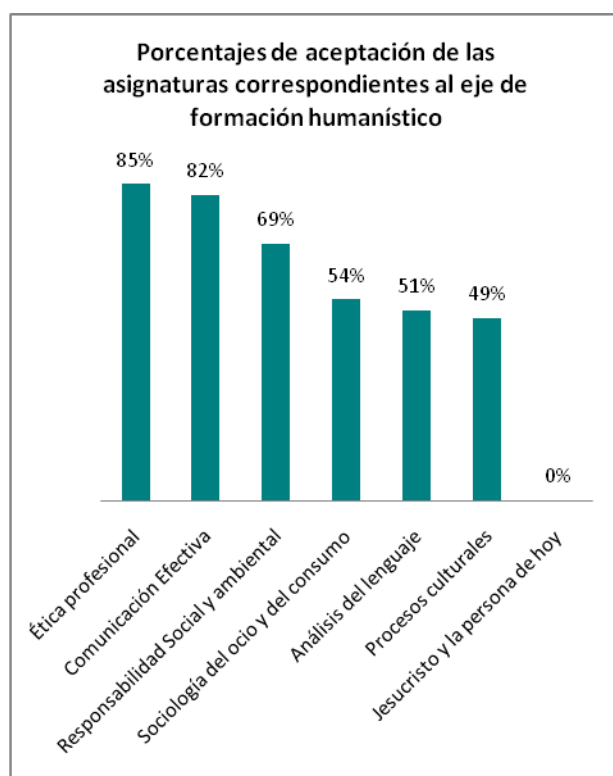
Por otra parte, el análisis de los resultados generados por las entrevistas, en relación a la malla curricular de la carrera de Ecoturismo Guía de Turismo Nacional (Anexo No.13), fueron los siguientes:

En el eje de formación humanístico, las asignaturas señaladas en orden de importancia para la formación del profesional en turismo fueron: en un 85%

ética profesional, 82% comunicación efectiva, 69% responsabilidad social y ambiental, 54% sociología del ocio y del consumo, 51% análisis del lenguaje, 49% procesos culturales, estos resultados se pueden observar en el Gráfico No.2.

Gráfico No. 2:

Porcentajes de aceptación de las asignaturas correspondientes al eje de formación humanístico



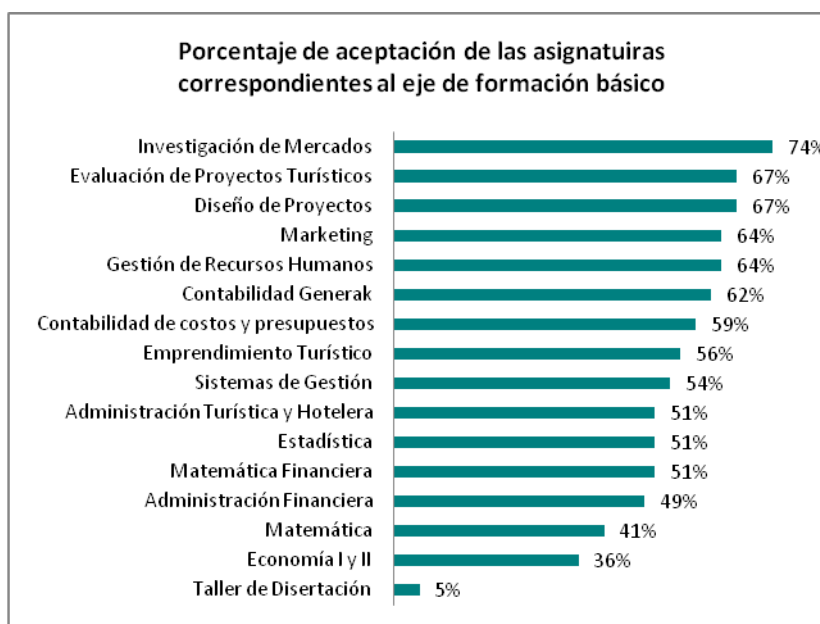
Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

En lo que se refiere al eje de formación básico, las asignaturas más aceptadas fueron: 74% investigación de mercados, 67% evaluación de proyectos turísticos y diseño de proyectos, 64% marketing y gestión de recursos humanos, 62% contabilidad general, 59% contabilidad de costos y presupuestos, 56% emprendimiento turístico, 54% sistemas de gestión, 51% administración turística y hotelera, estadística y matemática financiera, en un 49% administración financiera, 41% matemática, 36% economía I y II

y finalmente en un 5% taller de disertación, los resultados se muestran en el Gráfico No.3.

Gráfico No. 3:

Porcentajes de aceptación de las asignaturas correspondientes al eje de formación básico

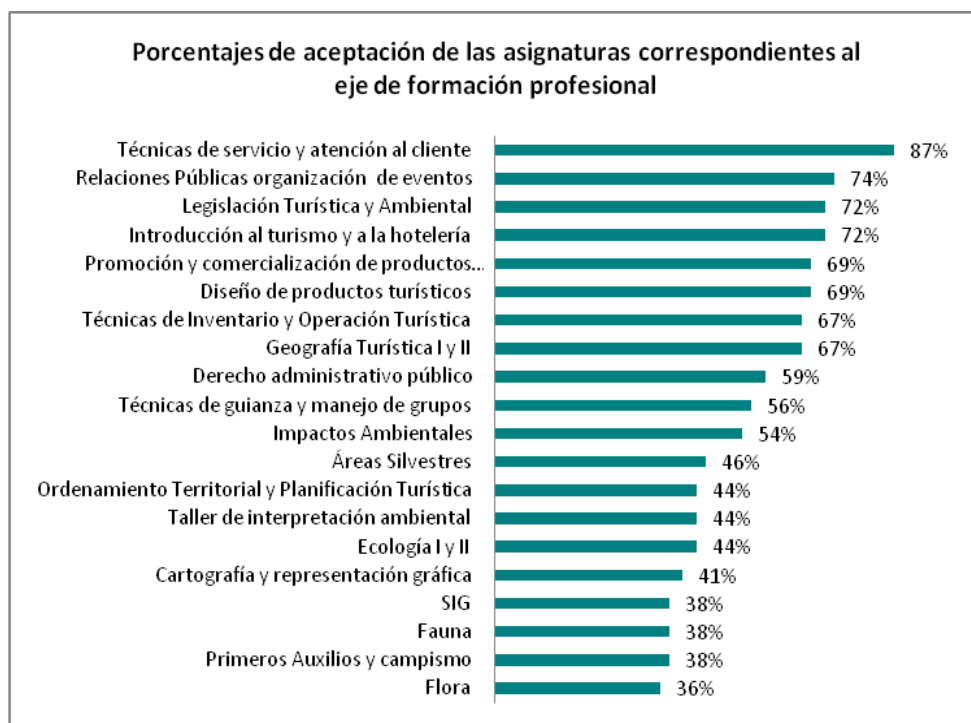


Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

En relación al eje de formación profesional, los resultados de la frecuencia de aceptación de las asignaturas fueron las siguientes: 87% Técnicas de Servicio y Atención al Cliente, 74% Relaciones Públicas, Organización de Eventos, 72% Legislación Turística y Ambiental e Introducción al Turismo y a la Hotelería, 69% Promoción y Comercialización de Productos Turísticos y Diseño de Productos Turísticos, 67% Técnicas de Inventario y Operación Turística y Geografía Turística I y II, 59% Derecho Administrativo Público, 56% Técnicas de Guianza y Manejo de Grupos, 54% Impactos Ambientales, 46% Áreas Silvestres, en un 44% se eligieron a Ordenamiento Territorial y Planificación Turística, Taller de Interpretación Ambiental, Ecología I y II, en un 41% Cartografía y Representación Gráfica, 38% SIG, Fauna y Primeros Auxilios y Campismo, y finalmente el 36% Flora, como lo muestra el Gráfico No.4.

Gráfico No. 4:

Porcentajes de aceptación de las asignaturas correspondientes al eje de formación profesional

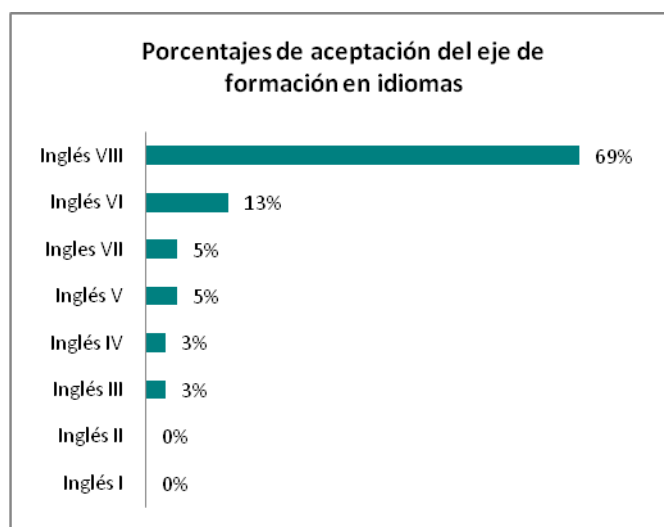


Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

Finalmente, en lo que respecta al idioma inglés, la mayoría de los entrevistados (69%) consideran que los estudiantes deben tener como mínimo un octavo nivel de inglés para realizar todo tipo de pasantías, sobre todo en aquellos cargos que requieren atención a turistas extranjeros. Los porcentajes se muestran en el Gráfico No.5.

Gráfico No. 5:

Porcentajes de aceptación del Eje de Formación en Idiomas



Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

Una vez realizado el análisis de las necesidades del sector turístico respecto a las competencias más representativas para este ámbito, se procedió a sistematizar la información recopilada en fichas técnicas (Tabla No.6) en las cuales se describe las funciones y actividades que el estudiante debe realizar por cargo en diferentes instituciones y, las competencias que adquirirá al finalizar las prácticas pre-profesionales.

Tabla No.6:

Ficha Técnica para el levantamiento de información y de funciones y actividades que debe realizar el estudiante por cargo durante el proceso de pasantías

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
1	N° de ficha:								
2	Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:								
3	Departamento o área:								
4	Descripción del departamento o área:								
5	Cargo al que acompañará el pasante:								
6	Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
7		Función		Actividad		Competencia Desarrollada			
8									
	A	1							
		2							
		3							
	B	1							
		2							
		3							
	C	1							
		2							
		3							

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

El contenido de la ficha técnica de competencias adquiridas por el estudiante durante su período de pasantías está compuesto por los puntos que se detallan a continuación:

1. *N° de ficha:*

2. *Tipo de organización en la que el estudiante desarrollará la pasantía:*

Se refiere al tipo de organización que el estudiante ha elegido para desarrollar la pasantía, de acuerdo con el Manual de Procedimientos de Pasantías de la Carrera de Ecoturismo Guía Nacional

3. Departamento o área:

Hace referencia al área o departamento de una organización en la cual el estudiante acompañará al responsable del cargo y llevará a cabo su pasantía.

4. Descripción del departamento o área:

Este ámbito detalla el objetivo general o la misión del departamento elegido para desarrollar la pasantía.

5. Cargo al que acompañará el pasante:

Menciona el cargo o la posición en la que el estudiante ejecutará diferentes actividades para complementar su formación académica.

6. Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:

Señala el nivel que requiere tener el estudiante para acompañar a un cargo.

7. Función:

Detalla el cargo y las funciones generales que se le han asignado al estudiante durante su período de pasantías.

8. Actividad:

Señala a detalle las actividades que debe desarrollar el estudiante para cumplir con las funciones o procesos que se le han asignado.

9. Competencia desarrollada:

Define la competencia que el estudiante ha adquirido luego de realizar las funciones y actividades a él encomendadas, estas competencias se complementan con los conocimientos adquiridos en el aula de clase, las habilidades del individuo y su actitud frente al trabajo.

Para elaborar el Manual para la evaluación del desempeño del estudiante durante las pasantías, se tomó como base la ficha presentada en la Tabla No.6. La diferencia radica en la inclusión de la escala de evaluación que debe ser llenada por el empleador. Se añade también un segmento en el que se colocan las firmas de aprobación de las pasantías por parte del empleador, de la EHT y del estudiante. A continuación se describe la estructura formal de la ficha para la ejecución y evaluación de pasantías:

Tabla No.7:

Ficha Técnica para la evaluación del desempeño del estudiante durante la pasantía

Ficha Técnica para la Evaluación del desempeño del estudiante durante la pasantía						
1	Nombre del estudiante:					
2	Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:					
3	Nombre de la organización:					
4	Cargo al que acompañó el estudiante:					
5	Fecha de inicio de la pasantía		Fecha de finalización de la pasantía		6	
Evaluación de desempeño:						
7	Función	Actividad	Nivel de desempeño			9
Excelente			Bueno	Deficiente		
	A	1				
		2				
		3				
	B	1				8
		2				
		3				
	C	1				
		2				
		3				
10	Observaciones:					
11	Nombre del responsable de la supervisión de la pasantía:					
12	Número de horas de pasantía realizadas:					
13	_____		_____			15
	Representante de la organización		Responsable de pasantías PUCE			
14	_____ → Estudiante					

Elaboración: Investigadora Tanya Chávez (2010).

La ficha de registro, monitoreo y evaluación consta de los ámbitos que se detallan a continuación:

1. Nombre del estudiante:
2. Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:

3. *Nombre de la organización:*
4. *Cargo al que acompañó el estudiante*
5. *Fecha de inicio de la pasantía:*
6. *Fecha de finalización de la pasantía:*
7. *Función:*
8. *Actividad:*
9. *Nivel de desempeño:* el nivel de desempeño será medido por la persona con la cual trabajó el estudiante como pasante, se propone una escala de tres valores cualitativos: excelente, bueno y deficiente.
10. *Observaciones:* tanto el responsable de la supervisión de la pasantía, como el estudiante y el gerente, deberán realizar observaciones en lo referencia al trabajo realizado durante la pasantía.
11. *Nombre del responsable de la supervisión de la pasantía:*
12. *Número de horas de pasantía realizadas:*
13. *Firma del representante de la organización:*
14. *Firma del estudiante*
15. *Firma del responsable de pasantías PUCE*

A continuación se presentan treinta y nueve fichas técnicas que describen las funciones, las actividades y competencias, información que se adquirió a través de las entrevistas realizadas.

Ficha Técnica No.1 - Guía Educativo

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO CARRERA DE ECOTURISMO FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP01							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Organización No Gubernamental (ONG) – Jardín Botánico							
Departamento o área:	Departamento de Educación							
Descripción del departamento o área:	Esta área es responsable de llevar a cabo diferentes programas de educación con la finalidad de informar, sensibilizar y motivar a todo tipo de público para la conservación de los recursos naturales del país.							
Cargo al que acompañará el pasante:	Guía Educativo							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
				X	X			
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Organizar eventos	1	Registro de reservaciones de los grupos de visitantes					Planifica coordinadamente las visitas y reservaciones con los diferentes actores involucrados para la organización y ejecución de eventos.
	2	Registro de reservaciones para eventos						
	3	Confirmación de reservaciones de visitas y eventos						
	4	Exposición de información en eventos y exhibiciones						
	5	Cumplimiento de horarios de exhibiciones y eventos						
B	Preparar y elaborar material interpretativo	1	Elaboración de fichas, formatos y hojas de trabajo					Diseña e innova herramientas didácticas para transmitir información relacionada con la educación e interpretación ambiental y sensibiliza e informa al visitante con los elementos de la naturaleza
	2	Planificación de actividades recreativas en las que puedan interactuar los visitantes como juegos y dinámicas						
	3	Creación de materiales de trabajo para facilitar la interpretación						
C	Aplicar la información y materiales de los diferentes programas educativos recreativos de la organización	1	Manejo y conocimiento de los contenidos de cada uno de los programas de educación de la organización					Comunica al visitante información de la organización y sus programas de una manera interactiva y educativa.
	2	Conocimiento detallado de los recorridos y la información a impartir en cada una de las estaciones de los diferentes programas educativos – recreativos						
	3	Planificación y ejecución de actividades recreativas y educativas con los diferentes						

		grupos de visitantes	
D	Atender al cliente	1 Atención de necesidades de los visitantes	Atiende las solicitudes y necesidades del cliente con conocimientos, cordialidad y eficiencia.
		2 Recepción de visitantes	
		3 Conocimiento detallado del producto ofertado	
E	Apoyar en la gestión de información	1 Elaboración de documentos de trabajo	Genera propuestas y perfiles de proyectos viables para el desarrollo de la organización y la consecución de sus objetivos
		2 Elaboración de propuestas de proyectos y programas	
		3 Levantamiento y sistematización de información	
F	Representar a la institución	1 Comprensión de la filosofía institucional	Representa y promueve la imagen organizacional con responsabilidad y ética
		2 Entendimiento de los programas y proyectos de la organización	
		3 Difusión de la imagen institucional	

Ficha Técnica No.2 - Director de Reservas Privadas

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 02							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Organización No Gubernamental (ONG) – Reservas para la conservación de avifauna y su entorno natural							
Departamento o área:	Dirección de Reservas							
Descripción del departamento o área:	Esta área es la encargada de la planificación, seguimiento, control e implementación de actividades y proyectos en cada una de las reservas de la fundación							
Cargo al que acompañará el pasante:	Director de Reservas Privadas							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Apoyar al equipo de trabajo	1	Apoyo al equipo de trabajo en la ejecución de actividades de carácter administrativo en las oficinas centrales y de carácter operativo en las reservas.				Trabaja en equipo y apoya a las diferentes áreas de la organización en la planificación y ejecución de actividades.	
B	Atender los requerimientos y necesidades del cliente	1	Dirección y gestión de los requerimientos del cliente de manera rápida y efectiva				Atiende las solicitudes y necesidades del cliente con conocimientos, cordialidad y eficiencia.	
C	Conocer el ámbito de trabajo	1	Conocimiento general de los programas y proyectos de la organización				Conoce de manera general el ámbito de trabajo para el desarrollo eficiente de las actividades encomendadas.	
D	Coordinar y ejecutar eventos	1	Coordinación de talleres y actividades de capacitación				Desarrolla las actividades planificadas en forma coordinada y sistemática dentro de la organización y con instituciones externas para el cumplimiento de eventos.	
		2	Ejecución de eventos y actividades planificadas					
E	Cuidar de la apariencia personal y postura profesional	1	Cuidado de higiene y apariencia personal.				Maneja profesionalmente a los turistas con un comportamiento ético y el lenguaje apropiado, mostrando una imagen personal y profesional impecable y confiable.	
		2	Interacción limitada con el turista					
		3	Manejo de situaciones incómodas					
		4	Uso de lenguaje y trato apropiados					
F	Cumplir procedimientos administrativos	1	Planificación y manejo de agenda				Analiza y cumple en forma organizada los procesos administrativos que faciliten el manejo de información y organización de actividades.	
		2	Control de presupuestos					
		3	Manejo de documentos administrativos					
		4	Elaboración de informes en inglés y español					
G	Operar equipo de trabajo	1	Conocimiento para manipular equipos de trabajo como GPS, carpas, mapas				Opera equipo especializado que facilite el desarrollo del trabajo o las actividades planificadas.	

