

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA



DEPARTAMENTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TURISMO: MENCIÓN EN GESTIÓN DEL
TURISMO

Proyecto de innovación presentado para obtener el título de
Magister en Turismo

Tema:

Políticas y estrategias de inserción laboral para mejorar la
calidad del servicio turístico

Caso de estudio: Bachilleres U. E. “Ciudad de Tena”

Autora: Ing. Karla Amanda Reyes Córdova

Directora: Dra. Lineth del Rocío Fernández Sánchez, PhD.

Puyo - Ecuador

2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

Maestría en turismo: Mención en Gestión del Turismo

AUTORÍA

Yo, Karla Amanda Reyes Córdova, estudiante de la Maestría en Turismo, mención Gestión del Turismo Corte II de la Universidad Estatal Amazónica, soy responsable de la idea expuesta en el presente proyecto de innovación sobre el tema: **Políticas y estrategias de inserción laboral para mejorar la calidad del servicio turístico Caso de estudio: Bachilleres U. E. “Ciudad de Tena”**, y manifiesto que los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Estatal Amazónica.

Acepto y autorizo a la Universidad Estatal Amazónica, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional – Biblioteca virtual.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Karla Reyes Cordova". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line.

Firma: _____

Ing. Karla Amanda Reyes Córdova

C.I: 1600415556



CERTIFICADO DE CULMINACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Por medio del presente, certifico que: la maestrante **Karla Amanda Reyes Córdova**, con C.C.: 1600415556, estudiante de la **Maestría, Mención en Gestión del Turismo Cohorte II**, de la Universidad Estatal Amazónica, ha concluido el trabajo de titulación con el tema: **“Políticas y estrategias de inserción laboral para mejorar la calidad del servicio turístico Caso de estudio: Bachilleres U.E. “Ciudad de Tena”**”, modalidad proyecto de innovación.

Mediante el presente dejo constancia que la elaboración y redacción del informe final de la investigación, fue desarrollado por la estudiante antes mencionada y supervisado bajo mi dirección.

Cumplidos los requerimientos establecidos en el Reglamento de Titulación para obtener el grado académico de cuarto nivel de la UEA, autorizo que el Proyecto de Investigación sea presentado a la Máxima Autoridad y por su intermedio a la Comisión Académica para que se proceda con la asignación del Tribunal y la fecha de sustentación de la defensa legal.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

Dra. Lineth del Rocío Fernández Sánchez, PhD.

DIRECTORA

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

El tribunal de sustentación del proyecto de innovación certifica que:

El presente trabajo de investigación titulado: **Políticas y estrategias de inserción laboral para mejorar la calidad del servicio turístico Caso de estudio: Bachilleres U. E. “Ciudad de Tena”**, bajo la responsabilidad de la señorita Karla Amanda Reyes Córdova, ha sido meticulosamente revisado, autorizando su presentación:

MIEMBROS DEL TRIBUNAL



Dra. Haidee Coromoto Marín
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Dra. Yolanda Lorena Paredes Andrade
MIEMBRO DEL TRIBUNAL 1



Dr. Luis Oswaldo Manosalvas Vaca
MIEMBRO DEL TRIBUNAL 2

AGRADECIMIENTO

Haber llegado hasta este punto de mi vida de concluir la tesis me motiva hacer público el agradecimiento a una serie de personas, quienes fueron muy importantes para que este trabajo pueda ser concluido.

Inician con Dios, quien me ha dado la oportunidad de seguir creciendo en mi vida profesional, proporcionándome fortaleza, sabiduría, humildad y sobre todo guiando mi camino de vida y formación.

Mi familia que de una u otra manera ayudaron para que no me detenga y pueda cumplir mis metas propuestas, en especial a mis padres, Zoila y Segundo, quienes siempre me impulsaron y apoyaron a que continúe con mi formación.

A la Directora Dra. Lineth del Rocío Fernández Sánchez, PhD. quien con su profesionalismo y vocación supo guiarme en el desarrollo de toda la investigación.

Y demás personas que siempre estuvieron pendiente de mi formación profesional y con varias palabras de aliento me ayudaron a no desmayar y lograr mi propósito.

Karla Amanda Reyes Córdova

DEDICATORIA

A Dios, mi creador.

A mis padres, por ser en mi vida un soplo de paz y fortaleza.

A mi felicidad, mi sosiego.

RESUMEN EJECUTIVO

Las competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos son un factor clave en el desarrollo y calidad dentro de la actividad, por lo que la importancia de contar con personal calificado, debe ser prioridad para quienes administran los establecimientos. Esto hace, que el presente proyecto de innovación busque plantear políticas y estrategias para que los bachilleres afines al turismo de la UECT graduados en el periodo 2014-2019 se inserten en el campo laboral de la ciudad de Tena, e incidir en la mejora de la calidad del servicio en las empresas turísticas desde esa perspectiva. Con la información otorgada por la Institución Educativa y el Ministerio de Turismo, se levantó el diagnóstico de la situación laboral de los bachilleres, utilizando el método descriptivo y el análisis cualitativo y cuantitativo, mediante encuestas y entrevistas. Del análisis de los datos obtenidos se evidencian resultados poco alentadores que revelan el deficiente porcentaje de inserción de los bachilleres objeto de estudio. Además, se conocieron cuáles son los factores que demandan las empresas para contratar personal, permitiendo definir políticas y estrategias de inserción laboral para mejorar la calidad del servicio turístico.

Palabras claves: Políticas y estrategias, inserción laboral, empresas turísticas, bachilleres.

ABSTRACT

The job skills of tourism service providers are a key factor in the development and quality of the activity, so the importance of having qualified personnel should be a priority for those who manage the establishments. This means that this innovation project seeks to propose policies and strategies so that high school graduates related to tourism from the UECT graduated in the period 2014-2019 are inserted in the labor field of the city of Tena, and influence the improvement of the quality of service in tourism companies from that perspective. With the information provided by the Educational Institution and the Ministry of Tourism, the diagnosis of the labor situation of the high school graduates was made, using the descriptive method and the qualitative and quantitative analysis, through surveys and interviews. The analysis of the data obtained shows little encouraging results that reveal the poor percentage of insertion of the high school graduates under study. In addition, the factors that companies demand to hire personnel were known, allowing the definition of policies and strategies for labor insertion to improve the quality of the tourist service.