H	Organizar el trabajo	1	Recopilación de información relevante	Organiza la planificación, ejecución y seguimiento de actividades para el cumplimiento de planes o cronogramas previamente establecidos.
		2	Seguimiento de actividades y su desarrollo	
		3	Elaboración y cumplimiento de itinerarios de viaje	
I	Promover y cuidar de la imagen organizacional	1	Apoyo en el fortalecimiento de relaciones con los clientes y facilitación de información organizacional	Promueve una imagen confiable de la organización, facilitando la información veraz y oportuna de manera profesional y ética para asegurar la fidelidad del cliente

Ficha Técnica No.3 - Coordinador del departamento de Ecoturismo

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 03								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Organización No Gubernamental (ONG) – Reserva para la conservación de avifauna y su entorno natural								
Departamento o área:	Departamento de Ecoturismo								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de la coordinación y ejecución de la operación turística de cada una de las reservas que maneja la organización y el seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios para los visitantes.								
Cargo al que acompañará el pasante:	Coordinador del departamento de Ecoturismo								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Apoyar en la definición de estrategias y planes de desarrollo	1	Apoyo en la elaboración de planes de manejo y de estándares de Ecoturismo				Diseña estrategias, planes y manuales de procesos y procedimientos que faciliten el direccionamiento de la organización y sus áreas.		
	2	Seguimiento a la aplicación de los lineamientos de los planes manejo							
B	Apoyar en actividades de mercadeo	1	Apoyo en la promoción turística de las reservas				Innova material de información y promoción de los productos y servicios que ofrece la organización ya sus reservas		
	2	Contribución en la preparación de material promocional y de difusión de las reservas							
C	Apoyar la planificación y coordinación de eventos de capacitación	1	Coordinación y ejecución de talleres de capacitación para el personal				Desarrolla las actividades planificadas en forma coordinada y sistemática para el cumplimiento de los eventos de capacitación		
D	Apoyar al equipo de trabajo	1	Apoyo en el desarrollo de un ambiente de trabajo favorable con los habitantes locales				Trabaja en equipo con y apoyar a las diferentes áreas de la organización, para la planificación y ejecución de actividades planificadas.		
E	Apoyar en la coordinación con el personal de las reservas	1	Apoyo en la coordinación de logística para la atención del visitante en las reservas				Desarrolla la planificación coordinada de operaciones logísticas con los diferentes actores involucrados para la eficiente prestación de los servicios ofertados por la organización.		
		2	Colaboración en la supervisión de la prestación de servicios de hospedaje y alimentación para los visitantes en las reservas						
		3	Cooperación en la planificación y organización de las actividades, horarios de trabajo y rotación del personal						
		4	Facilitación de información veraz y actualizada de los requerimientos de los turistas y las agencias.						

F	Colaborar con el mantenimiento de la infraestructura turística de las reservas y sus facilidades	1	Mantenimiento de cabañas y senderos	Identifica, planifica y da seguimiento al mantenimiento de la infraestructura del bien o establecimiento utilizado para la prestación de servicios turísticos con la finalidad de ofrecer al visitante servicios de excelencia y calidad.
		2	Supervisión y constante reporte del estado de las instalaciones	
G	Colaborar en la atención al visitante y turista	1	Atención a solicitudes de información de personas particulares, agencias y organizaciones sobre las instalaciones turísticas que ofrece la fundación	Atiende las solicitudes y necesidades del cliente con conocimientos, cordialidad y eficiencia.
		2	Colaboración en el protocolo de bienvenida y distribución de los visitantes en las instalaciones de las reservas	
		3	Atención de requerimientos y facilitación de información para el visitante en relación a al uso, disposición y servicios que ofrecen las instalaciones de las reservas	
H	Cumplir los procedimientos administrativos	1	Cumplimiento de las disposiciones del reglamento interno de la fundación	Cumple en forma organizada los procesos administrativos que permitan el manejo de información y la organización de actividades.
		2	Manejo de presupuestos	
		3	Elaboración de informes	
I	Cuidar de la apariencia personal y postura profesional	1	Cuidado de la higiene y apariencia personal	Presenta una imagen personal y profesional impecable y confiable hacia la organización y los clientes
		2	Interacción limitada con el visitante en la ejecución de actividades	
		3	Uso de lenguaje y trato apropiados	
J	Recopilar y procesar información	1	Recopilación de información mensual de visitantes, como datos de contacto	Analiza y sistematiza información generada mensualmente para la proyección de datos estadísticos, toma de decisiones y mejoramiento continuo. Elabora, aplica y analiza encuestas realizadas a los visitantes para conocer su nivel de satisfacción en relación al servicio ofrecido con el objetivo de generar un mejoramiento continuo.
		2	Procesamiento y análisis de información estadística referente a número de visitantes	
		3	Recopilación constante de información actualizada y relevante relacionada con temas de ecoturismo y conservación	

Ficha Técnica No.4 - Guía de Planta de Museo Etnohistórico

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 04								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Organización No Gubernamental – Museo Etnohistórico de Artesanías								
Departamento o área:	Guianza								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de la coordinación de guías de planta								
Cargo al que acompañará el pasante:	Guía de planta								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
			X	X					
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Tener un conocimiento general del ámbito de trabajo	1	Estudio de guiones referentes a las piezas que expone el museo y su respectiva historia					Investiga, conoce y explica el ámbito general de trabajo para el desarrollo eficiente de las actividades encomendadas.	
		2	Revisión de información complementaria generada por la organización						
		3	Identificación y conocimiento de las piezas expuestas y de su historia						
B	Atender al cliente	1	Atención a las necesidades y requerimientos del visitante de una manera cordial y eficiente					Atiende las solicitudes y necesidades del cliente con conocimientos, cordialidad y eficiencia.	
		2	Facilitación de información referente a las piezas del museo y su historia						
C	Atender la recepción	1	Recepción y direccionamiento de llamadas y documentación que ingrese al museo					Responde las solicitudes y necesidades del cliente en las diferentes áreas del establecimiento con eficiencia, organización y cordialidad.	
		2	Registro de llamadas y mensajes						
		3	Control de las entrada y salida de visitantes						
		4	Control y supervisión en el uso de mochilas, equipos fotográficos, grabación y filmación dentro del museo						
D	Apoyar en la difusión de la imagen institucional	1	Facilitación de información organizacional a través de la entrega de material informativo y publicitario					Promueve una imagen confiable de la organización, facilitando la información veraz y oportuna de manera profesional y ética para asegurar la fidelidad del cliente	
E	Apoyar en la venta de artesanías del museo	1	Identificación y codificación de las piezas disponibles para la					Promociona y asegura las ventas de los productos y servicios ofertados por la	

			venta como souvenirs	organización.
		2	Conocimiento de la procedencia e historia de las piezas que se presentan para la venta	
F	Tener conocimiento de los proyectos de la organización	1	Conocimiento general de los programas y proyectos de la organización	Conoce de manera general el ámbito de trabajo para el desarrollo eficiente de las actividades encomendadas.
G	Guiar y conducir grupos de visitantes	1	Guianza y conducción de grupos de visitantes de habla hispana	Guía y conduce con profesionalismo a grupos de visitantes nacionales y extranjeros con el fin de atender eficazmente al visitante
		2	Apoyo en la guianza y conducción de grupos de visitantes extranjeros	

Ficha Técnica No.5 - Coordinador del departamento de Conservación

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR								
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS								
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 05							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Organización No Gubernamental (ONG) – Reserva para la conservación de flora, fauna y desarrollo de iniciativas de conservación							
Departamento o área:	División de conservación							
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable del manejo y conservación de la reserva							
Cargo al que acompañará el pasante:	Coordinador del departamento de conservación							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
				X	X			
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Apoyar en la ejecución de monitoreo	1	Registro de los avistamientos de aves en la lista de observaciones	Colabora en la ejecución de proyectos de monitoreo para la conservación de especies, aplicando metodologías de monitoreo y registro.				
	2	Monitoreo y registro de la tasa de crecimiento y mortalidad de especies arbóreas del área						
B	Apoyar en el mantenimiento y señalización de senderos	1	Apoyo en el mantenimiento de senderos	Identifica, planifica y da mantenimiento a la infraestructura del establecimiento.				
C	Apoyar al desarrollo de actividades de educación ambiental	1	Planificación y coordinación de actividades con las comunidades locales	Organiza eventos y actividades que promuevan la conservación de los recursos naturales del área protegida.				
		2	Elaboración de materiales educativos					
		3	Planificación y ejecución de talleres de educación ambiental para los visitantes y comunidades locales					

Ficha Técnica No.6 - Consultor especialista en Turismo

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 06							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa privada - Consultora							
Departamento o área:	Consultoría y asesoría en Turismo							
Descripción del departamento o área:	Este cargo es ejercido por un especialista en Turismo que brinda una asesoría en temáticas turísticas.							
Cargo al que acompañará el pasante:	Consultor especializado en Turismo							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Estar informado del marco legal vigente de la actividad en la que se desarrolla la consultoría	1	Conocimiento del marco legal turístico y ambiental vigente	Conoce el ámbito general de trabajo para el desarrollo eficiente de las actividades encomendadas.				
B	Tener conocimientos generales de medios biofísicos y socioculturales del país	1	Conocimiento general de los ecosistemas y zonas de vida del país	Comprende el ámbito general de trabajo para el desarrollo eficiente de las actividades encomendadas.				
		2	Conocimiento y manejo de las guías de campo					
		3	Conocimiento general de aspectos políticos y socio-culturales del país					
C	Conocer el uso y manejo de instrumentos de campo	1	Conocimiento para manipular equipos de trabajo como GPS, computadoras, mapas, entre otros.	Opera equipo especializado que facilite el desarrollo del trabajo o las actividades planificadas				
D	Elaboración de bases de datos	1	Manejo de programas de computación	Organiza y sistematiza la información generada por la empresa para facilitar el adecuado manejo de datos				
		2	Manejo de estadísticas turísticas					
E	Apoyar en el seguimiento y fortalecimiento de las relaciones con clientes	1	Mantener un contacto permanente con clientes y actores relacionados con las actividades y proyectos de la organización o consultoría	Se vincula con las organizaciones del sector público y privado para conocer sus demandas y ofertas de servicios. Estrecha vínculos de trabajo con ética y profesionalismo.				
F	Interpretar necesidades a nivel técnico	1	Traducción de información expresada por los actores a indicadores y variables	Interpreta información recopilada y la expresa en términos de indicadores y variables para facilitar el análisis de datos.				
G	Realizar visitas de campo	1	Planificación y ejecución de visitas de campo para el levantamiento de información	Obtiene información in situ del área de estudio aplicando metodologías para el levantamiento de información y evaluación de proyectos.				
		2	Recopilación de información en campo					

		3	Monitoreo del cumplimiento de actividades de cada uno de los proyectos y consultorías de acuerdo a cronogramas planificados	
--	--	---	---	--

Ficha Técnica No.7 - Coordinador de Operaciones

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 07								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Comunitaria – Agencia Operadora de Eco - Lodge								
Departamento o área:	Operaciones								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de coordinar la logística que requiere el Ecolodge para la prestación de servicios turísticos a sus visitantes.								
Cargo al que acompañará el pasante:	Coordinador de Operaciones								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Apoyar en el despacho de pasajeros en el aeropuerto	1	Revisión del listado de pasajeros					Organiza la información para planificar la logística del viaje. Asiste al turista en el proceso del viaje proveyendo de información veraz y constante con la finalidad de facilitar las actividades que se presenten en el transcurso de su travesía.	
		2	Confirmación de pases a bordo de pasajeros						
		3	Asignación de etiquetas de identificación en el equipaje de los pasajeros						
		4	Explicación introductoria de las actividades a realizar durante el viaje						
		5	Asistencia al pasajero durante el período de espera hasta la hora de abordó						
B	Coordinar la asignación de habitaciones para pasajeros en el Lodge	1	Coordinación con el departamento de ventas para la asignación de cabañas para los huéspedes en el Lodge					Planifica en forma organizada y coordinada con los diferentes actores, la ejecución de actividades y la prestación de servicios contratados por el turista en su en paquete turístico, con la finalidad de satisfacer sus requerimientos durante su permanencia en el establecimiento.	
		2	Revisión de información de pasajeros para la asignación de habitaciones de acuerdo a requerimientos						
		3	Verificación de los requerimientos de dietas y preferencias de menús solicitados por los huéspedes						
		4	Elaboración de reportes con los requerimientos y necesidades de cada pasajero y envío de la información a los administradores del Lodge						
		5	Asignación de guía naturalista o bilingüe para cada pasajero o excursión de acuerdo al requerimiento						

		6	Verificación diaria de las reservas de boletos aéreos para la movilización aérea de pasajeros y personal de la empresa	
		7	Confirmación de los horarios de salida y llegada de los pasajeros a las agencias intermediarias contratadas por los turistas	
C	Apoyar en la coordinación de la logística para la facilitación de la ejecución de actividades y prestación de servicios en el Lodge	1	Revisión del listado de materiales y productos de abastecimiento solicitado por el Lodge	Coordina de forma organizada el proceso logístico para la provisión de recursos requeridos por el establecimiento, con la finalidad de que se cuente con las herramientas y recursos necesarios durante la ejecución de actividades y la prestación de los servicios solicitados por el cliente en su paquete turístico.
		2	Verificar el estado y empaque de los materiales y productos que se enviarán al Lodge	
		3	Elaboración de la guía de remisión de los materiales y productos enviados al Lodge	
		4	Planificación y coordinación con el responsable de la transportación del abasto requerido por el Lodge, en relación a horarios de embarque y llegada de la carga.	
		5	Comunicación y coordinación permanente con cada una de las áreas involucradas durante la ejecución de la operación turística	
D	Apoyar en la ejecución de la operación turística en la ciudad de destino	1	Coordinación en la llegada y salida de pasajeros en el aeropuerto de la ciudad de destino	Coordina de forma organizada la operación logística y la transportación de pasajeros, personal y abasto hacia el Lodge con la finalidad de cumplir con la planificación programada para cada excursión.
		2	Coordinación de la transportación de pasajeros desde el aeropuerto hacia el muelle de embarque	
		3	Exposición de charla de bienvenida y normas de seguridad durante el viaje en transporte fluvial hacia el Lodge	
		4	Asegurar la transportación de los requerimientos de materiales, combustible y alimentos solicitados por el Lodge	

Ficha Técnica No.8 - Responsable de Agencia Operadora Eco - Lodge

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 08							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Comunitaria – Agencia Operadora de Eco - Lodge							
Departamento o área:	Agencia Operadora							
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de contactar, atraer y mantener constante comunicación con turistas y potenciales clientes para el Ecolodge, a través de la operación de la agencia y la difusión de información							
Cargo al que acompañará el pasante:	Responsable de Agencia							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Contactar nuevos y potenciales clientes	1	Acercamiento a nuevos y potenciales mercados a través de la promoción y difusión de los productos y servicios que oferta la empresa.				Promueve y difunde los productos y servicios que oferta la empresa a través de la aplicación de metodologías de comercialización y atención al cliente con la finalidad de atraer nuevos compradores y afianzar las relaciones con los antiguos clientes.	
B	Responder a las necesidades y requerimientos de los clientes	1	Atención de solicitudes de información, reservaciones, requerimientos especiales y compras que realizan los clientes a través de internet				Atiende las solicitudes y necesidades que el cliente realiza vía internet con conocimientos, cordialidad y eficiencia.	
		2	Seguimiento y elaboración de cotizaciones					
C	Apoyar en el área de reservas	1	Contacto de proveedores y reservación de hoteles, hostales y tour operadores				Coordinar de forma organizada en el proceso de planificación de la logística para la ejecución de actividades planificadas en los paquetes o servicios ofertados por la empresa	
D	Apoyar en la planificación y ejecución de las operaciones turísticas	1	Planificación y ejecución del traslado de pasajeros desde la ciudad de partida hacia el Lodge y su retorno del Lodge hacia la ciudad de partida inicial				Coordina de forma organizada el proceso logístico para la ejecución de actividades planificadas en el paquete adquirido por el cliente con la finalidad de asegurar su satisfacción	
		2	Coordinación con los guías naturalistas y bilingües para la planificación y ejecución de los programas solicitados por los turistas					
		3	Planificar la movilización de turistas dentro de la zona de operación turística del Lodge					

Ficha No.9 - Coordinador de Marketing y Ventas

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 09								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Comunitaria – Agencia Operadora de Eco - Lodge								
Departamento o área:	Marketing y Ventas								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la encargada del manejo y control de las ventas; promoción y manejo de presupuestos; análisis de mercado; relaciones con la cadena de tour operadores nacionales y extranjeros; manejo de imagen corporativa y publicidad del producto; control de cartera de cuentas por cobrar; manejo de políticas comerciales y análisis de crédito de clientes.								
Cargo al que acompañará el pasante:	Coordinador de Marketing y ventas								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Apoyar en el estudio y análisis de la competencia y dinámica del mercado turístico en general	1	Elaboración de metodologías que permitan la recopilación y evaluación de las necesidades de los clientes				Identifica y analiza las necesidades y requerimientos del mercado turístico a través de la aplicación de metodologías de investigación y análisis de información estadística generada en los diferentes medios de comunicación con la finalidad de generar productos y servicios turísticos competitivos y de calidad.		
	2	Análisis de las empresas consideradas como potenciales competidores							
	3	Análisis de productos y servicios ofertados en el mercado turístico							
	4	Análisis y determinación de precios para productos y servicios ofertados							
	5	Conocimiento de las tendencias y preferencias de los diferentes mercados turísticos							
	6	Análisis y recopilación permanente de información y datos estadísticos en el ámbito turístico, generados por organismos de turismo locales e internacionales en los diferentes medios de comunicación							
B	Apoyar en el planificación y desarrollo de actividades del área de mercadeo	1	Identificación de nuevas y eficientes alternativas de promoción para los productos y servicios que oferta la empresa				Genera herramientas para el diseño y promoción de productos y servicios turísticos a través de la identificación y análisis de las necesidades de los diferentes nichos de mercado turístico con la finalidad de posicionar la imagen de la empresa y diferenciarla de su competencia, innovando las características de		
	2	Apoyo en la creación de nuevos productos turísticos							

		3	Ver nuevas alianzas con empresas del sector	sus productos y servicios.
C	Apoyar en la planificación y ejecución de las actividades del departamento de ventas	1	Coordinación y ejecución de charlas informativas dirigidas a los clientes en relación a los productos y servicios que ofrece la empresa	Genera y facilita información de los productos y servicios que ofrece la empresa a través de la presentación de charlas y reuniones ejecutivas previamente coordinadas con los actuales y potenciales clientes.
		2	Elaboración de presentaciones informativas de los productos y servicios comercializados por la empresa dirigidas a sus actuales y potenciales clientes	
		3	Participación en ferias y talleres de promoción	
D	Atender las solicitudes y necesidades del cliente	1	Atención de solicitudes de información, reservaciones, requerimientos especiales de los clientes a través de internet y vía telefónica	Atiende las solicitudes y necesidades del cliente con conocimientos, cordialidad y eficiencia.
		2	Manejo de sistemas especializados para reservación, venta y facturación de los productos y servicios que ofrece la empresa	

Ficha Técnica No.10 - Administrador Residente de Ecologde

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 10								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Comunitaria – Agencia Operadora de Eco - Lodge								
Departamento o área:	Administración del Lodge								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de organizar y controlar el buen funcionamiento del Lodge								
Cargo al que acompañará el pasante:	Administrador Residente de Ecologde								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Controlar y supervisar el desempeño y cumplimiento de actividades de cada una de las áreas del Lodge	1	Apoyo en el control del cumplimiento de horarios de trabajo del personal y ejecución de actividades diarias a través de la supervisión de los responsables de cada una de las áreas					Supervisa y coordina con los diferentes departamentos del establecimiento, la prestación oportuna, eficiente y con calidad de cada uno de los servicios solicitados por el huésped Planifica, ejecuta, controla y evalúa con ética y responsabilidad el desarrollo de la operación turística de la empresa.	
	2	Supervisión al área de guianza en el cumplimiento de la ejecución de las actividades planificadas en los itinerarios y excursiones contratados por los turistas							
	3	Control al área de housekeeping en el cumplimiento de horarios de limpieza y presentación de habitaciones.							
	4	Revisión permanente del estado de las instalaciones del Lodge en coordinación con el área de mantenimiento							
	5	Coordinación y comunicación permanente con el área de motoristas en el cumplimiento de tiempos de transportación de pasajeros y logística en excursiones y días de operación							
	6	Supervisión al área de cocina en los despachos de alimentos con agilidad y buena presentación de acuerdo a las							

			dietas y requerimientos especiales de los pasajeros	
		7	Control de inventarios y solicitud de de abastecimiento de acuerdo a las necesidades de cada una de las áreas	
B	Mantener una comunicación permanente e intercambio de información actualizada con cada una de las áreas involucradas en el desarrollo de la operación turística	1	Planificación y control en el cumplimiento de cronogramas para la ejecución de las operaciones logísticas de entrada y salida de pasajeros, personal y abastecimiento de materiales y alimentos para el Lodge en los horarios establecidos.	Organiza, coordina y asegura la calidad en la prestación de los servicios adquiridos por el visitante, a través del trabajo en equipo y permanente comunicación con las diferentes áreas de la empresa involucradas en la operación.
		2	Revisión y confirmación de los horarios de vuelos de los pasajeros y del personal	
		3	Coordinación con el departamento de ventas, la distribución de habitaciones para los pasajeros de acuerdo a los requerimientos que se hayan contratado en su paquete turístico. Revisar permanentemente el estado de ocupación y disponibilidad de habitaciones del Lodge	
		4	Revisión permanente del estado de ocupación y disponibilidad de habitaciones del Lodge	
		5	Seguimiento de sugerencias, comentarios y quejas realizados por los visitantes y el personal para el mejoramiento continuo en el proceso de prestación de servicios	
C	Coordinar el trabajo con las comunidades locales para el desarrollo de las operaciones turísticas	1	Desarrollo de relaciones de cooperación entre la empresa y las comunidades ubicadas en el área en la que se desarrolla la operación turística	Trabaja en equipo con los habitantes de las localidades para generar un ambiente amigable y propicio que aporte al desarrollo de las actividades propias de la operación turística y facilite la generación de proyectos de desarrollo local.
		2	Generación de alianzas y acuerdos para la realización de actividades operacionales de la empresa y recreativas con los visitantes en las comunidades y con sus habitantes	

Ficha Técnica No.11 - Gerente de Planificación Turística

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 11							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destinos Turísticos							
Departamento o área:	Gerencia de Planificación							
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de asesorar a la organización en la planificación, diseño e implementación de planes, programas y proyectos estratégicos, con el objetivo de viabilizar el desarrollo turístico de un destino local tanto sectorial cuanto territorialmente y de forma integral.							
Cargo al que acompañará el pasante:	Gerente de Planificación Turística							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Apoyar al área en su tarea de impulsar los procesos de planificación del Sector turístico y de la empresa, de forma integral.	1	Apoyo en el establecimiento de relaciones intersectoriales				Diseña planes de desarrollo turístico que permitan establecer acciones coordinadas entre los diferentes actores sectoriales con la finalidad de generar un desarrollo organizado del destino	
		2	Apoyo en la coordinación del área con los diferentes departamentos de la empresa y con organizaciones externas tanto públicas como privadas					
		3	Colaboración en el diseño, estructuración, implementación y seguimiento de planes de desarrollo turístico					
B	Colaborar en el seguimiento del estado de las acciones planificadas por cada una de las diferentes unidades de la organización	1	Apoyo en la supervisión y evaluación del cumplimiento de los programas y planes operativos de la empresa				Evalúa y valora el estado de las actividades y acciones ejecutadas por la organización para determinar los avances en el desarrollo de las mismas de acuerdo a plazos y presupuestos establecidos	
		2	Colaboración en el monitoreo de la ejecución de actividades de acuerdo a plazos y programación presupuestaria anual					
C	Apoyar en la generación y análisis de indicadores de gestión para el cumplimiento de acciones.	1	Colaboración en el análisis del estado y resultados generados por la implementación de planes, programas y proyectos de la organización				Analiza información relevante para contribuir a la generación de indicadores de gestión y de impactos.	
		2	Apoyo en la generación de indicadores de gestión, de resultados y de impactos					

Ficha Técnica No.12 – Responsable de la Jefatura de Buenas Prácticas

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 12							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destinos Turísticos							
Departamento o área:	Gerencia de Servicios turísticos – Responsable de la Jefatura de Buenas Prácticas							
Descripción del departamento o área:	Esta área se encarga de fomentar la sostenibilidad del destino turístico, entendida como la interacción positiva de los aspectos ambientales, socioculturales y económicos; así como la mejora de la calidad de los servicios y productos turísticos ofertados en el destino.							
Cargo al que acompañará el pasante:	Responsable de la Jefatura de Buenas Prácticas							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Apoyar en la motivación dirigida a empresas prestadoras de servicios turísticos para la implementación de buenas prácticas en sus operaciones.	1	Apoyo en la evaluación y diagnóstico de buenas prácticas en las empresas de turismo que apliquen para obtener la certificación.			Aplica metodologías para el levantamiento de información y evaluación de buenas prácticas en las operaciones de las empresas de turismo.		
B	Brindar asistencia técnica para el cumplimiento e implementación de buenas prácticas en empresas turísticas	1	Cooperación en la asistencia a las empresas turísticas en la implementación y cumplimiento de las buenas prácticas de acuerdo a criterios técnicos			Aplica los conocimientos adquiridos en relación a turismo sostenible, para brindar asesoría técnica a emprendimientos turísticos con el objetivo de fomentar la implementación y el cumplimiento de buenas prácticas sociales y ambientales en las operaciones turísticas.		

Ficha Técnica No.13 - Gerente de Mercadeo y Promoción Turística

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 13								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destinos Turísticos								
Departamento o área:	Gerencia de Mercadeo y Promoción Turística del Distrito Metropolitano								
Descripción del departamento o área:	Está área es la responsable de proyectar y posicionar a un destino como destino turístico competitivo, diverso y único en el contexto local, nacional e internacional. Direccionand sus acciones y estrategias hacia la inteligencia y tendencia de los mercados nacionales e internacionales.								
Cargo al que acompañará el pasante:	Gerente de Mercadeo y Promoción Turística								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Colaborar en la investigación y levantamiento de información para el sistema de inteligencia de mercados	1	Apoyo a la investigación del mercado a través del análisis de la competencia, oferta y demanda de productos y servicios turísticos que se ofrecen en el destino turístico				Identifica y analiza las necesidades y requerimientos del mercado nacional e internacional con la finalidad de generar mejores y competentes productos y servicios para el desarrollo del destino y posicionamiento de su imagen		
		2	Apoyo en la ejecución de acciones de benchmarking						
B	Apoyar en la ejecución y seguimiento de acciones de promoción del destino turístico	1	Elaboración de reportes de seguimiento del estado de las acciones de promoción llevados a cabo por la organización				Diseña, ejecuta y monitorea las acciones de promoción turística ejecutadas por la organización para el posicionamiento y desarrollo del destino turístico		
C	Contribuir en el control de la información utilizada para la promoción del destino turístico	1	Apoyo en la aplicación de acciones de control de información y difusión del destino turístico en los diferentes medios de comunicación				Diseña instrumentos de control para la difusión y promoción turística del destino		

Ficha Técnica No.14 - Gerente General

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 14								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destinos Turísticos								
Departamento o área:	Gerencia General								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Empresa Pública Metropolitana siendo responsable ante un Directorio por su gestión administrativa, técnica y financiera.								
Cargo al que acompañará el pasante:	Gerente General								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Facilitar la comunicación interna de la empresa	1	Facilitación en la comunicación de disposiciones de la Gerencia General hacia los diferentes departamentos de la organización					Facilita la comunicación departamental mediante la transmisión y seguimiento de disposiciones.	
		2	Organización y manejo del archivo de la Gerencia General						
B	Dar seguimiento al desarrollo y cumplimiento de actividades y proyectos de las áreas técnicas	1	Seguimiento al cumplimiento de actividades de acuerdo a los plazos planificados					Supervisa y evalúa el desarrollo de las acciones y actividades planificadas por la organización y ejecutadas por las diferentes áreas, con el objetivo de determinar el avance de las mismas	
C	Organizar y manejar la agenda interna y externa de la Gerencia General	1	Planificación, coordinación y manejo de la agenda de actividades y compromisos de la Gerencia General					Administra de manera efectiva el tiempo disponible para la ejecución de reuniones de trabajo y participación en eventos, con la finalidad de planificar tiempos de trabajo.	
D	Generar de acuerdo a las necesidades departamentales y organizacionales, documentos técnicos como; propuestas, términos de referencia, informes entre otros.	1	Elaboración de documentos técnicos requeridos para el cumplimiento y desarrollo de las actividades del departamento					Recopila, sistematiza y analiza la información disponible para la generación de documentos técnicos que faciliten el desarrollo de las actividades del departamento y la organización.	
		2	Apoyo en la recopilación, análisis y procesamiento de datos estadísticos que faciliten la toma de decisiones y apoyen al desarrollo de acciones						
E	Atender al cliente	1	Atención y seguimiento a las solicitudes y necesidades de los clientes externos					Atiende las solicitudes y necesidades del cliente con conocimientos, cordialidad y eficiencia.	

Ficha Técnica No.15 - Gerente de Operaciones de Agencia Operadora de Turismo

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 15							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Privada - Agencia de Viajes Operadora							
Departamento o área:	Operaciones							
Descripción del departamento o área:	Está área es la responsable del diseño de paquetes eco turísticos en Ecuador							
Cargo al que acompañará el pasante:	Gerente de Operaciones							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Apoyar en la planificación y desarrollo de actividades de la agencia operadora	1	Identificación y acercamiento a potenciales clientes					Identifica y da seguimiento a las necesidades y requerimientos del mercado de acuerdo a tendencias, temporadas, costos, entre otros factores, que influyen en el diseño de productos y servicios turísticos competitivos, dirigidos a clientes nacionales y extranjeros.
		2	Seguimiento de requerimientos y necesidades de los actuales clientes					
		3	Investigación y análisis de tendencias y dinámicas del mercado en relación a costos, promociones, características de productos y servicios entre otros					
B	Atender y dar seguimiento a las necesidades del cliente	1	Conocimiento del nivel de satisfacción del cliente en relación a los productos y servicios ofertados por la empresa, a través de la aplicación de encuestas y del análisis de sus resultados					Analiza los niveles de satisfacción del cliente en relación a los productos y servicios ofertados por la empresa, con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de los mismos y afianzar las relaciones comerciales con los clientes.
C	Planificar y crear, paquetes y circuitos turísticos	1	Identificación de atractivos turísticos potenciales para la creación de paquetes y productos turísticos a ser ofertados en el mercado					Identifica y evalúa atractivos turísticos potenciales, con el fin de crear nuevos productos y servicios y de esta manera accede a nuevos nichos de mercado.