Keywords: Policies and strategies, labor insertion, tourism companies, high school graduates.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICADO DE CULMINACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION.....	iii
CERTIFICADO DE APROBACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
PROBLEMA	2
IDEA A DEFENDER:.....	3
OBJETIVOS.....	3
OBJETIVO GENERAL:	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	3
CAPÍTULO II.....	4
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	4
1.- IMPORTANCIA DEL TURISMO, DESDE LA PERSPECTIVA DE LA EDUCACIÓN Y EL SERVICIO.....	4
2.- LA EMPLEABILIDAD EN EL TURISMO, LA FORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN TURISMO.....	7
3.- CALIDAD EN EL TURISMO, A PARTIR DE LA MANO DE OBRA CALIFICADA.	10

CAPITULO III	15
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	15
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	15
LOCALIZACIÓN	15
TIPO DE INVESTIGACIÓN	18
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	19
MUESTRA:	19
CAPITULO IV	21
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
4.1 Resultados y tendencia de la encuesta	21
Análisis e interpretación	21
<i>Gráfico 1</i> Ajuste para predicción de género	22
En donde el eje y es: 1= Masculino y 2= Femenino	22
<i>Gráfico 2</i> Ajuste para predicción de edad	22
En donde el eje y es: 1 = 18 a 20; 2 = 21 a 23; 3 = 24 a 27 y 4 = Más de 28	22
Análisis e interpretación	23
<i>Gráfico 3</i> Ajuste para predicción de estado civil	23
En donde el eje y es: 1= Soltero, 2= Unión libre, 3= Casado, 4= Divorciado y 5= Viudo.	23
Análisis e interpretación	24
<i>Gráfico 4</i> Ajuste para predicción de estudios posteriores	25
En donde el eje y es: 1= Si y 2= No	25
<i>Gráfico 5</i> Ajuste para predicción de estudios relacionados con el bachillerato técnico	25
En donde el eje y es: 1= Si, 2= No y 3= N/A	25
Análisis e interpretación	26
<i>Gráfico 6</i> Ajuste para predicción de contar con trabajo	27
En donde el eje y es: 1= Si y 2= No	27

<i>Gráfico 7</i> Ajuste para predicción de tiempo	27
En encontrar empleo en donde el eje y es: 1= Meses, 2= Años y 3= N/A	27
Análisis e interpretación	28
<i>Gráfico 8</i> Ajuste para predicción de lugar de trabajo	28
En el eje y es: 1= Negocio propio, 2= Empresa privada, 3= Empresa pública, 4= Otras y 5= N/A	28
Análisis e interpretación	29
<i>Gráfico 9</i> Ajuste para predicción de relación del trabajo con el estudio de bachillerato	29
Donde en el eje y es: 1= Si, 2= No y 3= N/A	29
Análisis e interpretación	30
Análisis e interpretación	31
<i>Gráfico 11</i> Ajuste para la predicción del cargo que ocupa	32
Donde en el eje y es: 1= Cocinero, 2= Ayudante de cocina, 3= Mesero, 4= Barman, 5= Camarero, 6= Camarero de pisos, 7= Recepcionista, 8= Botones, 9= Agente de ventas, 10= Encargado de reservas, 11= Guía, 12= Propietario, 13= Multifuncional, 14= Otros, 15=N/A	32
Análisis e interpretación	32
<i>Gráfico 12</i> Ajuste para la predicción de la remuneración mensual	33
Donde en el eje y es: 1= Menor o igual a \$ 400, 2= De 401 a 600, 3= De 601 a 800, 4= Más de 800, 5= N/A	33
Análisis e interpretación	34
<i>Gráfico 13</i> Ajuste para la predicción del medio para encontrar trabajo	34
Donde en el eje y es: 1= Personal enviando hojas de vida, 2= Contacto de familiares, amigos, etc., 3= Comunicados en redes sociales, medios de comunicación, etc., 4= Participación en concursos de méritos, 5= Red socio empleo, 6= Creación de su empresa, 7= Acercamiento por prácticas, 8= Otros, 9= N/A	34
Análisis e interpretación	35
<i>Gráfico 14</i> Ajuste para la predicción de la satisfacción laboral	35

Donde en el eje y es: 1= Alto, 2= Medio, 3= Bajo y 4= N/A.....	35
Análisis e interpretación	36
<i>Gráfico 15</i> Ajuste para la predicción del tiempo de desempleo.....	37
Donde en el eje y es: 1= Meses, 2= Años y 3= N/A	37
Análisis e interpretación	37
<i>Gráfico 16</i> Ajuste para la predicción de las actividades realizadas en tiempo de desempleo	38
Donde en el eje y es: 1= Buscar trabajo, 2= Capacitarse, 3= Trabajos ocasionales, 4= Emprender, 5= Quehaceres domésticos, 6= Trabajo en finca, 7= Viajar y 8= Otros.	38
Análisis e interpretación	40
<i>Gráfico 17</i> Ajuste para la predicción de planteamiento de políticas y estrategias.....	40
Donde en el eje y es: 1= Si y 2= No	40
Análisis e interpretación	41
4.2 Resultado de entrevistas aplicadas a empresarios turísticos de Tena.....	41
4.3 Interpretación final de los resultados y discusión.....	47
CAPÍTULO V	49
5. PROPUESTA	49
5.1. Antecedentes.....	49
5.2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	50
5.2.1. Objetivo General.....	50
5.2.2. Análisis FODA	50
5.2.1.1. Matriz de Impacto Cruzada	52
5.2.3. Perspectivas de consolidación de las Políticas y Estrategias.....	56
5.2.4. Visión y objetivo de las políticas y estrategias de inserción laboral para los bachilleres técnicos	58
5.2.5. Alineación de las Políticas y Estrategias con la Planificación Nacional.....	58
5.2.6. Marco Normativo	59
5.2.7. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS.....	67

ESTRATEGIA 1: Regular el proceso de vinculación y cooperación con el medio empresarial turístico	67
Presentación de la Estrategia	67
Objetivo y línea de actuación	67
Acciones propuestas	68
1.1. Identificar y seleccionar a las empresas pertinentes al perfil de la población a través de la información provista por actores relevantes del sector involucrado.....	68
1.2. Realizar acercamientos a las empresas seleccionadas para establecer compromisos de cooperación mutua y la elaboración de las bases de datos en ámbitos empresariales en el marco del trabajo con proyectos estatales.	68
1.3. Suscribir convenios de prácticas preprofesionales de acuerdo con la normativa institucional vigente.....	68
1.4. Generar contactos con empresas en convenio para registrar beneficiarios a sus bases de datos.	68
1.5. Formalizar y normar los procesos de planificación, seguimiento y evaluación de las prácticas preprofesionales.....	68
1.6. Enviar información (base de datos de egresados/as, capacitaciones recibidas, competencias desarrolladas por los estudiantes) a las áreas de RRHH de varias empresas a fin de promover la incorporación de los beneficiarios/as.....	68
1.7. Identificar y contactar a las oficinas de empleo manejada por organizaciones religiosas o no gubernamentales para incluir a los beneficiarios/as al programa que ofrezcan dichas redes.....	68
Actores Involucrados	68
Interés	70
Forma de gestión	70
Presupuesto Referencial	70
ESTRATEGIA 2: Promover la capacitación y formación continua en bachilleres técnicos.	72
Presentación de la Estrategia	72
Objetivo y línea de actuación	72