Ficha Técnica No.16 - Gerente de Ventas y Marketing de Agencia de Viajes Operadora

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 16								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Privada - Agencia de Viajes Operadora								
Departamento o área:	Ventas y Marketing								
Descripción del departamento o área:	Esta área se encarga de la promoción, imagen, comunicación y ventas de los productos y servicios que ofrece la empresa								
Cargo al que acompañará el pasante:	Gerente de Ventas y Marketing								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Elaborar estrategias de ventas para los productos y servicios que ofrece la empresa	1	Apoyo en el desarrollo de estrategias de publicidad para cada uno de los productos y servicios ofertados por la organización en función de los intereses de los mercados a los que se pretenda acceder.					Apoya con ideas innovadoras en el desarrollo de herramientas que faciliten la promoción de los productos y paquetes que oferta la empresa con la finalidad de mejorar la comunicación con el mercado y posicionar la imagen de empresarial.	
		2	Difusión de información publicitaria de los productos y paquetes turísticos que ofrece la empresa a través del uso de medios de comunicación de alcance masivo como el internet						
		3	Seguimiento y análisis de los resultados generados por la aplicación de estrategias de publicidad para la promoción de los productos turísticos ofertados.						
B	Conocer los productos y servicios ofertados	1	Conocimiento de productos, paquetes y servicios ofertados					Conoce al detalle las características de los productos ofertados con el objetivo de brindar información veraz y oportuna al cliente.	
		2	Conocimiento de los canales y sistemas de distribución de información						
C	Atender al cliente	1	Atención de solicitudes y requerimientos de los clientes					Atiende las solicitudes y necesidades del cliente con conocimientos, cordialidad y eficiencia. Promueve una imagen confiable de la organización, facilitando la información veraz y oportuna de manera profesional y ética para asegurar la fidelidad del cliente	
		2	Identificación y acercamiento a nuevos clientes						
		3	Apoyo en el fortalecimiento de relaciones con los clientes y facilitación de información organizacional						

Ficha Técnica No.17 - Gerencia General de Agencia de Viajes Mayorista

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 17							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Privada - Agencia de Viajes Mayorista							
Departamento o área:	Gerencia General							
Descripción del departamento o área:	Esta área es la encargada de manejar y dar las directrices de la empresa							
Cargo al que acompañará el pasante:	Gerencia General							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Representar a la empresa en eventos de información y promoción de los productos y servicios turísticos comercializados	1	Provee de información a los clientes e interesados en los productos y servicios expuestos en los eventos de promoción organizados por la empresa	Genera una imagen confiable de la organización a través de la facilitación de información certera para asegurar la fidelidad del cliente y acercamiento a nuevos y potenciales mercados.				
B	Apoyar en la investigación y análisis de la dinámica del mercado	1	Visita agencias de viaje de la competencia en busca de información de promociones que se estén comercializando en el mercado	Identifica y analiza las ofertas y requerimientos del mercado a través del análisis de las tendencias, promociones, temporadas, con la finalidad de generar productos y servicios mejorados y competentes				
C	Colaborar en la organización de eventos de la empresa	1	Contacta proveedores, solicita y analiza cotizaciones de servicios para la organización y ejecución de eventos	Organiza y coordina la ejecución de eventos y actividades que promuevan la imagen y los objetivos organizacionales				
		2	Coordina organizadamente el desarrollo logístico del evento					
		3	Supervisa la ejecución de las actividades planificadas durante el eventos					

Ficha Técnica No.18 - Ejecutivo de Ventas de Agencia de Viajes Mayorista

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 18								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Privada - Agencia de Viajes Mayorista								
Departamento o área:	Ventas								
Descripción del departamento o área:	Está área es la responsable de asegurar las ventas de los productos y servicios que ofrece la organización y a la vez contactar nuevos y potenciales clientes								
Cargo al que acompañará el pasante:	Ejecutivo de ventas								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Elaborar una hoja de ruta de visitas ejecutivas a la agencias de viaje de la localidad	1	Visita a las agencias de viaje locales con la finalidad de fortalecer relaciones comerciales y presentar los productos y servicios que oferta la empresa				Organiza, actualiza y da seguimiento a la cartera de clientes de la empresa con la finalidad de mantener contacto con el mercado y ajustar los productos y servicios de acuerdo a las necesidades de los compradores.		
B	Planificar el cronograma de visita a agencias de viaje a nivel provincial	1	Organización de eventos para la exposición y entrega de información a los clientes interesados en los productos y servicios que ofrece la empresa				Planificar reuniones de trabajo y eventos con clientes para afianzar las relaciones comerciales y comunicar constantemente al mercado sobre los nuevos productos, servicios y promociones.		
		2	Concreta el cierre de ventas directas de los productos						
		3	Reforzamiento de las alianzas y relaciones comerciales con las agencias de viajes posterior a la ejecución del evento						
C	Organizar charlas de capacitación en relación a características de los productos y servicios que ofrece la empresa, dirigidas a las agencias de viaje y aerolíneas aliadas	1	Coordinación con las agencias de viaje, el día , fecha y hora en el que se realizará las charlas informativas y de capacitación en relación a las características de un nuevo producto				Organiza talleres de capacitación dirigidos a clientes para brindar información de los productos y servicios que ofrece la empresa.		
D	Apoyar en la investigación y análisis de la dinámica del mercado	1	Planificación y ejecución de visita a agencias de viaje en busca de información de promociones que se estén comercializando en el mercado				Identifica y analiza las ofertas y requerimientos del mercado a través del análisis de las tendencias, promociones, temporadas, con la finalidad de generar productos y servicios mejorados y competentes		
E	Analizar el volumen de ventas de cada agencia mayorista para la entrega de comisiones e incentivos	1	Análisis de índices de volúmenes de ventas de agencias aliadas , para determinar y realizar los respectivos pagos de				Analiza datos estadísticos generados por los volúmenes de ventas para aplicar estrategias de incentivo y reconocimiento al personal y , fortalecer las relaciones comerciales con los clientes.		

			incentivos y comisiones	
F	Apoyar en el mantenimiento de las relaciones amigables y cordiales con los clientes	1	Atención a fechas importantes para los clientes y organizar la atención de la misma a través del envío de detalles	Mantiene las buenas relaciones con clientes para afianzar las alianzas comerciales.
		2	Planificación y ejecución organizada de eventos de acercamiento con los clientes	

Ficha Técnica No.19 - Agente de Operaciones de Agencia de Viajes Mayorista

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 19								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Privada - Agencia de Viajes Mayorista								
Departamento o área:	Operaciones								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la encargada del diseño productos y servicios turísticos								
Cargo al que acompañará el pasante:	Agente de Operaciones								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
				X	X				
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Recolectar información de productos turísticos	1	Solicitud de información a las agencias y operadoras turísticas con el fin de diseñar programas y paquetes turísticos				Recopila y analiza la información de productos y paquetes turísticos ofertados en el mercado con la finalidad de realizar nuevos programas y productos		
B	Cotizar con datos reales los precios de los programas ofertados por la competencia	1	Análisis de los precios y programas ofertados por la competencia para mejorar el programa en servicios y precios y hacerlos más competitivos				Analiza características de los precios de los productos y programas ofertados por la competencia para mejorar y hacer más competitivas las ofertas de la empresa		
C	Concretar el cierre de la venta y confirmar la reservación del paquete	1	Confirmación de servicios adquiridos con operadoras internacionales				Conoce los procesos relacionados con la venta, cobro y post venta de productos y programas turísticos para garantizar la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente		
		2	Facturación de ventas de productos y servicios turísticos						
		3	Entrega de voucher						
		4	Recepción de pago						

Ficha Técnica No.20 - Asistente de Centro de Información

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 20								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo del Ecuador								
Departamento o área:	ITUR - Dirección de Promoción								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de proveer de información turística al visitante nacional y extranjero que lo requiera								
Cargo al que acompañará el pasante:	Asistente del Centro de Información								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
				X	X				
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Atender al turista	1	Dotar de información de servicios y atractivos turísticos que el visitante puede acceder a nivel local y nacional					Atiende las solicitudes y necesidades del turista con conocimientos, cordialidad y eficiencia, facilitando información veraz y oportuna de manera profesional y ética.	
	2	Distribuir material turístico promocional							
B	Recopilar información estadística de las visitas de turista al centro de información	1	Controlar el registros de visitas					Recopila y analiza información estadística generada durante la visita de turistas al centro de información con la finalidad de conocer el estado y dinámica del mercado en base a cifras y apoyar en la planificación turística del país	
		2	Recopilar información relevante de la procedencia y edad de los visitantes						
		3	Análisis y elaboración de cuadros estadísticos						
C	Distribuir material promocional de información turística	1	Elaboración de Kits promocionales con material informativo y turístico del país					Organiza y distribuye material promocional informativo y turístico para ser entregado a los turistas, a los centros de información ITUR distribuidos en todo el país y en general a las organizaciones que lo soliciten	
		2	Coordinación y distribución del material promocional, informativos y turístico hacia los centros de información ITUR distribuidos en todo el país						
		3	Supervisión y apoyo en el empaque del material promocional a ser distribuido						
		4	Elaboración de actas de entrega recepción del material promocional distribuido						
D	Apoyar en la planificación y ejecución de la logística de eventos para la promoción de destinos turísticos del país, imagen organizacional y marca país.	1	Asistencia a ferias y convecciones					Representa y promueve la imagen organizacional y de la marca país con responsabilidad y ética para dar a conocer a los visitantes y organizaciones interesadas sobre los atractivos turísticos de Ecuador como destino turístico	
		2	Distribución de material informativo y promocional en las ferias y eventos en los que						

			participe la organización	
E	Montar y desmontar estructuras que facilitan la exhibición de materiales promocionales e información en eventos, ferias, talleres entre otros.	1	Uso responsable y organizado de la infraestructura requerida para la exhibición y distribución de material promocional e informativo	Organiza el material promocional y su distribución en eventos y ferias con el objetivo de facilitar información de los atractivos de Ecuador como destino turístico.

Ficha Técnica No.21 - Promotor Turístico de Mercados Internacionales

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 21							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo							
Departamento o área:	Promoción							
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de la promoción turística del Ecuador en los principales mercados emisores							
Cargo al que acompañará el pasante:	Promotor turístico en los mercados internacionales							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Apoyar en la coordinación y ejecución de eventos especializados en turismo	1	Planificar y coordinar la organización de eventos especializados en turismo	Coordina y ejecuta eventos para la difusión de información y la imagen del Ecuador como destino turístico a través de la planificación organizada de actividades y manejo de presupuestos. Identifica actores claves que deben participar en la planificación previa y durante el desarrollo del evento.				
	2	Gestionar presupuesto para la ejecución de eventos						
	3	Solicitar a proveedores propuestas y proformas de materiales y servicios requeridos para la ejecución del evento y los analiza para la elaboración de reportes						
	4	Elaborar listados de participantes y proveedores						
	5	Verificación de instalaciones y equipos a ser utilizados para el desarrollo de los eventos						
	6	Organización y entrega de material promocional turístico e informativo del país						
	7	Elaboración de actas de entrega recepción de servicios y registros de participantes						
	8	Aplicación de encuestas para determinar la percepción de los participantes en cuanto al desarrollo, contenido y aporte del evento						
B	Seguimiento de resultados post evento	1	Elaboración de informes de resultados	Estudia los resultados generados y elabora informes de reporte post - evento				

Ficha Técnica No.22 - Promotor Turístico de Mercados Nacionales

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 22							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo							
Departamento o área:	Dirección de Promoción							
Descripción del departamento o área:	Esta área de la organización es la responsable de la ejecución de planes, programas y proyectos establecidos en el Plan de Marketing turísticos a fin de posicionar la imagen turística del país a nivel nacional e internacional.							
Cargo al que acompañará el pasante:	Promotor Turístico de Mercados Nacionales							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
<i>Función</i>	<i>Actividad</i>	<i>Competencia Desarrollada</i>						
A	Apoyar en la investigación de información turística nacional	1	Investigación bibliográfica en internet	Investiga y recopila, a través del registro de los diferentes medios de comunicación, información turística del Ecuador, a fin de conocer la disponibilidad de sitios turísticos.				
B	Apoyar en la logística de preparación de eventos y ferias	1	Selección de stands	Coordinar la recopilación y organización de información, material y personal para la participación en eventos y ferias.				
		2	Indagación informativa referente a la feria					
		3	Preparación de material promocional					
		4	Coordinación con el personal de bodega la entrega de material y descargo en el inventario					
		5	Asistencia al evento con su promotor.					
C	Apoyo en labores administrativas	1	Elaboración de informes	Gestionar procesos administrativos a través de la elaboración de documentos y su seguimiento para facilitar trámites y procesos internos de la organización.				
		2	Elaboración de memorándums					
		3	Archivo de documentos					
		4	Seguimiento de documentos					
		5	Entrega de documentos dentro de la institución					

Ficha Técnica No.23 - Técnico de Planificación Sectorial

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 23							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo							
Departamento o área:	Planificación Sectorial							
Descripción del departamento o área:	Esta área es la encargada de mantener el registro oficial							
Cargo al que acompañará el pasante:	Técnico de Planificación Sectorial							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Apoyar en el seguimiento y evaluación de los convenios de transferencias de competencias de turismo hacia gobiernos seccionales	1	Verificación de información sobre convenios	Da seguimiento a procesos, acuerdos y convenios de la institución con otras organizaciones para evaluar y verificar el estado de avances de los mismos				
		2	Seguimiento de necesidades y solicitudes de los gobiernos seccionales					
B	Apoyar en el desarrollo de actividades y proyectos relacionados con seguridad turística	1	Análisis de proyectos de seguridad turística	Conoce de procesos y mecanismos que permiten garantizar la seguridad de los turistas en un destino turístico durante su estadía				
		2	Seguimiento de denuncias realizadas por turistas o empresas operadoras					
		3	Seguimiento al desarrollo y cumplimiento de convenios interinstitucionales					

Ficha Técnica No.24 - Técnico de Marketing Digital

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO										
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO										
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS										
N° de ficha:	FPP 24									
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo									
Departamento o área:	Mercadeo									
Descripción del departamento o área:	Esta área es la encargada de la planificación y ejecución de ferias y campañas promocionales de Ecuador como destino turístico a nivel nacional e internacional, adicionalmente es la encargada de las relaciones públicas.									
Cargo al que acompañará el pasante:	Técnico de Marketing Digital									
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
							X	X		
<i>Función</i>	<i>Actividad</i>	<i>Competencia Desarrollada</i>								
A	Apoyar en el monitoreo del desarrollo y resultados obtenidos por las campañas de publicidad que se lanzan en redes sociales y otros medios en línea	1	Dar seguimiento y actualizar la información en el sistema de estadísticas	Desarrolla herramientas de promoción digital de un destino turístico a través de redes de comunicación, para difundir la imagen e información de un destino turístico vía internet, en tiempos cortos y constantemente.						
		2	Revisión y análisis de información relacionada con temas de turismo, tendencias, temporadas, promociones, entre otros, expuestos en redes sociales de internet							
		3	Seguimiento de resultados generados por los anuncios de campaña lanzados al mercado							
		4	Elaboración de reportes de resultados de las campaña							
		5	Apoyo en el diseño y publicitación de páginas de campaña							

Ficha Técnica No.25 - Técnico de Capacitación Turística

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 25							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo							
Departamento o área:	Capacitación Turística							
Descripción del departamento o área:	Esta área es la encargada de mejorar los conocimientos, habilidades y destrezas del recurso humano que se desarrolla en el Sector turístico							
Cargo al que acompañará el pasante:	Técnico de Capacitación Turística							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
				X	X		X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Atender las solicitudes y necesidades del cliente	1	Atención de solicitudes de información sobre cursos de capacitación			Atiende las solicitudes y necesidades del cliente con conocimientos, cordialidad y eficiencia. Gestiona eficientemente los procesos definidos para la ejecución de eventos de capacitación y su seguimiento		
	2	Recepción de inscripciones para cursos						
	3	Actualización y exhibición permanente de cursos de capacitación en turismo						
	4	Atención y dirección de llamadas telefónicas						
B	Apoyar en la elaboración de Términos de referencia para cursos de capacitación en turismo	1	Elaboración y redacción de documentos técnicos			Genera documentos y propuestas que faciliten el diseño, organización y ejecución de eventos de capacitación turística para ofrecer al sector herramientas y conocimientos que requiere.		
	2	Elaboración de cronogramas de trabajo						
	3	Organización logística para cursos y talleres						
C	Colaborar en la ejecución de cursos de capacitación	1	Acompañar como asistente colaborador en la ejecución y seguimiento de los cursos			Planea y ejecuta eventos de capacitación turística con eficiencia y cordialidad facilitando su desarrollo y seguimiento		
	2	Colaboración en el protocolo del evento						

Ficha Técnica No.26 - Técnico de Planificación

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 26								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo								
Departamento o área:	Planificación								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la encargada de la planificación estratégica y operacional de la institución para cada período fiscal								
Cargo al que acompañará el pasante:	Técnico de Planificación								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
<i>Función</i>	<i>Actividad</i>	<i>Competencia Desarrollada</i>							
A	Conocer sobre políticas institucionales y nacionales de planificación y desarrollo	1	Apoyo en la elaboración de planes operacionales anuales	Conoce a modo general del ámbito legal bajo el cual se desarrolla la actividad turística con la finalidad de desarrollar Planes Operativos Anuales, proyectos y actividades enmarcados en las leyes, estrategias y planes de desarrollo nacional					
		2	Colaboración en el seguimiento de resultados, metas e indicadores de los proyectos y planes de acción						
		3	Elaboración de presupuestos						
B	Asistir técnicamente al departamento	1	Apoyo en el seguimiento continuo de los proyectos que se llevan a cabo a nivel nacional	Asiste técnicamente en el seguimiento de resultados generados por los proyectos ejecutados por el departamento					