Acciones propuestas	72
Actores Involucrados	73
Interés	74
Forma de gestión	74
Presupuesto Referencial	74
ESTRATEGIA 3: Impulsar la generación de fuentes y formas de financiamiento para apoyo del emprendimiento juvenil.	75
Presentación de la Estrategia	75
Objetivo y línea de actuación	75
Acciones propuestas	75
Actores Involucrados	76
Interés	77
Forma de gestión	77
Presupuesto Referencial	77
Conclusiones.....	79
Recomendaciones	80
BIBLIOGRAFÍA	81
Anexo 1: Diagrama Matriz Ishikawa.....	89
Anexo 2: Árbol de problema	90
Anexo 3: Matriz de Vester	91
Anexo 4: Formato de encuesta	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación ciudad Tena.....	15
Figura 2. Perspectiva de actores involucrados para la consolidación de estrategias.	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Ajuste para predicción de género	22
Gráfico 2 Ajuste para predicción de edad	22
Gráfico 3 Ajuste para predicción de estado civil.....	23
Gráfico 4 Ajuste para predicción de estudios posteriores	25
Gráfico 5 Ajuste para predicción de estudios relacionados con el bachillerato técnico.....	25
Gráfico 6 Ajuste para predicción de contar con trabajo	27
Gráfico 7 Ajuste para predicción de tiempo	27
Gráfico 8 Ajuste para predicción de lugar de trabajo	28
Gráfico 9 Ajuste para predicción de relación del trabajo con el estudio de bachillerato	29
Gráfico 10 Ajuste para la predicación de la actividad en la que trabaja	30
Gráfico 11 Ajuste para la predicción del cargo que ocupa.....	32
Gráfico 12 Ajuste para la predicción de la remuneración mensual.....	33
Gráfico 13 Ajuste para la predicción del medio para encontrar trabajo	34
Gráfico 14 Ajuste para la predicción de la satisfacción laboral	35
Gráfico 15 Ajuste para la predicción del tiempo de desempleo	37
Gráfico 16 Ajuste para la predicción de las actividades realizadas en tiempo de desempleo	38
Gráfico 17 Ajuste para la predicción de planteamiento de estrategias.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Catastro Turístico del cantón Tena 2019.....	16
Tabla 2 Graduados como bachilleres técnicos afines al turismo.....	18
Tabla 4 Género versus Edad.....	21
Tabla 5 Estado Civil	23
Tabla 6 Estudios posteriores vs Estudios relacionados al bachillerato	24
Tabla 7 Trabajo actual vs tiempo en encontrarlo	26
Tabla 8 Lugar donde trabaja.....	28
Tabla 9 Relación de trabajo con el bachillerato que estudio	29
Tabla 10 Actividad en el que trabaja	30
Tabla 11 Cargo que ocupa	31
Tabla 12 Remuneración.....	32
Tabla 13 Medio para encontrar empleo	33
Tabla 14 Satisfacción en el trabajo.....	35
Tabla 15 Tiempo de desempleo.....	36
Tabla 16 Actividades desarrolladas en tiempo de desempleo	37
Tabla 17 Factores que no permiten encontrar trabajo	38
Tabla 18 Estrategias de inserción laboral	39
Tabla 19 Opciones que se debe fortalecer o implementar.....	40
Tabla 20 Datos relevantes de empresarios entrevistados	41
Tabla 21 Matriz de tabulación de entrevistas	43

Tabla 22 Análisis FODA	50
Tabla 23 Matriz de Impacto Cruzado	52
Tabla 24 Análisis Estratégico FODA cruzado	54
Tabla 25 Involucrados Sector Público	57
Tabla 26 Involucrados Sociedad Civil: Empresarios turísticos.....	58
Tabla 27 Alineación de las Políticas con la Planificación Nacional	59
Tabla 28 Marco Normativo	59
Tabla 29 Matriz de Políticas y Estrategias	64
Tabla 30 Mapeo de Actores Estrategia 1	68
Tabla 31 Presupuesto Referencial Estrategia 1	70
Tabla 32 Mapeo de Actores Estrategia 2.....	73
Tabla 33 Presupuesto Referencial Estrategia 2	74
Tabla 34 Mapeo de Actores Estrategia 3.....	76
Tabla 35 Presupuesto Referencial Estrategia 3	77

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El turismo se ha extendido por diferentes países a lo largo del tiempo, su importancia en el desarrollo de los pueblos y su aporte en lo humano, social y económico, ha llamado la atención para su estudio; el turismo, identificándose como un factor importante para el progreso de los pueblos; logra impulsar cambios en el sector público y privado, no solo en infraestructura sino también en productos y servicios, y lo más importante contar con profesionales capacitados que fortalecen y mejoran la calidad de la oferta turística.

Según la OEI (2010), la formación del personal – profesional es importante ya que estos deben estar capacitados para enfrentar necesidades para favorecer el desarrollo económico y social.

Por otro lado Ecuador en cifras en su informe de Tendencias turísticas (2019), hace notar que los negocios deben ganar competitividad al predecir el comportamiento de los consumidores permitiendo identificar la dirección de la actividad, generando información que puede ser procesada para las empresas turísticas, beneficiando al consumidor en el momento de entregar un mejor servicio.

Pero en la actualidad la situación económica de Ecuador afecta a todos los sectores y por ende al turismo, forzando a las empresas que se dedican a esta actividad, en ocasiones contraten personal no calificado, afectando por desconocimiento técnico la elaboración del bien o servicio y por ende la calidad del servicio turístico.

En consecuencia de esto, Tomaselli (2018) manifiesta en su investigación sobre la educación técnica y su incorporación laboral, que la educación técnica en Ecuador relacionada al bachillerato, destaca su relevancia en lo que es política pública y se lo puede evidencia en la constitución del 2008, además se destaca una escasa disponibilidad de estudios en materia de inclusión laboral para este segmento, por lo que también se destaca la escasas de registros estadísticos.

En consecuencia de esto el bachiller técnico es validado para incorporarse al mercado laboral tempranamente, por lo que es importante realizar un diagnóstico de la situación laboral actual, así también identificar los factores que requieren los empresarios para contratar personal y confirmar su apoyo al desarrollo del servicio turístico; permitiendo un cambio en

la parte operativa de los prestadores de servicios turísticos, con su desenvolvimiento óptimo en el área de trabajo.

Tomaselli (2018) también indica que los bachilleres tienen una leve tendencia a incorporarse al ámbito laboral. Por lo que se propone en la investigación establecer políticas y estrategias de inserción laboral para mejorar la calidad del servicio turístico, lo que permitirá no solo el beneficio para estos sino también para las empresas turísticas que los acojan, ya que poseen conocimientos básicos que ayudara a mejorar la calidad del servicio turístico y gracias a su conocimiento logran generar nuevas alternativas para su propia subsistencia.

PROBLEMA

Las personas se convierten en el recurso más importante de una empresa del sector turístico, convirtiéndose en un elemento clave para la competitividad de la empresa.

Es por ello que llevar un control sobre el personal de trabajo es importante, ya que ayuda a la organización del mismo; este control se debe convertir en un componente fundamental para las empresas; pero en la práctica existe empresas que trabajan sin dar el debido control del personal como lo manifiesta Cojitambo, (2015), afectando de manera considerable a la operatividad, competitividad y crecimiento tanto del trabajador como de la empresa, por el hecho de no optimizar de este recurso primordial.

En este sentido, muchas de las empresas turísticas no establecen un adecuado control del personal, ya que no poseer una estructura organizacional, esto afecta al no mostrar como la empresa está organizada, cuáles son los niveles jerárquicos, quien es responsable de quien y cuáles son las decisiones que deben tomar de forma clara.

Al no tener establecido esta estructura organizacional, las empresas turísticas llevan una inadecuada selección del personal y posteriormente su contratación, permitiendo el no cumplimiento de las características necesarias para desenvolverse en el puesto de trabajo estas pueden ser: habilidades, aptitudes, conocimiento y competencias requeridas; al no poseer las características consienten que exista una sobre carga laboral al personal y ocupen varios puestos al mismo tiempo, permitiendo así que no exista un buen desempeño en la actividad laboral y tiempo para su capacitación y formación constante, que requiere cada persona, todo esto se puede verificar en el Anexo1, 2 y 3.

Al ver diferentes afectaciones en el proceso de producción, la calidad del servicio que brindan las empresas turísticas en diferentes ciudades ha comenzado a incluir en su operación personal calificado. Por lo que la presente investigación, formula el siguiente problema: **La deficiente calidad del servicio turístico en la ciudad de Tena, se debe al escaso personal operativo con competencias laborales en establecimientos dedicados al turismo.**

IDEA A DEFENDER:

El diseño de políticas y estrategias de inserción laboral para bachilleres de la UECT, incidirá en la mejora de la calidad del servicio en las empresas turísticas de Tena.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar políticas y estrategias de inserción laboral para bachilleres de la UECT que permitan la mejora de la calidad del servicio en las empresas turísticas de Tena.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Diagnosticar la situación laboral actual de los bachilleres afines al turismo de la UECT.
2. Determinar los factores que requieren las empresas de turismo para la inserción laboral del personal.
3. Proponer acciones que mejoren la calidad del servicio en las empresas turísticas de la ciudad de Tena desde la perspectiva laboral.

CAPÍTULO II

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se ha dividido en tres subtemas que permiten entender de forma amplia la investigación que se desea realizar, las cuales se describen a continuación.

1.- IMPORTANCIA DEL TURISMO, DESDE LA PERSPECTIVA DE LA EDUCACIÓN Y EL SERVICIO.

Según García (2019) el turismo es uno de los sectores más importantes y en plena expansión de la economía mundial en todos los niveles, permitiendo que el constante crecimiento del turismo dejara clara la importancia de esta actividad para una comunidad o población tanto desde el punto de vistas para clientes como para la cantidad de puestos de trabajo que se generen.

Por otra parte Patrón y Barroso (2015) mencionan que el turismo se ha convertido en una de las actividades de mayor relevancia, logrando un incremento de turistas, consiguiendo el incremento en la inversión privada, para atender las necesidades del cliente de una forma eficaz y alcanzando un buen uso de los recursos.

De acuerdo con Sánchez (2018) el turismo suficientemente explotado puede traer consecuencias positivas para la economía de una ciudad, región y/o país.

Tal como lo mencionan anterior mente los autores el turismo ha conseguido convertirse en una actividad económica realmente indispensable y relevante para una comunidad o población, ya que, al alcanzar un incremento de turistas, afecta de forma positiva a la economía de un sector, consiguiendo así el crecimiento de la actividad turística con inversiones públicas y privadas, incremento de la actividad económica de la población y el desarrollo personal, profesional y empresarial de un sector.

La educación

Wallingre (2011) en el ensayo que publica indica que la educación proviene de instituciones públicas o privadas con el fin insertar al trabajo y a la sociedad personas que puedan interpretar, analizar y evaluar un nuevo conocimiento.

También Campón Folgado, Hernández, (2014) señalan que los alumnos poseen conocimientos cuando terminan sus estudios en grado de turismo, estos les permite poseer habilidades básicas.

Así Dos, Limberger y Domareski, (2011) indican que el conocimiento contribuye a la creación, almacenamiento, y transferencia de conocimiento para obtener innovación y ventajas competitivas, dando la importancia de tener empleados asegurando su conocimiento del consumidor y lo más importante entender el mercado y el ámbito turístico.

Peralta y Dávila (2019) la educación se convierte en un área fundamental de vida del ser humano y la sociedad, porque el conocimiento abre puertas tanto en el terreno profesional como en el devenir diario, para permitir una toma de decisiones correctas y lograr interrelaciones sanas, todo esto permite volverse un componente importante para el desarrollo, logrando relevancia en el mundo actual por los avances o transformaciones de la ciencia y sus aplicaciones, influyendo en el avance y progreso de las personas y sociedades por los conocimientos adquiridos, el enriquecimiento de la cultura, el espíritu, los valores y todo lo que conlleva el ser humano.

Desde el punto de vista de Moreno y Cirilo (2018) la educación será de mayor valor cuando se perciba beneficios y a menor costo económico, tiempo y esfuerzo, siempre se requiere aprender habilidades y destrezas para relacionar los conocimientos adquiridos que ofrezcan beneficios inmediatos; al integrar al aprendiz a la estructura organizativa de la empresa ofrece beneficios ya que toda actividad útil será rentable.

Mientras que los autores antes mencionados, es sus publicaciones concuerdan en que la educación es importante para el desarrollo de los pueblos, abre puertas de empleo, permite crecer como personal y profesional, con los conocimientos adquiridos logra que se tome las decisiones adecuadas, logrando un beneficio inmediato en una estructura organizativa ya que toda actividad útil lograra alcanzar la rentabilidad.

El turismo desde la perspectiva de la educación

El turismo desde la perspectiva de la educación y el servicio es fundamental para el desarrollo de la actividad turística, por ende, se menciona a varios autores los cuales en sus publicaciones dan a conocer la importancia, como Medina (2011) alude que “La actividad turística es netamente una relación de comunicación en donde el contacto con otros seres

humanos es indispensable y fundamental que delinear el comportamiento de una sociedad que está expuesta a ella”. (p.1).

Así también Burneo (2015) manifiesta que para la educación en turismo se requiere de un modelo que guíe el aprendizaje integral y no fragmentado, con esto el estudiante podrá entender el turismo, actuar en éste y considerar que el turista exige calidad en el destino, producto y servicio.