Ficha Técnica No.27 - Asistente de Proyectos

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 27								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo								
Departamento o área:	Prevención de la Explotación Sexual de niños, niñas y adolescentes (ESNA)								
Descripción del departamento o área:	Este proyecto es el responsable de la sensibilización y capacitación del Sector turístico para la Prevención de la Explotación Sexual de niños, niñas y adolescentes								
Cargo al que acompañará el pasante:	Asistente de Proyectos								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Apoyar con la asistencia administrativa del proyecto	1	Gestión de documentos administrativos	Conoce el manejo y organización de documentos administrativos para la facilitación y seguimiento de procesos					
B	Colaborar en la organización de talleres y actividades de capacitación y sensibilización en la Prevención de la Explotación Sexual de niños, niñas y adolescentes dirigidas al Sector turístico	1	Planificación y organización logística del evento	Organiza, planifica y ejecuta talleres de capacitación para sensibilizar al Sector turístico sobre la Prevención de la Explotación Sexual de niños, niñas y adolescentes					
		2	Confirmación de asistentes a talleres de capacitación y sensibilización						
		3	Preparación de material para participantes						
		4	Levantamiento y sistematización de la información generada en el taller						
		5	Monitoreo y actualización de bases de datos de actores vinculados al proyecto						
C	Apoyar en la difusión y promoción de los objetivos y resultados del proyecto	1	Sistematización de información generada por los resultados del proyecto para la elaboración de boletines informativos	Sistematiza y genera documentos informativos que permitan la difusión de acciones relacionadas con el proyecto y su debido monitoreo de avances					
		2	Monitoreo de los resultados generados por las publicaciones y campañas de promoción vinculadas al proyecto						

Ficha Técnica No.28 - Coordinador de Proyectos Productivos

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 28							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo							
Departamento o área:	Proyecto e Inversiones							
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de fomentar y orientar y asistir en el tema de inversión a nivel nacional en turismo							
Cargo al que acompañará el pasante:	Coordinador de Proyectos Productivos							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Apoyar en el monitoreo de proyectos	1	Seguimiento a trámites administrativos y financieros internos			Evalúa y valora el estado de los proyectos ejecutados por el área a través de la elaboración de informes y análisis de resultados e indicadores para determinar el progreso de los proyectos		
		2	Monitoreo del estado de procesos con clientes externos					
		3	Elaboración de informes de estados y avances de proyectos					
		4	Sistematización y análisis de resultados e indicadores generados por el avance y conclusión de los proyectos					
B	Colaborar en la sociabilización de los programas que ejecuta la dirección	1	Participación en eventos de sociabilización			Comunica información generada por los proyectos del área para dar a conocer de las acciones y resultados de la organización		
		2	Apoyo la entrega y monitoreo del uso de la información vinculada con el proyecto					
C	Apoyar en la asesoría técnica para emprendimientos turísticos	1	Facilitación de información técnica			Orienta a personas naturales y jurídicas interesadas en el desarrollo de emprendimientos turísticos, en la creación, administración y seguimiento de sus negocios, con el objetivo de apoyar en la creación de negocios turísticos formales.		
		2	Apoyo en la asesoría técnica para el diseño de emprendimientos turísticos					
		3	Monitoreo de los avances y resultados de los emprendimientos asistidos técnicamente					

Ficha Técnica No.29 - Técnico de Desarrollo y Facilitación Turística

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 29								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo								
Departamento o área:	Desarrollo y Facilitación Turística								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable del desarrollo e implementación de facilidades en los destinos turísticos priorizados								
Cargo al que acompañará el pasante:	Técnico de Desarrollo y Facilitación Turística								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Organizar y actualizar los inventarios de atractivos turísticos	1	Revisión de información existente relacionada con atractivos turísticos del país					Organiza y depura los archivos de información con la finalidad de contar con inventarios completos y actualizados	
		2	Identificación de falencias o ausencia de información de los inventarios						
		3	Depuración de información						
		4	Unificación de información en formatos y fichas técnicas						
B	Planificar y elaborar cronogramas de actividades para visitas de campo	1	Coordinación con los diferentes departamentos y dependencias de la institución para la organización y ejecución de visitas de campo					Planifica organizadamente actividades de campo con los diferentes actores involucrados para recopilar y verificar información in situ	
C	Depurar la información del inventario de atractivos turísticos	1	Depuración de información inventariada					Depura la información existente para contar con datos completos y actualizados de inventarios	
D	Elaborar fichas de resumen de inventario de atractivos turísticos	1	Revisión de información en el campo					Verifica el estado de la información de inventarios con la finalidad de complementar o actualizar los mismos	
		2	Elaboración de fichas de resumen de atractivos turísticos por provincia						
E	Facilitar información	1	Facilitación de información de inventarios de atractivos turísticos a los solicitantes					Provee de información actualizada y veras a las personas u organizaciones solicitantes para que cuenten con inventarios completos de los atractivos turísticos del país	

Ficha Técnica No.30 - Director de Desarrollo y Facilitación Turística

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 30								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo								
Departamento o área:	Dirección de Desarrollo y Facilitación Turística								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la encargada de ejecutar proyectos que denoten un desarrollo efectivo del Sector turístico y que se traduzcan en mejores facilidades para el visitante								
Cargo al que acompañará el pasante:	Director de Desarrollo y Facilitación Turística								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Apoyar en la elaboración de documentos técnicos a ser suscritos por los funcionarios de planta	1	Estudio y análisis de documentos de consultoría					Elabora documentos técnicos correspondientes a términos de referencia y contrataciones para proyectos y consultorías requeridas por la organización	
		2	Estudio de expedientes relativos a contratos de implementación y equipamiento de las facilidades creadas por la organización						
B	Colaborar en las labores de control de procesos internos relativos a los trámites de proyectos	1	Seguimiento de trámites administrativos y financieros					Facilita los procesos entre departamentos para agilizar y dar seguimiento a procesos en marcha	
		2	Organización de expedientes de proyectos						
		3	Apoyo en la coordinación de procesos con las diferentes áreas de la institución						
C	Apoyar en el monitoreo de los avances de proyectos	1	Monitoreo del estado y resultados de los proyectos en los que se encuentre vinculada la unidad					Monitorea el estado de proyectos ejecutados por el área para determinar y conocer el avance de los mismos generando informes de estado y avances	
		2	Análisis de resultados de los proyectos						
		3	Elaboración de informes de avances y resultados de los proyectos						

Ficha Técnica No.31 - Coordinador de Normativa

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 31								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo								
Departamento o área:	Normativa								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de establecer la regulación de la actividad turística								
Cargo al que acompañará el pasante:	Coordinador de Normativa								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Recopilar documentos e información de legislaciones, normativas, entre otros documentos existentes de carácter regulador	1	Revisión de normativa existente en base a criterios técnico – legales					Recopila y sistematiza la información necesaria para la elaboración de normativa técnica para el desarrollo y control de las actividades del Sector turístico	
		2	Sistematización y análisis de normas recopiladas						
B	Colaborar con la gestión administrativa del área	1	Organización de expedientes					Apoya en el manejo y organización de documentos administrativos para la facilitación y seguimiento de procesos	
		2	Archivo de documentos						
C	Atender al cliente	1	Facilitar a los solicitantes información relacionada con normativa generada por la organización y vinculada con el ámbito turístico					Atiende las solicitudes y necesidades del cliente con conocimientos, cordialidad y eficiencia.	

Ficha Técnica No.32 - Técnico de Regulación y Control

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 32								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio de Turismo								
Departamento o área:	Regulación y control								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de fomentar la calidad de los servicios y productos turísticos ofertados en el país, a través de la implementación y aplicabilidad de normas técnicas que permitan una adecuada gestión de regulación y control, fomentando el registro de los establecimientos turísticos en las diferentes actividades y modalidades del Sector turístico.								
Cargo al que acompañará el pasante:	Técnico de Regulación y Control								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Apoyar en el desarrollo de normativas	1	Diseño de normativa					Conoce el proceso de diseño de normativas para controlar la actividad turística, mediante la elaboración de documentos técnicos y socialización con actores involucrados, para obtener herramientas que faciliten el desarrollo de la actividad	
		2	Recopilación de información						
		3	Visitas de campo						
		4	Socialización con diferentes actores						
B	Apoyar en la elaboración de documentos de cobro para el registro de los establecimientos turísticos	1	Elaboración de comprobantes de cobro generados por el registro formal de los establecimientos turísticos					Elabora documentos de cobranza para facilitar al usuario el pago por concepto del registro oficial de su establecimiento ante el organismo controlador de la actividad turística	
C	Atender al cliente y asistirlo en el proceso de registro oficial de los establecimientos turísticos	1	Facilitación de información referente al proceso de registro de establecimientos turísticos					Atiende las solicitudes y necesidades del cliente con conocimientos, cordialidad y eficiencia.	
		2	Entrega de formularios					Facilita y asiste al cliente en el desarrollo de procesos	

Ficha Técnica No.33 - Coordinador de Turismo en el Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SNAP

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 33								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio del Ambiente								
Departamento o área:	Dirección de Biodiversidad								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de la gestión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Ecuador (SNAP)								
Cargo al que acompañará el pasante:	Coordinador del Turismo en el Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SNAP								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Sistematizar información que se generan por concepto de entrada de visitantes, patentes y guías en las áreas protegidas	1	Dar seguimiento al registro de ingresos de visitantes al SNAP					Controla y sistematiza información estadística e indicadores generados dentro de un área protegida.	
	2	Análisis estadístico de resultados e indicadores generados por visitas, patentes, guianza, entre otros aspectos dentro de las áreas protegidas							
	3	Manejo de bases de datos de guías, patentes y visitantes de las áreas protegidas							
B	Apoyar en el proceso de emisión de patentes de operación turística en un área protegida del Estado	1	Revisión de documentos y requerimientos establecidos para la solicitud de patentes de operación					Facilita procesos de registro, actualización y seguimiento para la emisión de patentes de operación turística en áreas protegidas del estado	
	2	Apoyo en la elaboración de fichas de patentes y entrega de permisos							
	3	Elaboración y actualización de bases de datos							
C	Atender al cliente	1	Facilitar al cliente información referente a las Áreas Protegidas del Estado					Atiende las solicitudes y necesidades del cliente con conocimientos, cordialidad y eficiencia	
	2	Recepción y canalización de llamadas telefónicas							
D	Colaborar en el desarrollo de investigaciones dentro del Sistema Nacional de Áreas Protegidas	1	Elaboración de matrices y documentos de seguimiento al desarrollo de investigaciones y proyectos que se desarrollan dentro de las áreas protegidas					Recepta, analiza y procesa información para estudios e investigaciones que se desarrollen dentro de un área protegida estatal.	
	2	Levantamiento y sistematización de información							

		para los programas y proyectos de investigación	
	3	Seguimiento del estado y resultados de los proyectos de investigación que se lleven a cabo dentro de las Áreas Protegidas	

Ficha Técnica No.34 - Jefe de Área Protegida Estatal

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO										
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO										
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS										
N° de ficha:	FPP 34									
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Pública - Ministerio del Ambiente									
Departamento o área:	Área Protegida del Sistema Nacional de Áreas Protegidas									
Descripción del departamento o área:	El Jefe de Área Protegida Estatal es el responsable de la coordinación y ejecución de las actividades planificadas por las Direcciones Provinciales en relación a proyectos de desarrollo y conservación de las Áreas Protegidas									
Cargo al que acompañará el pasante:	Jefe de Área Protegida Estatal									
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
							X	X		
Función	Actividad	Competencia Desarrollada								
A	Apoyar en el levantamiento de información generada en el área protegida	1	Levantamiento de información a través de encuestas aplicadas a los visitantes del Área Protegida	Recopila información generada en el área protegida para controlar y monitorear las actividades que se realizan en el lugar y sus impactos						
	2	Seguimiento y control de los registros de entradas y salidas de visitantes								
	3	Monitoreo de las actividades generadas por el turismo dentro del Área								
B	Colaborar en la interpretación y educación ambiental para los visitantes a través de charlas interpretativas	1	Facilitar al visitante, información interpretativa del Área Protegida	Transmite información del medio natural y la interacción de sus ecosistemas con el visitante a través de la generación y uso de documentos interpretativos y amigables						
		2	Elaboración de material informativo e interpretativo del Área Protegida dirigido al visitante							
C	Colaborar en el mantenimiento de la infraestructura del área	1	Mantenimiento de señalización e infraestructura del Área Protegida	Identifica, planifica y da mantenimiento a la infraestructura y señalización del área protegida con la finalidad de ofrecer facilidades al visitante y mantener el buen estado del área						
D	Apoyar en la implementación de proyectos y estudios generados en el área protegida	1	Control del límite de cambio aceptable de visitantes	Implementa proyectos que apoyen al control y monitoreo de actividades que se desarrollen dentro de un área protegida						
		2	Monitoreos de los avances y resultados generados por los estudios y proyectos que se realicen en el Área Protegida							

Ficha Técnica No.35 - Jefe de Ventas de Agencia Operadora de Eco-Lodge

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 35								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Privada – Agencia Operadora de Eco - Lodge								
Departamento o área:	Ventas y Reservas								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de incrementar la ocupación del Ecolodge, a través de la venta y reservación de cabañas y, la generación de confianza en el mercado								
Cargo al que acompañará el pasante:	Jefe de ventas								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Apoyar en el proceso de reservación de cabañas	1	Manejo del sistema de reservación y ventas					Maneja adecuada y eficientemente los sistemas operativos que posee la empresa para la ejecución de bloqueo, ventas y reservación de paquetes y programas turísticos	
	2	Chequeo de disponibilidad							
	3	Conformación de reservaciones a los clientes							
B	Apoyar en la facturación y cobranza a los clientes	1	Apoyo en el manejo y organización del archivo físico de documentos de pagos y cobranzas					Gestiona y agiliza el proceso de pagos y cobranzas correspondientes a la venta de productos y servicios	
C	Organizar material publicitario de los productos y servicios que oferta la empresa	1	Organización de material promocional para agencias y potenciales clientes					Organiza y distribuye material promocional de los productos y servicios de la empresa para ser entregado a los clientes en visitas, ferias o eventos	
D	Colaborar en el diseño de material promocional electrónico	1	Diseño de formatos de material promocional de acuerdo a los productos y servicios a ser ofertados					Diseña y difunde la información publicitaria a través de medios de comunicación electrónico, con la finalidad de informar al mayor número de clientes en tiempos cortos y optimizando recursos	
		2	Envío de información publicitaria e informativa referente a productos y programas ofertados a bases de datos de la cartera de clientes						
		3	Seguimiento a la información difundida en medios de comunicación electrónicos						
E	Actualizar de información de clientes, agencias, proveedores, entre otros	1	Actualización de base de datos de clientes, agencias y proveedores					Actualiza y da seguimiento a bases de datos para contar con información completa y de clientes, agencias y proveedores	
F	Apoyar en la elaboración de informes estadísticos de índices de ventas y reservas	1	Recopilar información estadística generado por las ventas mensuales y anuales					Analiza y genera información estadística de números de ventas y reservas realizadas por la empresa, que permitan determinar índices de crecimiento, puntos de equilibrio, comisiones, entre otros.	
		2	Análisis y elaboración de informes de logros y resultados						

Ficha Técnica No.36 - Coordinador de Operaciones

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 36								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Privada – Agencia Operadora de Eco – Lodge								
Departamento o área:	Operaciones								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de promover transporte eficiente y seguro a los visitantes, el personal y las provisiones del Ecolodge								
Cargo al que acompañará el pasante:	Coordinador de Operaciones								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Apoyar en la actualización de información que se entrega a pasajeros	1	Elaboración de cartas de bienvenida e información general del viaje					Elabora información actualizada de los programas y servicios de la empresa con la finalidad de entregar esta información al visitante previo y durante su visita	
		2	Mantener en stock la información que se proveerá al pasajero						
B	Colaborar en la planificación de la operación turística	1	Actualización y confirmación del detalle de pasajeros					Planifica, coordina y ejecuta la operación, logística y transportación de pasajeros desde el lugar de partida hasta su destino final.	
		2	Apoyo en la coordinación de la transportación desde el punto de partida hasta el destino de llegada de los visitantes y viceversa						
		3	Facilitación de información de los requerimientos de los pasajeros a la administración del Lodge						
		4	Actualización de la bitácora de operaciones						
		5	Compra y elaboración de box lunch para pasajeros						
		6	Seguimiento y control del stock de box lunch						
		7	Elaboración de presupuestos para la ejecución y desarrollo de la operación turística						
C	Mantener la comunicación con el Lodge	1	Dar seguimiento a los requerimientos y necesidades del Lodge					Mantiene el contacto y comunicación eficiente y coordinada entre las diferentes áreas de la organización para la ejecución y monitoreo de la operación turística.	
		2	Facilitación de la comunicación durante la ejecución de la operación turística con todos los departamentos y áreas						

			involucradas	
		3	Apoyar en la recepción y direccionamiento de llamadas telefónicas de empresas y pasajeros	
D	Apoyar en la elaboración de reportes estadísticos	1	Elaboración de reportes de resultados y cifras estadísticas generadas por cada operación	Analiza y genera informes y reportes post operación, con la finalidad de contar con información mensual actualizada
		2	Reportes estadísticos de visitantes	
E	Apoyar en el control de calidad de los servicios	1	Elaboración de orden de trabajo	Asegura una excelente ejecución del programa adquirido por el turista y de los servicios que lo complementa
		2	Revisión de check list para proveedores	
		3	Seguimiento a la calidad en la presentación de servicios	
F	Apoyar en la coordinación de contratación de guías	1	Bloqueo de entradas y salidas de guías	Realiza la contratación de personal para la ejecución de programas para visitantes y planifica sus actividades en el Lodge durante su permanencia
		2	Elaboración de orden de trabajo	
G	Apoyar con la logística de envío de carga desde el centro de operaciones hasta su destino final	1	Coordinación con el área de mensajería para el envío de paquetes y valija hacia el Lodge	Coordina la transportación y recepción de valijas y paquetes necesarios para el buen desarrollo de las actividades del Lodge y su centro de operaciones
H	Colaborar en la obtención y seguimiento de certificaciones nacionales e internacionales	1	Seguimiento y control de las certificaciones que posee la organización	Monitorea el estado de los procesos de calidad internos de la organización con la finalidad de mantener las certificaciones y normas técnicas de calidad que posea la organización
		2	Coordinación con las diferentes áreas y departamento de la organización para el seguimiento, mejoramiento continuo y aplicación de normas de calidad	