Como lo hacen notar los autores es importante la relación entre turismo, educación y servicio, por tanto, la relevancia que tiene la formación académica, ayuda al desarrollo de las actividades, lo que se debe considerar como algo fundamental al momento de su desarrollo, ya que el aprendizaje integral permite entender el funcionamiento de la actividad turística, logrando satisfacer las necesidades de los clientes y llegando a la cumbre de la calidad del bien o servicio a ofrecer.

El turismo desde la perspectiva del servicio

Como lo hace notar el autor Tinoco (2003), el “desarrollo turístico debe repercutir de forma efectiva en la mejora de la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada destino”. (p.58).

Desde el punto de vista de Cepeda Naranjo (2019) indica como recomendación que las capacitaciones al personal se las debe realizar de forma periódica, para obtener conocimientos nuevos que serán útiles para mejorar la calidad del servicio turístico, de las cuales el desempeño de los empleados es importante.

Como afirman Rocha y Morales (2018) en la actualidad existen organizaciones que ofrecen un producto o servicio al consumidor a través de su personal de trabajo, los cuales deben certificar de que el consumo de los clientes sea a través de un servicio óptimo, para lo cual se debe prever y velar que el servicio a ofertar sea de calidad lo cual garantice una experiencia gratificante para el cliente, lograra elevar los niveles de competitividad del producto o servicio.

Pero desde la posición de Tomazzoni y Crosdales (2013). Mencionan que la expresiva y amplia proyección de los impactos socioeconómicos justifica para que se realice estudios desde la visión del turista como actor fundamental y lograr satisfacer su necesidad en el momento del desarrollo de la oferta a disposición.

Con lo mencionado por los autores se puede confirmar que un servicio de calidad en el turismo atribuye de forma positiva para el desarrollo de una organización a base de una óptima oferta que permita satisfacer las necesidades de los turistas o clientes, logrando una experiencia gratificante y permitiendo que los niveles de competitividad se incrementen y así la actividad turística se convierta en un factor importante para el progreso de un sector.

La sobre educación en turismo

Morales, Ortiz, Duque y Plata (2017) muestran que es necesario una mayor sensibilización en las empresas turísticas para que den la debida importancia y valor al conocimiento, base de datos entre otros.

De acuerdo con Lillo y Casado (2011) el personal es importante para la actividad turística ya que es quien designa conocimientos, competencias y habilidades útiles para la producción de bienes, servicios y nuevos conocimientos acumulados por su educación y formación así como a lo largo de su experiencia laboral. Si las personas que ocupan un puesto de trabajo tuvieran una formación demasiado elevada para el desempeño de sus tareas laborales, esto implica que no se distribuya homogéneamente entre los distintos niveles educativos, esto se da por la sobre oferta de trabajos cualificados en relación a la demanda por parte de la empresa. Volviéndose un fallo de recursos productivos, así como también puede suponer un perjuicio para los trabajadores de menor nivel educativo, siendo desplazado por otro de mayor nivel incidencia en la aceptación de trabajos de menor nivel, afectando a la motivación y bienestar del individuo, lo que podría redundar en la productividad.

2.- LA EMPLEABILIDAD EN EL TURISMO, LA FORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN TURISMO.

En este tema el termino de empleabilidad no se debe tratar como un concepto, más bien es identificar cual es la esencia de competitividad al tener conocimientos adecuados para ocupar un puesto de trabajo, para lograr procesos apropiados que permitan cumplir un objetivo planteado.

De acuerdo con Fresneda (2018) la empleabilidad implica una serie de habilidades, aptitudes y conocimientos entre otros aspectos que hace que una persona tenga más posibilidades de trabajo ya que al poseer competencias específicas y transversales, hacen a una persona capaz

de obtener un puesto que desee, dado el tiempo de formación adquirida en su periodo de aprendizaje.

Sin embargo, es importante mencionar que “Los factores académicos que inciden en el nivel de empleabilidad de los egresados son: situación académica del egresado, manejo de las tics, dominio del idioma inglés, los programas de capacitación y las competencias del perfil del egresado adquiridas” (Larrañaga, 2019, p.30).

Como lo hace notar Manrique (2019) “el turismo se convierte en una opción económica integral, generadora de empleos e ingresos, que favorece el bienestar comunitario y además exige una actuación articulada entre las autoridades y el sector privado para garantizar el éxito de las estrategias implementadas”.

De acuerdo con lo expresado, la empleabilidad para un puesto de trabajo, requiere de una persona que posea conocimiento, destrezas y habilidades para realizar una o varias actividades específicas encomendadas en la organización contratante, convirtiendo dicha actividad en una opción económica integral y que ayude al desarrollo del personal, la empresa y el sector.

La formación de los estudiantes

Como dice Medina, Cuevas, Márquez y Zagal (2013) la educación se orienta a la constante formación social del individuo, logrando cambios significativos que conlleven a la mejora de la calidad en la preparación de los estudiantes para la inserción social y laboral.

Según Gómez (2017) el proceso de aprendizaje proporciona potenciales a los estudiantes de manera que actúen ante los problemas que se generen desde una permanente integración del conocimiento, y a la vez permitir al sujeto hacer sus propios descubrimientos y creaciones, mediante la investigación.

Teniendo en cuenta a Pérez (2011) recomienda se implemente programas que certifiquen capacitaciones para el personal con el fin de mejorar los procesos y procedimientos en la prestación de servicios enfocada al ámbito laboral.

Como bien se puede ver en las citas de los autores de este meta la formación o educación es un factor fundamental para la inserción del personal en lo social y laboral, ya que el proceso de aprendizaje proporciona habilidades para actuar ante problemas que se generen, desde el

conocimiento adquirido, por lo que es indispensable la formación continua de los trabajadores en cada una de las organizaciones o empresas en las que laboran.

Importancia de la formación

Castro Milano (2012) la educación y formación de calidad previa al empleo son pilares principales y garantizan que las aptitudes adquiridas son transferidas a la empresa.

“juegan un papel estratégico en la formación de los Intelectuales Orgánicos que serán los sujetos históricos de tal transformación” (Carmona, Vera, Valdivia y Olmedo, 2019, p. 113).

Sánchez (2011) las organizaciones y empresas requieren para las fuentes laborales personas con educación y conocimiento, que permitan funcionar, producir, aumentar la productividad de los insumos materiales y el capital; ya que las nuevas necesidades que crean el avance tecnológico y globalización aumentan la complejidad de los trabajos y la necesidad de tener personas con mayor capacidad para resolver nuevos problemas.

Como señalan los autores la formación de las personas en algo específico, y de calidad contribuye de manera positiva para postularse a un puesto de trabajo, ya que el conocimiento juega un papel fundamental en la transformación o avances tecnológicos en la historia; todo este conocimiento adquirido permiten el funcionamiento, la producción de materiales, productos o servicio de una organización o empresa ya que constantemente se incrementa la complejidad de los trabajos y la necesidad de satisfacer las necesidades de los clientes, muchas de las veces resolviendo problemas con personas que tienen mayor conocimiento y formación en el tema.

Formación específica en turismo

Desde la posición de Moscoso (2019) se denomina formación profesional al conjunto de ofertas formativas de manera coherente y sistémica la cual tiene como objetivo la formación para el trabajo y en el trabajo; cualquier sea el nivel de calificación involucrado desde el nivel inicial al técnico superior. La formación académica, es sumamente importante, puesto que se debe adquirir competencias necesarias para poderse desarrollar de forma eficaz a pesar de los cambios en el mundo y las exigencias de la demanda actual.

Como plantea Perelló y Perelló (2013) la falta de una formación específica en un área o rama se toma en consideración en el momento de la empleabilidad, porque el reto principal es

precisar las funciones de un perfil ya que actúa como nexo de unión entre el recurso y la actividad, pero también se destacan habilidades como la flexibilidad a la hora de adaptarse a un trabajo destacando la competencia de la comunicación no solo con clientes.

En la opinión de Brotons (2012) manifiesta que es necesario la formación específicamente en turismo para trabajar en este sector por el conocimiento concreto sobre el trabajo que requiere una empresa.

Es por ello que Soriano, Arcos y Canul, (2018) publican que es necesario fomentar en el estudiante de turismo competencias genéricas para que en su formación profesional y laboral proyecte conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren en el área de turismo, para conducir proyectos que redunde en un turismo de calidad y eficiencia.

Teniendo en cuenta a los autores la formación de una persona en un área o rama específica es indispensable para una empresa, ya que con los conocimientos adecuados y experiencia adquirida se logra mejorar el trabajo y así poder conducir hasta un turismo de calidad y eficiente en el momento de satisfacer una necesidad o exigencia del turista o la demanda.

3.- CALIDAD EN EL TURISMO, A PARTIR DE LA MANO DE OBRA CALIFICADA.

Aquí es importante que se destaque la calidad del turismo a partir del personal calificado, es por ellos que los autores que se mencionan a continuación concuerdan en que si se quiere calidad en el sector turístico se debe empezar desde la parte operativa (mano de obra) ya que si las personas tienen el conocimiento necesario se lograra evitar brechas en el servicio turístico de las empresas.

“La calidad es un concepto vivo, en constante evolución y construcción, que ha ido adquiriendo nuevos significados a lo largo del tiempo, de forma paralela a los ámbitos en los que se aplica: producción y servicios” (Araujo y Borrego, 2018, p.62).

Como lo hacen notar Gutiérrez, Vásquez, y Vilca, (2019) la calidad del servicio influye directamente al posicionamiento de la empresa, y se convierte en una variable clave para la competitividad, por lo que cualquier empresa que brinde un mejor servicio que la competencia, será el lugar favorito para los clientes en el momento de hacer su compra, pero

se debe poner todo el esfuerzo posible para mejorar siempre la calidad del servicio y así lograr la máxima fidelización del cliente.

“es el conjunto de propiedades de un servicio ya sean conductuales o técnicas, las cuales le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente o un grupo de ellos” (García, Manuel y Cieza, 2018, p.21)

Por lo tanto y de acuerdo con los autores la calidad es una variable importante para cada organización o empresa, porque le permite mantenerse en el mercado y su vez volverse competitivo, sin embargo, la calidad del bien, producto o servicio que oferte cada entidad, organización o empresa dependerá mucho del esfuerzo de día a día lo pongan para mantenerse y/o mejorar la calidad que ofrece.

Mano de obra

Poder identificar que la mano de obra es un factor importantísimo desde la parte operacional de una empresa; para que el producto o servicio de oferta incida en la satisfacción del cliente y por ende en la calidad del turismo se menciona a los siguientes autores:

Burneo y Guerrero (2015) revelan que la mano de obra transforma la realidad del lugar donde se desenvuelven, de tal forma que mejora de la calidad del servicio y la oferta turística tiene un avance significativo.

De este modo Fernández, (2013) señala para lograr la calidad en las empresas de servicio es necesario el cumplimiento o superación de expectativas del cliente, para ello se deben aplicar esfuerzos y dedicación continúa por todo el personal de la empresa incluyendo gerencia y empleados de menor cualificación.

Como señalan Cruz, Valle, Ruiz y Paredes (2017) el papel que juega el empleado que radica en el sector de los servicios y puntualmente en el turístico; a través de su conocimiento, habilidades y actitudes (competencias), hace que su desempeño se evidencie en cada momento y la imagen de la organización se refleje en el mismo al momento de tener contacto directo y permanente con el cliente o turista.

Como lo hacen notar los autores la mano de obra juega un papel importante en el sector de los servicios, porque permite transformar la realidad del lugar donde se desenvuelven, de tal

forma que permite lograr el cumplimiento o superación de expectativas del cliente, a base de trabajo, esfuerzo, dedicación y logrando ofrecer un servicio de calidad.

El conocimiento adquirido

Moreno Briceño y Godoy (2012) mencionan que el conocimiento que adquiere a través del tiempo, esto se transforma en valor para la organización la misma que se evidencia como los resultados esperados (calidad del servicio y productos), es por ello que el conocimiento se debe considerar como una inversión y que sea constantemente.

Por otra parte Escobar y Parra (2011) revelan en su investigación que el conocimiento empírico, trabaja en base a la inercia estacional, con personal no calificado afectando directamente al servicio con el cumplimiento de requisitos básicos de calidad.

Las investigaciones realizadas por los autores antes mencionados en relación al conocimiento, da a entender que el conocimiento es una capacidad fundamental que deben adquirir las personas (trabajadores) en una empresa, porque ayuda a transformar el trabajo y lograr los resultados esperados, en cambio si el trabajador no posee los conocimientos necesarios afectara directamente al servicio y por ende al cumplimiento de los requisitos básicos de la calidad esperada por la empresa y el cliente.

Mano de obra calificada

Como lo hace notar Godínez (2018) en la actualidad se presentan varias opciones de mano de obra, lo que incide en el mercado por el mayor nivel y expectativas; pero al mismo tiempo la competencia ocasiona que se presenten opciones de muy bajo costo y por lo tanto muy baja calidad, por lo que es necesario que se analice las afectaciones al producto, empresa, etc. o beneficios que se pueden generar de las opciones existentes para definir el plan de trabajo que cumpla la finalidad establecida.

Por otro lado Tacunga (2015) expresa que el exceso de oferta en relación a la cantidad de empresas que existen, se evidencia más en las ciudades pequeñas donde existe poco desarrollo de las medianas y grandes empresas, las cuales requieren en su mayoría mano de obra calificada.

Pero Ccorahua (2016) señala que el manejo adecuado de la mano de obra calificada en procesos, la empresa tendrá mayor beneficio económico mediante un buen rendimiento y

una continua mejora de la productividad, permitiendo que se convierta en una de las mejores y competitivas empresas del mercado, para lograr esto recomienda que la mano de obra debe tener conocimiento, experiencia, una edad productiva y realizar un cronograma de actividades que permita optimizar el tiempo.