Ficha Técnica No.37 - Guía Naturalista

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 37							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Privada – Agencia Operadora de Eco - Lodge							
Departamento o área:	Interpretación							
Descripción del departamento o área:	Esta área es la encargada de asegurar la ejecución de los programas y servicios adquiridos por el visitante durante su permanencia en el Lodge							
Cargo al que acompañará el pasante:	Guía Naturalista							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Coordinar con el jefe de operaciones la logística del día de entrada de los pasajeros	1	Solicitud de orden de trabajo				Planifica, organiza y ejecuta la operación logística para la eficiente realización de los programas adquiridos por los turistas	
		2	Revisión de detalle de pasajeros					
		3	Provisión de box lunch					
		4	Planificación coordinada del cronograma de trabajo					
B	Apoyar en la logística de la operación	1	Apoyo en el traslado de pasajeros				Asegurar la eficiente ejecución de la planificación organizada para la operación.	
		2	Facilitación de información a los pasajeros sobre la ruta y recorrido					
		3	Entrega de box lunch					
		4	Facilitación de la entrega de información durante el desarrollo de la operación					
C	Ejecutar la guianza	1	Apoyo en la recepción de pasajeros				Atiende con cordialidad, conocimientos y eficiencia al visitante durante su estadía mediante la proporción de información oportuna, manejo del grupo con actividades recreativas al tiempo que da seguimiento al nivel de satisfacción del visitante durante su estadía	
		2	Acompañamiento al pasajeros a sus cabañas					
		3	Apoyo al guía durante la guianza y ejecución de actividades					

Ficha Técnica No.38 - Ejecutivo de reservas y operaciones de Agencia de Viajes Internacional

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO								
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO								
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS								
N° de ficha:	FPP 38							
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa privada - Agencia de viajes internacional							
Departamento o área:	Reservas y operaciones							
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de reservar el espacio y disponibilidad de hoteles para asegurar las ventas en comercialización							
Cargo al que acompañará el pasante:	Ejecutivo de reservas y operaciones							
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
							X	X
Función	Actividad	Competencia Desarrollada						
A	Apoyar en la verificación de disponibilidad de hoteles	1	Confirmación de disponibilidad y reservación de servicios	Coordina con proveedores la reservación de servicios, con la finalidad de asegurar la prestación del servicio de alojamiento al turista. Mantiene la comunicación efectiva con los jefes o ejecutivos de los establecimientos de alojamiento con los que están organizados los programas turísticos solicitados por el turista				
B	Apoyar en el registro y procesamiento de información en los sistemas informático aplicados por la organización para la venta de productos y servicios turísticos	1	Registro de información de la reserva	Conoce del proceso de ventas y reservas de productos de la organización, a través del manejo de sistemas operativos específicos y documentación de respaldo para registrar la reservación o venta				

Ficha Técnica No.39 - Ejecutivo de Ventas de Agencia de Viajes Internacional

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO									
CARRERA DE ECOTURISMO GUÍA NACIONAL DE TURISMO									
FICHA TÉCNICA DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN LAS PASANTÍAS									
N° de ficha:	FPP 39								
Tipo de organización en la que se desarrolla la pasantía:	Empresa Privada - Agencia de Viajes Internacional								
Departamento o área:	Ventas								
Descripción del departamento o área:	Esta área es la responsable de potencializar las ventas de Norte América								
Cargo al que acompañará el pasante:	Ejecutivo de ventas								
Nivel o semestre que requiere tener el estudiante para acompañar al cargo:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
							X	X	
Función	Actividad	Competencia Desarrollada							
A	Apoyar al ejecutivo del proceso de ventas	1	Utilización del Sistema de Reservas					Realiza el proceso de ventas y reservas de programas y servicios adquiridos por el turista, con la finalidad de vender los programas que ofrece la empresa	
	2	Reservación e ingreso de información de pasajeros al sistema.							
	3	Registro los requerimientos especiales de los pasajeros							
	4	Asignación de los pasajeros a cada uno de los servicios solicitados una vez comprobada la disponibilidad y verificación en cada uno de los proveedores de los diferentes servicios.							
B	Colaborar al ejecutivo de ventas en la comunicación y asesoramiento al turista	1	Uso de vocabulario simple y específico en el idioma del cliente.					Mantener constantemente la comunicación con los clientes y sus agencias operadoras para mantenerle informado sobre el programa que ha adquirido y sus características	
	2	Facilitación de información en relación a las opciones y planes del tour, excursiones, y productos que la empresa ofrece.							
	3	Aclaración de precios incluidos, no incluidos, cargos extras, en los servicios ofertados							
	4	Asegurar la atención personalizada y eficiente al turista							
C	Apoyar al ejecutivo de ventas en el proceso de planeación del tour/viaje.	1	Identificación y atención de necesidades de los turistas durante el tour.					Planifica y organiza las actividades y servicios que componen el programa o servicio que ha adquirido el visitante	
	2	Planificación de excursiones y actividades de acuerdo con la							

			edad de los turistas, costos, atractivos, locales turísticos y finalidades específicas, como ferias, congresos y otros.	
		3	Organización de rutas e itinerarios de acuerdo a temporadas, disponibilidad de espacio en el destino, tendencias, entre otros.	
D	Colaborar en el aseguramiento de compra y la satisfacción del turista.	1	Atención a pedidos especiales de acuerdo a lo solicitado por el turista.	Atiende con cordialidad, conocimiento y eficiencia las necesidades y requerimientos del turista y posteriormente dar seguimiento y mantenerle informado de nuevos programas y servicios
		2	Atención de cambios que solicite el turista después de haber adquirido el producto o cambios a última hora.	
		3	Facilitar información básica pero relevante de los servicios que van a ocupar y los lugares a visitar	

CAPÍTULO III

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. CONCLUSIONES

- Los profundos y constantes cambios en las economías y dinámicas de las sociedades a nivel mundial, demandan el desarrollo de herramientas que permitan a los individuos potencializar sus capacidades, habilidades y conocimientos para satisfacer las necesidades de la sociedad y de esta manera contar con capital humano eficiente y de calidad, que apoye al desarrollo de nuestro país.
- El turismo es una actividad económica que presenta grandes oportunidades de mejoramiento y diversificación, creación de fuentes de empleo y generación de nuevos emprendimientos que aporten con el desarrollo y explotación del potencial turístico del país, por lo que es evidente la necesidad de propiciar el desarrollo competitivo de los destinos turísticos, a través de la acertada formación y gestión de su talento humano, mediante el diseño y aplicación de herramientas educativas y laborales que aseguren la disponibilidad de trabajadores cualificados.
- La aplicación de una herramienta como el “Manual para el monitoreo y evaluación del desempeño y las capacidades de los estudiantes durante el proceso de pasantías”, permitirá a la EHT y especialmente a la carrera de Ecoturismo mejorar el seguimiento de los avances en la formación del estudiante, en cuanto a sus conocimientos teóricos, sus habilidades y destrezas, que le faciliten al final de la carrera insertarse en el sector empresarial.
- A partir del análisis de la información obtenida en las entrevistas realizadas a las organizaciones participantes, se concluye que las competencias de conocimientos más importantes son: los conocimientos para la operación de TICs; los requisitos de higiene y apariencia personal, las técnicas de atención al cliente, herramientas básicas de planificación,

control y métodos de optimización de resultados, los conocimientos en el idioma inglés, conocimiento de la Ley de Turismo y Reglamento General de actividades turísticas y los conocimientos en servicios turísticos.

- Los datos indican también que las habilidades consideradas como las más importantes son: la facilidad de comunicarse y/o interrelacionarse con personas de otras culturas; la comunicación oral y escrita clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabularios adecuados; la interpretación de los requerimientos del cliente; la expresividad en la comunicación; la organización en todos los trabajos; la capacidad para trabajar en equipo; la planificación del trabajo a corto, medianos y largo plazo; el raciocinio numérico; la capacidad para tomar decisiones en momentos difíciles o de presión de tiempo; el raciocinio lógico verbal; la argumentación lógica, clara y articulada; el análisis de comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal; la capacidad para mantener el interés del público al que se está dirigiendo; la capacidad para evaluar ideas; el análisis y juzgamiento con base en datos; y finalmente el manejo de equipos de trabajo.
- En lo referente a las actitudes se determinó que las más importantes son: ser amigable, previsor, práctico, perseverante, orientado al cambio, optimista, innovador, equilibrado emocionalmente, decidido, confiable, atento, activo, realizador, persuasivo, razonador con datos, discreto, detallista, democráticos y analizador de conductas.
- Adicionalmente se puede concluir que las asignaturas con mayor importancia para la formación del profesional en turismo en lo que se refiere al eje de formación humanístico son: ética profesional, comunicación efectiva, responsabilidad social y ambiental, sociología del ocio y del consumo, análisis del lenguaje.
- En el eje de formación básico las asignaturas consideradas de mayor importancia son: investigación de mercados, evaluación y diseño de proyectos turísticos, marketing, gestión de recursos humanos, contabilidad general, contabilidad de costos y presupuestos, emprendimientos turísticos, sistemas de gestión y administración turística.

- Para el eje de formación profesional se destacaron las asignaturas correspondientes a: técnicas de servicio y atención al cliente, relaciones públicas, organización de eventos, legislación turística y ambiental, introducción al turismo y a la hotelería, promoción y comercialización de productos turísticos, diseño de productos turísticos, técnicas de inventario y operación turística, geografía turística I y II, derecho administrativo público, técnicas de guianza y manejo de grupos y, finalmente impactos ambientales.
- La competencia más demandada por el sector del turismo es el conocimiento de idiomas extranjeros que faciliten oportunidades de negociación, interrelación cultural y, comunicación universal, así este estudio determinó a través de las entrevistas realizadas que el idioma preponderante para desarrollarse en el ámbito turístico es el idioma inglés.

3.2. RECOMENDACIONES

- Es importante realizar alianzas estratégicas entre la PUCE y las diferentes organizaciones del Sector turístico, con la finalidad de generar los espacios para que los estudiantes y las organizaciones puedan desarrollar vínculos de trabajo y aprendizaje.
- Es necesario que se realice permanentemente la actualización del “Manual” propuesto, elaborando fichas nuevas de acuerdo con los puestos de trabajo que se identifiquen.
- Se recomienda que previo a la aplicación del “Manual” se realice una validación del documento con los docentes de la EHT.
- Es importante que previo a la aplicación de la herramienta propuesta en el presente estudio, se realice una inducción a los estudiantes, sobre el uso y manejo del manual ya que son ellos quienes pondrán en práctica la aplicación de la información generada.
- La aplicación del “Manual” es una herramienta que podría ser replicada en todas las facultades y escuelas de la PUCE, con la finalidad de establecer procesos definidos que aseguren la puesta en práctica de los

conocimientos adquiridos por los estudiantes, y que a su vez mediante las pasantías se vinculen con el medio laboral.

- Se recomienda que la Universidad pueda gestionar las pasantías a nivel de una unidad central, con la finalidad de formalizar los compromisos tanto por parte del estudiante como por parte de las organizaciones en las que se realizará la práctica, esto garantizaría la calidad en la experiencia y satisfacer la demanda de las organizaciones que requieren pasantes y de los estudiantes que requieren pasantías.

Bibliografía.-

Carrera, P., 2010. Diseño del Sistema Académico por Competencias de la Escuela de Turismo y Hospitalidad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Revista Gestión Turística. Universidad Austral de Chile. Valdivia Chile.

OMT, 1994. Introducción al Turismo. OMT, Madrid.

OMT, 2003. Introducción a TEDQUAL, Una metodología para la calidad en educación y formación turística. OMT, Madrid.

OMT, 1998. Recursos Humanos en Turismo un nuevo Paradigma. OMT, Madrid.

Ruíz, F. & Vásquez, L., 2009. Determinación del perfil ideal por competencias del egresado de la Tecnología y Licenciatura de la carrera de Gestión Hotelera de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y diseño de un plan de capacitación para el desarrollo de dichas competencias. Disertación previa a la obtención del título de Psicóloga industrial. PUCE, Ecuador.

Sánchez, M., 2004. El aprendizaje en contextos laborales reales: El caso de las pasantías de los estudiantes universitarios. Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda Falcón. Venezuela
Secretaría General de Turismo de España, 1992. Plan Marco de Competitividad del Turismo, Secretaría General de Turismo de España, Madrid.

SEGIB; OMT, 2009. Estudio de la Oferta y la Demanda de formación de los Recursos Humanos en el Sector turístico en América Latina. Informe preliminar. OMT.

Tobón, S., 2010. Formación Integral y Competencias: Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. Tercera edición. Ecoe Ediciones. Bogotá.

Revistas.-

Revista Ekos, 2007. Turismo, nuestro combustible en bruto. Revista Ekos, Quito.

Revista EAN No.58. Septiembre – diciembre, 2006. La gestión del conocimiento desde el pensamiento complejo: Un compromiso ético con el desarrollo humano. Sergio Tobón & Ariel Cesar Núñez Rojas.

Páginas Web.-

FENACAPTUR., 2006. Normas para competencias laborales para el Sector turístico y hotelero del Ecuador.

http://www.competencialaboral.org/codigo/normas_finales/fr_433.html

Ibarra, A., 2000. Formación de los Recursos Humanos y Competencia Laboral.

<http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/149/pdf/ibarra.pdf>

Mertens, L., 2000. La Gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional. www.cinterfor.org.uy

Qualitur, 2010. Normas para el sector Operación Turística. <http://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas.html>

Ruíz, M., 2005. Competencias Laborales y la Formación Universitaria. [http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia_caribe/16/3 Competencias%20laborales.pdf](http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia_caribe/16/3%20Competencias%20laborales.pdf)

SECTUR, 2010. Certificación TedQual UNWTO - THEMIS. http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_TedQual

ANEXOS

ANEXO No. 1

Solicitud de autorización para el levantamiento de información en organizaciones del Sector turístico



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Facultad de Ciencias Humanas
Escuela de Hotelería y Turismo

E-MAIL: pcarrera@puce.edu.ec
Av. 12 de Octubre 1076 y Roca
Torre II Piso 9. Ofc. 925
Apartado postal 17-01-2184
Fax: 593 - 2 - 991613
Telf: 593 - 2 - 299 1700 Ext. 1871
Quito - Ecuador

Quito, 15 de junio de 2010
Ofc..No. TU-016-10

Señores
Sector Turístico

De mi consideración:

Ante todo reciba un cordial saludo de la Escuela de Hotelería y Turismo (EHT) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Lla EHT -PUCE forma parte de la Organización Mundial del Turismo (certificación Internacional), en este sentido tiene que mantener y mejorar constantemente los procesos académicos y administrativos que obliga la norma de calidad TedQual.

En este momento la EHT se encuentra mejorando su **sistema de pasantías**, para ello la Srta. Tania Chávez, estudiante de tesis de la carrera de Ecoturismo, se encuentra levantando las actividades que pueden desarrollar los estudiantes por puesto de trabajo en las diferentes organizaciones públicas y privadas, con el objetivo de **sistematizar las actividades** que contribuyan al desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes propias del profesional involucrado en el área de turismo. Esto contribuirá también para que los estudiantes **aprovechen de manera eficiente las experiencias pre-profesionales** y las entidades receptoras puedan **evaluar de manera objetiva** el desempeño laboral de los pasantes.

Con estos antecedentes, me permito solicitar a usted la autorización correspondiente para que la mencionada estudiante levante la información antes mencionada en la empresa que usted representa.

Sin otro particular me despedido de usted y le agradezco desde ya por su decidida colaboración.

Atentamente

Dra. Patricia Carrera
Coordinadora Académica
Escuela de Hotelería y Turismo
PUCE



fundación de conservación
JOCOTOCO
Recibí Conforme
Fecha:


12-07-2010
HWC

Recebo de
Alba Ferris
22-06-2010

18-08-2010

ANEXO No. 2

Solicitud de autorización para el levantamiento de información en el Ministerio de Turismo del Ecuador



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Facultad de Ciencias Humanas
Escuela de Hotelería y Turismo

E-MAIL: pcarrera@puce.edu.ec
Av. 12 de Octubre 1076 y Roca
Torre II Piso 9. Ofc. 925
Apartado postal 17-01-2184
Fax: 593 - 2 - 991613
Telf: 593 - 2 - 299 1700 Ext. 1871
Quito - Ecuador

Quito, 15 de junio de 2010
Ofc. No. TU-017-10

Máster
Luis Falconi
Subsecretario de Turismo (e)
MINTUR
Presente.-

De mi consideración:

Ante todo reciba un cordial saludo de la Escuela de Hotelería y Turismo (EHT) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, aprovecho la oportunidad para desear a usted todo éxito en sus nuevas funciones.