En concordancia con el autor Ccorahua, la mano de obra calificada es una opción, que permite incidir de manera positiva en el mercado, ya que al existir un manejo adecuado en procesos de una empresa el beneficio se puede visualizar de varias maneras como por ejemplo el económico, incremento de la calidad del producto e incluso la misma productividad de la empresa, entre otras, logrando así posesionarse en el mercado y ser una empresa competitiva.

Importancia de la mano de obra calificada en una empresa

Mora, Alarcón y López (2020) manifiestan en su investigación que la mano de obra calificada se convierte en una ventaja para la industria porque comprende jóvenes especializados en nivel técnico; al mismo tiempo la percepción general de disponibilidad de la mano de obra calificada tiene un impacto positivo y con significancia estadística de la competitividad de las empresas que forman parte de la industria, y a su vez se convierte en un factor importante para la rentabilidad de las empresas.

Según Siguenza (2019) disponer de mano de obra calificada reduce el costo en desperdicios y horas de labor empleada en trabajos defectuosos; los productos o servicios son más atractivos a la percepción positiva por parte de la demanda al representar garantía y seguridad para la empresa, así también en el mercado gana competitividad y prestigio que le permite maximizar la riqueza.

Como expresa Pérez (2015) un país que no tiene irregularidad de la información, puede llegar a invertir pequeñas cantidades de capital y en mano de obra calificada porque mientras mano de obra calificada en un país mejor será su estado estacionario; pero si paga sueldos bajos estos inciden en la productividad de la mano de obra calificada siendo esta baja y en su gran parte no calificada.

Por lo que Ortega (2019) manifiesta que “La industria que tienen éxito entienden que únicamente es posible el crecimiento, la prosperidad y el mantenerse en el mercado si se centra en que los empleados pueden hacer crecer o decrecer las fortalezas y debilidades de cada compañía”.

Tal como lo mencionan los autores es una ventaja que la industria posea mano de obra calificada ya que posee conocimientos necesarios para el desarrollo de la actividad encomendada ya que representa garantía y seguridad para cada empresa, porque le permite introducirse al mercado competitivo y prestigioso, así como también seguir invirtiendo en su capital, haciendo entender que toda industria para llegar al éxito debe tener mano de obra que le permita crecer en fortalezas y decrecer en debilidades.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación del presente proyecto de innovación es Turismo y Ecoturismo. Con una sub-línea de investigación centrada en el siguiente tópico: Planificación y gestión turística.

LOCALIZACIÓN

Tena en donde se desarrollará la investigación, se encuentra a una altura de 510 msnm, posee un clima lluvioso tropical con un promedio de 25°C, su población es de 60.880 habitantes de los cuales 29.937 son mujeres y 30.943 son hombres, siendo la urbe más grande y poblada. Según el censo del 2010 realizado por el INEC.

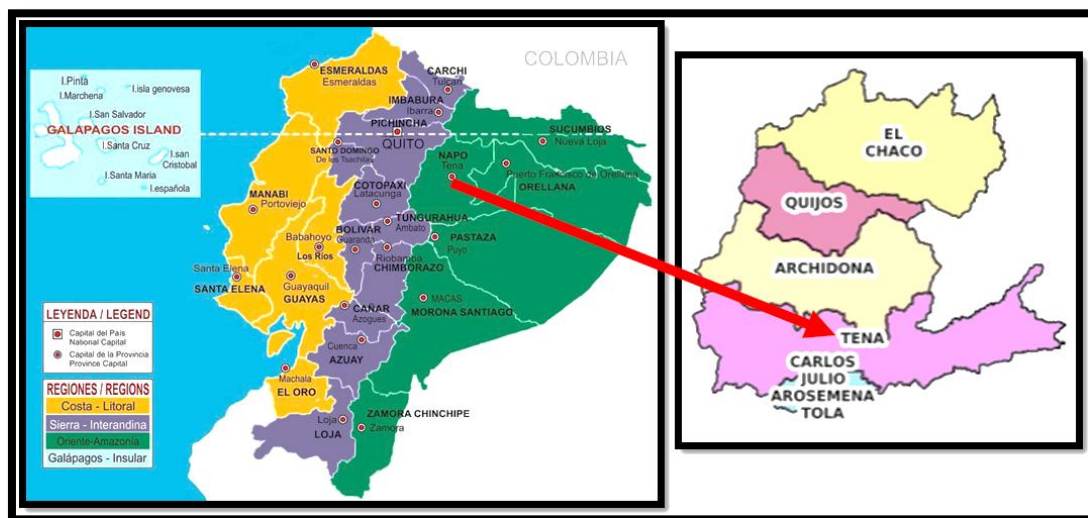


Figura 1. Mapa de ubicación ciudad Tena. Adaptado de <http://www.forsecuador.ec/imgfe/xMapa-del-Ecuador-con-sus-Regiones-Naturales-2.jpg.pagespeed.ic.GAWcraVxYq.webp>

Como se puede observar en la Figura 1, Tena se encuentra ubicada en la provincia de Napo, la misma que tiene una división política de cinco cantones los cuales son:

- ✓ El Chaco
- ✓ Quijos
- ✓ Archidona
- ✓ Tena
- ✓ Carlos Julio Arosemena Tola

De los cuales, Tena es el cantón donde se ejecuta la investigación, tiene una parroquia urbana que lleva el mismo nombre Tena (cabecera cantonal) y seis parroquias rurales estas son: Ahuano, Talag, Chontapunta, Misahualli, Pano y Puerto Napo.

Al ser Tena un cantón explotado turísticamente, le ha permitido crecer en servicio e infraestructura turística, con el fin de satisfacer las necesidades de los turistas.

Por tanto sectores en estudio son:

Los establecimientos turísticos del cantón Tena registrados ante la oficina del MINTUR Napo 2019, son 263 divididos en las siguientes actividades: Alimentos y bebidas con un 44.11%, Alojamiento 38.40%, Centros de turismo comunitario 2.28%, Intermediación 0.76%, Operación e Intermediación 13.31%, parques de atracciones estables 0.38% y Transporte turístico 0.76%, para lo cual se detalla en la siguiente tabla. (Tabla 1).

Establecimientos turísticos de la ciudad de Tena, sector privado.