Como usted conoce por una reunión mantenida en el mes de abril del 2010, la EHT -PUCE forma parte de la Organización Mundial del Turismo, en este sentido tiene que mantener y mejorar constantemente los procesos académicos y administrativos que obliga la norma de calidad TedQual.

En este momento la EHT se encuentra mejorando su **sistema de pasantías**, para ello la Srta. Tania Chávez, estudiante de tesis de la carrera de Ecoturismo, se encuentra levantando las actividades que pueden desarrollar los estudiantes por puesto de trabajo en las diferentes organizaciones públicas y privadas, con el objetivo de **sistematizar las actividades** que contribuyan al desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes propias del profesional involucrado en el área de turismo. Esto contribuirá también para que los estudiantes **aprovechen de manera eficiente las experiencias pre-profesionales** y las entidades receptoras puedan **evaluar de manera objetiva** el desempeño laboral de los pasantes.

Con estos antecedentes me permito solicitar a usted la autorización correspondiente para que la mencionada estudiante levante en el MINTUR la información antes mencionada.

Sin otro particular me despedido de usted y le agradezco desde ya por su decidida colaboración.

Atentamente,

Dra. Patricia Carrera
Coordinadora Académica
Escuela de Hotelería y Turismo
PUCE



SUB. TURISMO

FIRMA: Sub Turismo
FECHA: 16-06-2010 HORA: 16:40

2228-983 directo



ANEXO No. 3

Listado de organizaciones y actores entrevistados

No.	Nombre de la organización	Tipo de organización	Área o departamento	Cargo al que acompañará el pasante	Persona entrevistada
1	Jardín Botánico de Quito	ONG	Departamento de educación	Guía educativo	Alicia Arias
2	Fundación de Conservación Jocotoco	ONG	Dirección de Reservas	Director de Reservas Privadas	Xavier Robayo
3			Departamento de Ecoturismo	Coordinador de ecoturismo	Elena Benalcazar
4	Museos Etnohistórico de artesanías del Ecuador Mindalae	ONG	Guianza y proyectos	Guía de planta y proyectos	Adriana Barahona / Mayra Oña
5	Fundación Salvatierra	ONG	División de conservación	Coordinador de conservación	Carolina Arroyo
6	Consultor especialista en Turismo	Persona natural	Consultor especialista en Turismo	Consultor	Roberto Carrillo
7	Amazanga Expeditions – Napo Wildlife Center	Empresa privada comunitaria	Operaciones	Operaciones	Gabriela Silva
8			Agencia	Responsable de agencia	René Torres
9			Marketing y ventas	Coordinados de Marketing y ventas	Mariela Cárdenas
10			Administración Napo Wildlife Center Lodge	Administrador	Luis Vallejo
11	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico	Empresa pública	Gerencia de Planificación	Gerente de Planificación Turística – Seguimiento y evaluación	Carlos Terán
12			Gerencia de servicios empresariales - Responsable de la Jefatura de Buenas Prácticas	Responsable de la Jefatura de Buenas Prácticas	Christian Mera
13			Gerencia de Mercadeo y Promoción Turística del distrito Metropolitano	Gerencia de Mercadeo y Promoción Turística del Distrito Metropolitano	Rodrigo Salas
14			Gerencia General	Gerente General	Patricio Gaybor
15	Middleworld Touring – Agencia Operadora	Empresa privada	Operaciones	Gerencia de Operaciones	Juan Echeverría
16			Ventas y Marketing	Gerente de Ventas y Marketing	
17	Sol y Luna Agencia Mayorista de Turismo	Empresa Privada	Gerencia General	Gerente General	Claudia Espinoza
18			Ventas	Agente de ventas	
19			Operaciones	Agente de operaciones	
20	Ministerio de Turismo del Ecuador	Empresa Pública	ITUR – Servicio de información y atención al turista	Asistente de Itur	Margarita Solís
21			Dirección de promoción	Promotor turístico en los mercados internacionales	Rocío Castro
22				Promotor turístico en los mercados nacionales	Julio Yacelga
23			Planificación Sectorial	Departamento de Planificación	Mónica Bonilla

No.	Nombre de la organización	Tipo de organización	Área o departamento	Cargo al que acompañará el pasante	Persona entrevistada
				Sectorial	
24			Mercadeo	Marketing digital	Jorge Álvarez
25			Capacitación Turística	Técnico de Capacitación	Renato Cevallos
26			Planificación	Técnico de Planificación	Andrés Álvarez
27			Planificación – Proyecto ESNA (Sensibilización y capacitación del Sector turístico sobre la prevención de sexual de niños, niñas y adolescentes)	Asistente del Proyecto ESNA	Gabriela Guzmán
28			Proyectos e inversiones	Coordinador de Proyectos Productivos	Carlos Gutiérrez
29			Desarrollo y Facilitación Turística	Técnico de Desarrollo y Facilitación Turística	Lilian Figueroa
30		Director		Fernando Struve	
31			Normativa	Coordinadora de Normativa	Susana Suarez
32			Regulación y control	Técnico de Regulación y control	Glámis Vásquez
33	Ministerio de Ambiente del Ecuador	Empresa Pública	Dirección de Biodiversidad	Coordinador de Turismo del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE)	Edgar Rivera
34				Responsable o Jefe de Área Protegida	
35	Complejo Ecoturístico Kapawi S.A.	Empresa Privada - Comunitaria	Ventas y Reservas	Jefe de ventas	Diana Arteta
36			Operaciones	Coordinador de operaciones	Andrés Andrade
37			Interpretación	Guía Nacional	
38	Metropolitang Touring – Corporación de viajes de América Latina	Empresa Privada	Reservas y operaciones	Reservas – SICS and Hotels	Gabriela Yanchapaxi
39			Ejecutivo de ventas	Ejecutivo de ventas	

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

ANEXO No. 4

Ficha de entrevistas para el levantamiento de Competencias Profesionales y Perfil Ideal del Pasante

Información general:					
Institución:					
Tipo de organización:					
Área o Departamento:					
Descripción del departamento					
Cargo al que apoyará el pasante:					
Descripción general de la pasantía en el área:					
Persona entrevistada:					
Funciones y tareas del cargo:					
Funciones principales	Tareas de las funciones	Importancia para el desarrollo de competencias			
		Muy importante	Medianamente importante	Poco importante	
1	A				
	B				
	C				
2	A				
	B				
	C				
3	A				
	B				
	C				
	D				
4	A				
	B				
Tiempo requerido					
Competencias requeridas:				Importancia de la competencia	

		Muy importante	Medianamente importante	Poco importante
Conocimientos:				
1	Administración especializada en productos turísticos			
2	Aspectos de flora			
3	Aspectos de fauna			
4	Aspectos históricos, culturales y folclore			
5	Aspectos políticos			
6	Aspectos geográficos			
7	Aspectos legales laborales			
8	Aspectos legales básicos pertinentes a la administración de operadoras			
9	Capacidad de carga			
10	Comercialización turística por internet			
11	Conocimientos de características de productos, servicios comercializados y de los destinos ofertados			
12	Educación ambiental			
13	Equipo y vestuario específicos para uso en ambientes naturales			
14	Estrategias en solución de conflictos			
15	Herramientas básicas de planificación, control y métodos de optimización de resultados			
16	Informática y sistemas específicos de agencias operadoras			
17	Interpretación de cartas topográficas, mapas, leyendas, simbología			
18	Interpretación de señales naturales climáticas			
19	Interpretación ambiental			
20	Legislación de áreas naturales			
21	Ley de Turismo y Reglamento General de actividades turísticas			
22	Ley de derechos de autor y propiedad intelectual			
23	Ley forestal de conservación de áreas naturales y vida silvestre			
24	Ley orgánica de defensa del consumidor			
25	Manejo de documentos mercantiles			
26	Manejo de equipos electrónicos como el sistema de posicionamiento global (GPS)			
27	Manejo de información turística por internet			
28	Manejo de personal y relaciones interpersonales			
29	Manejo de manuales, tarifarios, directorios			
30	Mercadeo (Marketing turístico)			
31	Métodos de elaboración de presupuestos, análisis financiero y elaboración de informes			
32	Métodos de investigación de mercado y análisis de resultados			
33	Operación de equipos como computadora, fax, teléfono o central telefónica, celular, fotocopiadora, equipos audiovisuales			
34	Operación de principales sistemas de distribución de ventas y reservación de servicios turísticos			
35	Peligros y riesgos ambientales			

36	Planificación de paquetes turísticos			
37	Principios de conservación ambiental			
38	Procedimientos de primeros auxilios básicos			
39	Procedimientos para ejecución de eventos (administrativos y operacionales)			
40	Procedimientos y métodos de levantamiento de información			
41	Procesos y procedimientos básicos administrativos			
42	Procesos y procedimientos básicos contables			
43	Procesos y procedimientos básicos comerciales			
44	Procesos y procedimientos básicos financieros			
45	Procesos y procedimientos básicos de seguridad			
46	Reglamento de Guías Naturalistas en áreas Protegidas			
47	Reglas de protocolo y etiqueta social			
48	Requisitos básicos de seguridad en turismo de aventura			
49	Requisitos de higiene y apariencia personal			
50	Rutas, costos y empresas de transporte terrestre público			
51	Rutinas de información operacional y administrativas			
52	Rutinas involucradas en la emisión de boletos aéreos y otros documentos de viaje			
53	Seguridad de alimentos			
54	Servicios turísticos			
55	Situaciones de procedimientos de emergencia			
56	Técnicas administrativas para planificación de corto y largo plazo, trazado de estrategias y elaboración de procedimientos operacionales			
57	Técnicas básicas de comercialización			
58	Técnicas básicas de definición de calidad, costos, precios de productos			
59	Técnicas básicas de liderazgo, ventas, negociación y gestión de personal			
60	Técnicas de atención al cliente			
61	Técnicas de conducción de grupos			
62	Técnicas de entretenimiento, animación, recreación, integración			
63	Vocabulario técnico			
64	Inglés			
Habilidades:				
1	Análisis de comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal			
2	Análisis y juzgamiento con base en datos			
3	Argumentación lógica, clara y articulada			
4	Caminatas largas y capacidad para transportar peso			
5	Capacidad para desarrollar dinámicas y actividades recreativas			
6	Capacidad para evaluar ideas			
7	Capacidad para transportar peso			
8	Capacidad para solucionar conflictos			

9	Capacidad para tomar decisiones en momentos difíciles o de presión de tiempo			
10	Comunicación oral y escrita clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados			
11	Expresividad en la comunicación			
12	Facilidades de comunicarse y/o interrelacionarse con personas de otras culturas			
13	Interpretar los requerimientos del cliente			
14	Manejar equipos de trabajo			
15	Motivación de grupos			
16	Negociación de servicios			
17	Organización en todos los trabajos			
18	Planificación de trabajo a corto, mediano y largo plazo			
19	Preparación física para caminatas y actividades que requieran esfuerzo físico			
20	Raciocinio lógico verbal			
21	Raciocinio numérico			
22	Mantener relaciones públicas con clientes potenciales y reales			
23	Mantener el interés del público al que se está dirigiendo			
24	Tener coordinación física y sensorial para reaccionar frente a situaciones de riesgo			
25	Trabajo en equipo			
Actitudes:				
1	Actitudes:	Tiene energía, necesita movimiento y actividad		
2	Amigable:	Tiene muchos amigos, goza estando en grupos, busca compañía, comparte cosas con los amigos		
3	Analizador de conductas:	Analiza los pensamientos y las conductas de las personas, le gusta entender a las personas		
4	Atento:	Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido		
5	Confiable:	Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y decir, hace que otros se sientan cómodos		
6	Controlador:	Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.		
7	Decidido:	Planificador, programa con atención, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos		
8	Democrático:	Anima a los demás a expresar sus opiniones, consulta, escucha y toma en cuenta a los demás		
9	Detallista:	Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio		
10	Discreto:	Reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros		
11	Equilibrado emocionalmente:	No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales		
12	Innovador:	Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones		
13	Optimista:	Feliz, animado, no cae en depresiones ni desánimos a pesar de los fracasos, ve el lado positivo o bueno de las cosas		
14	Orientado al cambio:	Goza haciendo cosas nuevas, acepta cambios, busca variedad		
15	Perseverante:	Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan, los programas definidos		
16	Persuasivo:	Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador		
17	Práctico:	Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas		
18	Previsor:	Planificador, programa con atención, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos		
19	Razonador con datos	Le gusta trabajar con datos, se basa y actúa sobre hechos, goza midiendo y evaluando		

20	Realizador:	Ambicioso, con metas altas o difíciles, centrado en su carrera, orientado a resultados
21	Tradicional:	Persevera los métodos bien establecidos, prefiere la ortodoxia, disciplinado y convencional
Observaciones adicionales:		

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

ANEXO No. 5

Malla Curricular de la Ingeniería en Ecoturismo Guía de Turismo Nacional

Eje de formación	Área académica	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
Humanístico		Responsabilidad Social y ambiental		Jesucristo y la persona de hoy			Prácticas profesionales	Ética profesional		
		Análisis del lenguaje	Comunicación efectiva							
		Sociología del ocio y del consumo								
		Procesos culturales								
Básico	Administrativas financieras							Taller de disertación		
		Matemática	Matemática Financiera	Estadística	Investigación de mercados	Marketing		Diseño de proyectos turísticos	Evaluación de Proyectos turísticos	
			Contabilidad General	Contabilidad de Costos y presupuestos	Gestión de Recursos Humanos				Emprendimiento turístico	
				Administración Turística y Hotelera	Administración Financiera				Sistemas de Gestión	
			Economía I	Economía II						
Profesional	Ciencias de la vida y de la Tierra y TICS	Geografía Turística I	Geografía Turística II		Fauna	Cartografía y representación gráfica			SIG.	
				Ecología I	Flora	Ecología II		Impactos ambientales del turismo	Legislación Turística y Ambiental	
	Turismo TIC's e Instrumentales	Introducción al turismo y hotelería	Técnicas de atención al cliente	Técnicas de Inventario y Operación Turística	Técnicas de Guianza y Manejo de grupos	Taller de interpretación ambiental			Diseño de productos turísticos	
			Primeros auxilios y campismo		Relaciones Públicas y organización de eventos	Áreas silvestres			Ordenamiento territorial y planificación turística	Promoción y comercialización de productos turísticos
									Derecho administrativo público	
	Idiomas	Inglés I	Inglés II	Inglés III	Inglés IV	Inglés V	Inglés IV	Inglés VII	Inglés VIII	

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

ANEXO No. 6

Listado de competencias relacionadas con el conocimiento, específicas para el sector turístico

N°	Descripción de Competencias del conocimiento	Resultados	
		Porcentaje de aceptación	Importancia
1	Operación de equipos como computadora, fax, teléfono o central telefónica, celular, fotocopidora, equipos audiovisuales, entre otros.	90%	MI
2	Requisitos de higiene y apariencia personal	82%	MI
3	Técnicas de atención al cliente	77%	MI
4	Herramientas básicas de planificación, control y métodos de optimización de resultados	74%	MI
5	Idioma Inglés	74%	MI
6	Ley de Turismo y Reglamento General de actividades turísticas	72%	MI
7	Servicios turísticos	69%	MI
8	Vocabulario técnico	67%	I
9	Manejo de información turística por internet	64%	I
10	Conocimientos de características de productos, servicios comercializados y de los destinos ofertados	62%	I
11	Estrategias en solución de conflictos	62%	I
12	Manejo de personal y relaciones interpersonales	62%	I
13	Procedimientos y métodos de levantamiento de información	62%	I
14	Procesos y procedimientos básicos administrativos	62%	I
15	Planificación de paquetes turísticos	59%	I
16	Técnicas administrativas para planificación de corto y largo plazo, trazado de estrategias y procedimientos operacionales	56%	I
17	Administración especializada en productos turísticos	54%	I
18	Rutinas de información operacional y administrativas	54%	I
19	Métodos de investigación de mercado y análisis de resultados	51%	I
20	Procedimientos para ejecución de eventos (administrativos y operacionales)	51%	I
21	Situaciones de procedimientos de emergencia	51%	I
22	Técnicas de conducción de grupos	51%	I
23	Mercadeo (Marketing turístico)	49%	I
24	Técnicas básicas de liderazgo, negociación y gestión de personal	49%	I
25	Aspectos históricos, culturales y folclore	46%	I
26	Métodos de elaboración de presupuestos, análisis financiero y elaboración de informes	46%	I
27	Técnicas básicas de comercialización	46%	I
28	Aspectos geográficos	44%	I
29	Comercialización turística por internet	44%	I
30	Informática y sistemas específicos de agencias operadoras	44%	I
31	Manejo de manuales, tarifarios y directorios	44%	I
32	Reglas de Protocolo y etiqueta social	44%	I

33	Técnicas básicas de definición de calidad, costos y precios de productos	44%	I
34	Educación ambiental	42%	I
35	Operación de principales sistemas de distribución de ventas y reservación de servicios turísticos	41%	I
36	Principios de conservación ambiental	41%	I
37	Procesos y procedimientos básicos de seguridad	41%	I
38	Manejo de equipos electrónicos	38%	I
39	Rutas, costos y empresas de transporte público	38%	I
40	Límite de cambio aceptable	36%	I
41	Aspectos de flora	36%	I
42	Aspectos políticos	36%	I
43	Interpretación ambiental	33%	PI
44	Legislación de áreas naturales	33%	PI
45	Procesos y procedimientos básicos contables	33%	PI
46	Aspectos de fauna	31%	PI
47	Ley forestal de conservación de áreas naturales y vida silvestre	31%	PI
48	Peligros y riesgos ambientales	31%	PI
49	Procesos y procedimientos básicos financieros	31%	PI
50	Ley orgánica de defensa al consumidor	28%	PI
51	Procedimientos de primeros auxilios	28%	PI
52	Procesos y procedimientos básicos comerciales	28%	PI
53	Reglamento de Guías Naturalistas en Áreas Protegidas	28%	PI
54	Requisitos básicos de seguridad en turismo de aventura	28%	PI
55	Técnicas de entretenimiento, animación, recreación, integración	28%	PI
56	Aspectos legales laborales	26%	PI
57	Aspectos legales básicos pertinentes a la administración de operadoras	26%	PI
58	Ley de derechos de autor y propiedad intelectual	26%	PI
59	Rutinas involucradas en la emisión de boletos aéreos y otros documentos de viaje	26%	PI
60	Seguridad de alimentos	26%	PI
61	Manejo de documentos mercantiles	23%	PI
62	Equipo y vestuarios específicos para uso en ambientes naturales	21%	PI
63	Interpretación de cartas topográficas, mapas, leyendas, simbología	21%	PI
64	Interpretación de señales naturales climáticas	21%	PI

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

ANEXO No. 7

Listado de competencias relacionadas con habilidades, específicas para el Sector turístico

N°	Descripción de Competencias de Habilidades	Resultados	
		Porcentaje de aceptación	Importancia
1	Facilidades de comunicarse y/o interrelacionarse con personas de otras culturas	97%	MI
2	Comunicación oral y escrita clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados	95%	MI
3	Interpretar los requerimientos del cliente	90%	MI
4	Expresividad en la comunicación	87%	MI
5	Organización en todos los trabajos	85%	MI
6	Planificación de trabajo corto, mediano y largo plazo	82%	MI
7	Capacidad para trabajar en equipo	82%	MI
8	Capacidad para tomar decisiones en momentos difíciles o de presión de tiempo	79%	MI
9	Raciocinio lógico numérico	79%	MI
10	Análisis de comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal	77%	MI
11	Argumentación lógica, clara y articulada	77%	MI
12	Raciocinio lógico verbal	77%	MI
13	Análisis y juzgamiento con base en datos	72%	MI
14	Capacidad para evaluar ideas	72%	MI
15	Capacidad para mantener el interés del público al que se está dirigiendo	72%	MI
16	Manejar equipos de trabajo	69%	MI
17	Capacidad para mantener relaciones públicas con clientes potenciales y reales	69%	MI
18	Capacidad para solucionar conflictos	67%	I
19	Motivación de grupos	56%	I
20	Negociación de servicios	44%	I
21	Tener coordinación física y sensorial para reaccionar frente a situaciones de riesgo	33%	PI
22	Capacidad para desarrollar dinámicas y actividades recreativas	28%	PI
23	Capacidad para transportar peso	13%	PI
24	Preparación física para caminatas y actividades que requieran esfuerzo físico	13%	PI

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

ANEXO No. 8

Listado de competencias relacionadas con actitudes, específicas para el Sector turístico

N°	Actitudes	Descripción de la competencia actitudinal	Resultados	
			Porcentaje	Importancia
1	Amigable	Tiene muchos amigos, goza estando en grupos, busca compañía, comparte cosas con los amigos	100%	MI
2	Activo	Tiene energía, necesita movimiento y actividad	97%	MI
3	Atento	Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido	97%	MI
4	Confiable	Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y decir, hace que otros se sientan cómodos	97%	MI
5	Decidido	Planificador, programa con atención, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos	97%	MI
6	Equilibrado emocionalmente	No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales	97%	MI
7	Innovador	Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones	97%	MI
8	Optimista	Feliz, animado, no cae en depresiones ni desánimos a pesar de los fracasos, ve el lado positivo o bueno de las cosas	97%	MI
9	Orientado al cambio	Goza haciendo cosas nuevas, acepta cambios, busca variedad	97%	MI
10	Perseverante	Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan, los programas definidos	97%	MI
11	Práctico	Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas	97%	MI
12	Previsor	Planificador, programa con atención, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos	97%	MI
13	Persuasivo	Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador	95%	MI
14	Realizador	Ambicioso, con metas altas o difíciles, centrado en su carrera, orientado a resultados	95%	MI
15	Razonador con datos	Le gusta trabajar con datos, se basa y actúa sobre hechos, goza midiendo y evaluando	92%	MI
16	Democrático	Anima a los demás a expresar sus opiniones, consulta, escucha y toma en cuenta a los demás	90%	MI
17	Detallista	Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio	90%	MI
18	Discreto	Reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros	90%	MI

19	Analizador de conductas	Analiza los pensamientos y las conductas de las personas, le gusta entender a las personas	79%	MI
20	Controlador	Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.	69%	MI
21	Tradicional	Persevera los métodos bien establecidos, prefiere la ortodoxia, disciplinado y convencional	26%	PI

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).

ANEXO No. 9

Cuadro para la definición del nivel de estudios requeridos para acompañar al cargo

N°	Competencia - Conocimientos	Asignatura relacionada	Nivel	Resultado del nivel
1	Administración especializada en productos turísticos	Administración Turística y Hotelera	III	VIII nivel
		Diseño de productos turísticos	VIII	
		Emprendimientos turísticos	VIII	
		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
2	Aspectos de flora	Ecología	III	IV nivel
		Flora	IV	
3	Aspectos de fauna	Ecología	III	IV nivel
		Fauna	IV	
4	Aspectos históricos, culturales y folclore	Aspectos históricos, culturales y folclore	II	II nivel
		Procesos culturales	I	
		Sociología del ocio y del consumo	I	
5	Aspectos políticos	Derecho administrativo público	VIII	VIII nivel
		Economía	II	
		Sociología del ocio y del consumo	I	
6	Aspectos geográficos	Cartografía y representación gráfica	V	VII nivel
		Geografía Turística	I	
		Ordenamiento territorial y planificación turística	VII	
		SIG	VII	
		Sociología del ocio y del consumo	I	
7	Aspectos legales laborales	Administración Turística y Hotelera	III	III nivel
8	Aspectos legales básicos pertinentes a la administración de operadoras	Emprendimientos turísticos	VIII	VIII nivel
		Gestión de Recursos Humanos	IV	
		Legislación turística y ambiental	VIII	
9	Límite de cambio aceptable	Áreas silvestres	V	VII nivel
		Impactos ambientales	VII	
		Responsabilidad social y ambiental	I	
		Taller de interpretación ambiental	V	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
10	Comercialización turística por internet	Investigación de mercados	IV	VIII nivel
		Marketing	V	
		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
11	Conocimientos de características de productos, servicios comercializados y de los destinos ofertados	Administración Turística y Hotelera	III	VIII nivel
		Diseño de productos turísticos	VIII	
		Diseño de proyectos turísticos	VII	
		Emprendimientos turísticos	VIII	
		Investigación de mercados	IV	
		Marketing	V	

		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
		Sociología del ocio y del consumo	I	
12	Educación ambiental	Impactos ambientales	VII	VII nivel
		Responsabilidad social y ambiental	I	
		Taller de interpretación ambiental	V	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
13	Equipo y vestuarios específicos para uso en ambientes naturales	Primeros Auxilios y campismo	II	IV nivel
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
14	Estrategias en solución de conflictos	Comunicación efectiva	II	VII nivel
		Ética profesional	VII	
		Gestión de Recursos Humanos	IV	
		Relaciones públicas y organización de eventos	IV	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
15	Herramientas básicas de planificación, control y métodos de optimización de resultados	Diseño de productos turísticos	VIII	VIII nivel
		Diseño de proyectos turísticos	VII	
		Emprendimientos turísticos	VIII	
		Evaluación de proyectos turísticos	VIII	
		Ordenamiento territorial y planificación turística	VII	
		Técnicas de inventario y operación turística	III	
16	Informática y sistemas específicos de agencias operadoras	Administración Turística y Hotelera	III	VIII nivel
		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
		Sistemas de gestión	VIII	
		Técnicas de inventario y operación turística	III	
17	Interpretación de cartas topográficas, mapas, leyendas, simbología	Cartografía y representación gráfica	V	VII nivel
		Geografía Turística	I	
		SIG	VII	
18	Interpretación de señales naturales climáticas	Taller de interpretación ambiental	V	V nivel
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
19	Interpretación ambiental	Taller de interpretación ambiental	V	V nivel
20	Legislación de áreas naturales	Áreas silvestres	V	VIII nivel
		Legislación turística y ambiental	VIII	
21	Ley de Turismo y Reglamento General de actividades turísticas	Derecho administrativo público	VIII	VIII nivel
		Legislación turística y ambiental	VIII	
22	Ley de derechos de autor y propiedad intelectual	Ética profesional	VII	VII nivel
23	Ley forestal de conservación de áreas naturales y vida silvestre	Áreas silvestres	V	VIII nivel
		Impactos ambientales	VII	
		Legislación turística y ambiental	VIII	
24	Ley orgánica de defensa al consumidor	Legislación turística y ambiental	VIII	VIII nivel
		Relaciones públicas y organización de eventos	IV	
		Responsabilidad social y ambiental	I	
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	

25	Manejo de documentos mercantiles	Administración financiera	IV	IV nivel
		Contabilidad de costos y presupuestos	III	
		Contabilidad General	II	
26	Manejo de equipos electrónicos	Cartografía y representación gráfica	V	VIII nivel
		SIG	VII	
		Sistemas de gestión	VIII	
27	Manejo de información turística por internet	Administración Turística y Hotelera	III	VIII nivel
		Diseño de productos turísticos	VIII	
		Emprendimientos turísticos	VIII	
		Investigación de mercados	IV	
		Marketing	V	
		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
28	Manejo de personal y relaciones interpersonales	Comunicación efectiva	II	IV nivel
		Gestión de Recursos Humanos	IV	
		Relaciones públicas y organización de eventos	IV	
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
29	Manejo de manuales, tarifarios y directorios	Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	VIII nivel
		Relaciones públicas y organización de eventos	IV	
		Técnicas de inventario y operación turística	III	
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
30	Mercadeo (Marketing turístico)	Emprendimientos turísticos	VIII	VIII nivel
		Investigación de mercados	IV	
		Marketing	V	
		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
31	Métodos de elaboración de presupuestos, análisis financiero y elaboración de informes	Administración financiera	IV	IV nivel
		Contabilidad de costos y presupuestos	III	
		Contabilidad General	II	
		Matemática Financiera	II	
32	Métodos de investigación de mercado y análisis de resultados	Investigación de mercados	IV	VIII nivel
		Marketing	V	
		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
33	Operación de equipos como computadora, fax, teléfono o central telefónica, celular, fotocopidora, equipos audiovisuales, entre otros.	Comunicación efectiva	II	II nivel
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
34	Operación de principales sistemas de distribución de ventas y reservación de servicios turísticos	Administración Turística y Hotelera	III	VIII nivel
		Emprendimientos turísticos	VIII	
		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
		Sistemas de gestión	VIII	
		Técnicas de inventario y operación turística	III	
35	Peligros y riesgos ambientales	Impactos ambientales	VII	VIII nivel
		Legislación turística y ambiental	VIII	
		Responsabilidad social y ambiental	I	
36	Planificación de paquetes turísticos	Administración Turística y Hotelera	III	VIII nivel
		Diseño de productos turísticos	VIII	

		Diseño de proyectos turísticos	VII	
		Emprendimientos turísticos	VIII	
37	Principios de conservación ambiental	Impactos ambientales	VII	VIII nivel
		Legislación turística y ambiental	VIII	
		Responsabilidad social y ambiental	I	
		Taller de interpretación ambiental	V	
38	Procedimientos de primeros auxilios	Primeros Auxilios y campismo	II	IV nivel
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
39	Procedimientos para ejecución de eventos (administrativos y operacionales)	Relaciones públicas y organización de eventos	IV	IV nivel
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
40	Procedimientos y métodos de levantamiento de información	Cartografía y representación gráfica	V	VIII nivel
		Contabilidad de costos y presupuestos	III	
		Contabilidad General	II	
		Estadística	III	
		Evaluación de proyectos turísticos	VIII	
		Investigación de mercados	IV	
		Matemática	I	
		Matemática Financiera	II	
		Técnicas de inventario y operación turística	III	
		Administración Turística y Hotelera	III	
		Derecho administrativo público	VIII	
		Emprendimientos turísticos	VIII	
42	Procesos y procedimientos básicos contables	Contabilidad de costos y presupuestos	III	VIII nivel
		Contabilidad General	II	
		Emprendimientos turísticos	VIII	
43	Procesos y procedimientos básicos comerciales	Administración Turística y Hotelera	III	VIII nivel
		Emprendimientos turísticos	VIII	
44	Procesos y procedimientos básicos financieros	Administración financiera	IV	VIII nivel
		Emprendimientos turísticos	VIII	
45	Procesos y procedimientos básicos de seguridad	Ordenamiento territorial y planificación turística	VII	VIII nivel
		Primeros Auxilios y campismo	II	
		Sistemas de gestión	VIII	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
46	Reglamento de Guías Naturalistas en Áreas Protegidas	Legislación turística y ambiental	VIII	VIII nivel
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
47	Reglas de Protocolo y etiqueta social	Análisis del lenguaje	I	IV nivel
		Comunicación efectiva	II	
		Relaciones públicas y organización de eventos	IV	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
48	Requisitos básicos de seguridad en turismo de aventura	Primeros Auxilios y campismo	II	IV nivel
		Responsabilidad social y ambiental	I	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	

49	Requisitos de higiene y apariencia personal	Relaciones públicas y organización de eventos	IV	IV nivel
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
50	Rutas, costos y empresas de transporte público	Diseño de productos turísticos	VIII	VIII nivel
		Diseño de proyectos turísticos	VII	
51	Rutinas de información operacional y administrativas	Administración Turística y Hotelera	III	IV nivel
		Gestión de Recursos Humanos	IV	
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
52	Rutinas involucradas en la emisión de boletos aéreos y otros documentos de viaje	Administración Turística y Hotelera	III	III nivel
53	Seguridad de alimentos	Administración Turística y Hotelera	III	IV nivel
		Relaciones públicas y organización de eventos	IV	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
54	Servicios turísticos	Administración Turística y Hotelera	III	VIII nivel
		Diseño de productos turísticos	VIII	
		Diseño de proyectos turísticos	VII	
		Emprendimientos turísticos	VIII	
		Evaluación de proyectos turísticos	VIII	
		Investigación de mercados	IV	
		Marketing	V	
		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
		Relaciones públicas y organización de eventos	IV	
		Sistemas de gestión	VIII	
		Sociología del ocio y del consumo	I	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
Técnicas de servicio y atención al cliente	II			
55	Situaciones de procedimientos de emergencia	Primeros Auxilios y campismo	II	IV nivel
		Responsabilidad social y ambiental	I	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
56	Técnicas administrativas para planificación de corto y largo plazo, trazado de estrategias y procedimientos operacionales	Administración Turística y Hotelera	III	VIII nivel
		Diseño de productos turísticos	VIII	
		Diseño de proyectos turísticos	III	
		Ordenamiento territorial y planificación turística	VII	
57	Técnicas básicas de comercialización	Diseño de productos turísticos	VIII	VIII nivel
		Emprendimientos turísticos	VIII	
		Marketing	V	
		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
58	Técnicas básicas de definición de calidad, costos y precios de productos	Administración Turística y Hotelera	III	VIII nivel
		Contabilidad de costos y presupuestos	III	
		Diseño de productos turísticos	VIII	
		Diseño de proyectos turísticos	VII	

		Emprendimientos turísticos	VIII	
		Estadística	III	
		Evaluación de proyectos turísticos	VIII	
		Marketing	V	
		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
		Técnicas de inventario y operación turística	III	
59	Técnicas básicas de liderazgo, negociación y gestión de personal	Administración Turística y Hotelera	III	IV nivel
		Comunicación efectiva	II	
		Gestión de Recursos Humanos	IV	
		Relaciones públicas y organización de eventos	IV	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
60	Técnicas de atención al cliente	Administración Turística y Hotelera	III	VIII nivel
		Emprendimientos turísticos	VIII	
		Relaciones públicas y organización de eventos	IV	
		Sistemas de gestión	VIII	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	
61	Técnicas de conducción de grupos	Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	IV nivel
62	Técnicas de entretenimiento, animación, recreación, integración	Relaciones públicas y organización de eventos	IV	IV nivel
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
63	Vocabulario técnico	Derecho administrativo público	VIII	VIII nivel
		Legislación turística y ambiental	VIII	
		Marketing	V	
		Promoción y comercialización de productos turísticos	VIII	
		Relaciones públicas y organización de eventos	IV	
		SIG	VII	
		Técnicas de guianza y manejo de grupos	IV	
		Técnicas de servicio y atención al cliente	II	

Fuente: Observación directa, Tanya Chávez (2010).