Tabla 1

Catastro Turístico del cantón Tena 2019

EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO TURÍSTICO – CANTON TENA				
ACTIVIDAD	CLASIFICACIÓN	N° DE EMPRESAS	TOTAL	Porcentaje
Alimentos y Bebidas	Bar	17	116	44.11%
	Cafetería	8		
	Discoteca	7		
	Fuente de soda	6		
	Restaurante	78		
Alojamiento	Campamento turístico	1	101	38.40%
	Casa de huéspedes	3		
	hostal	57		
	Hostería	25		
	Hotel	12		
	Lodge	2		
Centros de Turismo Comunitario	Resort	1	6	2.28%
	Centros de Turismo Comunitario	6		
Intermediación	Sala de recepciones y banquetes	2	2	0.76%

Operación Intermediación	Agencia de viaje mayorista	1	35	13.31%
	Operador turístico	34		
Parques de atracciones estables	Termas y balnearios	1	1	0.38%
Transporte turístico	Servicios de transporte turístico	2	2	0.76%
	TOTAL		263	100%

Nota. Obtenido de MINTUR. Oficina técnica provincial de Napo (2019)

Estas empresas son la población total de uno de los objetos de estudio en la investigación de campo. Es un actor fundamental para lograr los objetivos planteados, ya que es la parte empresarial muy importante en la generación de empleo.

El otro objeto de estudio es la Unidad Educativa “Ciudad de Tena” (UECT), la cual está ubicada en la cabecera cantonal, en las calles Manuel María Rosales y Llanganates, es una institución fiscal, con modalidad presencial, los niveles educativos que ofrece son: Inicial, y Educación Básica en jornada matutina; Bachillerato en ciencias y técnico en jornada vespertina y nocturna.

La Unidad Educativa “Ciudad de Tena”, fue creada el 20 de septiembre de 1985, tiene una trayectoria de 34 años, inició con el bachillerato técnico con énfasis en turismo, pero al transcurrir los años fue tomando otra dirección, especializándose en Bar y Restaurant (ByR) hasta el año 2017 y en adelante Servicios Hoteleros (SH) y ventas e Información turística (VIT).

Según la secretaria general de la UECT (2019) en la actualidad la UECT tiene 1766 alumnos en proceso de formación, de los cuales 108 están distribuidos entre SH y VIT, pero a partir del año 2014 al 2019 ha formado a 113 personas que fueron entregados a la sociedad, como bachilleres técnicos en Bar y Restaurante, Servicios Hoteleros y Ventas e Información Turística, para apoyar el trabajo operativo y contribuir con el desarrollo del servicio turístico del cantón.

Se considera a las personas que se graduada en el periodo de 2014 - 2019 como bachilleres técnicos en las siguientes carreras para el estudio:

- ✓ Bar y Restaurant con 68 personas graduada.

- ✓ Servicios Hoteleros con 27 personas graduada.
- ✓ Ventas e Información Turística con 18 personas graduadas.

Las cuales suman una población total de estudio de 113 siendo este el 100%, mismos se detallados a continuación con sus respectivos años en la Tabla 2.

Tabla 2
Graduados como bachilleres técnicos afines al turismo

GRADUADOS EN EL BACHILLERATO TÉCNICO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “CIUDAD DE TENA”			
AÑO LECTIVO	BAR Y RESTAURANT (ByR)	SERVICIOS HOTELEROS (SH)	VENTAS E INFORMACIÓN TURÍSTICA (VIT)
2014-2015	26	-	-
2015-2016	25	-	-
2016-2017	17	-	-
2017-2018	-	18	9
2018-2019	-	9	9
Total por carrera	68	27	18
Total Graduados 2014 - 2019	113		

Nota. Obtenido de Secretaria general de la Unidad Educativa “Ciudad de Tena” (2019)

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación del proyecto de innovación es de tipo Descriptiva, ya que se apoya en la revisión de documentos de las teorías en el área determinada; se aplica encuestas y entrevistas *in situ*, la cual la convierte una investigación de tipo mixto (cualitativa y cuantitativa), dirigida a las personas graduadas en bachillerato técnico afín al turismo y a los propietarios de establecimientos turísticos de la ciudad de Tena.

Este proyecto de innovación está orientado a extraer generalidades significativas que contribuya al conocimiento, por ende, a resolver problemas, concordando con lo que manifiesta Morales (2012), donde su objeto es la predicción e identificación de las relaciones existentes entre dos o más variables.

Así también, Cauas (2015) manifiesta que el estudio se dirige a fenómenos sociales o educativos en una circunstancia temporal y espacial determinada.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del trabajo la metodología de investigación a desarrollar es Empírica, porque se determina el perfil del bachiller en ByR, SH y VIT, seguidamente se identifica como se encuentra la situación actual o realidad laboral, para identificar factores o acciones que incidan en su inserción laboral.

El método es la **Encuestas**: este documento es estructurado, y se aplica a la muestra de la población total de graduados de la UECT como bachilleres en ByR, SH y VIT en el periodo 2014 -2019.

Para la elaboración de los instrumentos, se tomará en consideración el ámbito territorial, el diseño del cuestionario será de acuerdo a la naturaleza de información, los medios por la que se obtendrá la información (personal, teléfono, internet), y los tipos de preguntas son cerradas.

Este instrumento elaborado, se somete a proceso de validación para su confiabilidad se aplica una prueba piloto de 30 encuestas las mismas que ayudaran a verificar la estructura adecuada del documento (encuestas) se incorpora Anexo 4, y así poder identificar si es necesario hacer modificaciones, aumentar o disminuir preguntas, también su validez a través de expertos.

El siguiente método es la entrevista según Pérez (2005) es un instrumento preciso y valido para la obtención de datos que permite obtener una apreciación más completa de los hechos o fenómenos estudiados.

Este instrumento se aplica a propietarios o representantes legales de las empresas turísticas registradas ante el MINTUR Napo.

MUESTRA:

Cruz & Millán (2012), manifiestan que si la población es finita o se conoce el total de la población y se quiere conocer cuántos hay que estudiar del total se debe aplicar la siguiente formula.

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

En donde:

n= tamaño de la muestra

N= población

$Z\alpha^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es de 0.95%)

p= probabilidad esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 1-p (en este caso es $1 - 0.05 = 0.95$)

d= es la precisión (en este caso deseamos un 3%)

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$
$$n = \frac{113 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2(113 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$
$$n = \frac{113 * 3.84 * 0.05 * 0.95}{0.0009 * 112 + 3.84 * 0.05 * 0.95}$$
$$n = \frac{20.61}{0.2832}$$
$$n = 72.77$$

Dando como resultado la aplicación de 73 encuestas a los bachilleres de la UECT.

El cuarto método es inducción completa: obtenida del estudio de todos los elementos que conforman el objeto de investigación, al conocer los resultados generado perteneciente a cada objeto de estudio, se van modulando a través de las matrices MEFI y DAFO hasta lograr proponer acciones que mejoren la calidad del servicio en las empresas turísticas de la ciudad de Tena desde la perspectiva laboral.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados y tendencia de la encuesta

De acuerdo con el diseño metodológico planteado para la investigación, con el fin de conocer la situación laboral de los bachilleres en carreras afines al turismo de la U.E. “Ciudad de Tena”, el marco muestral se elaboró con base a los registros oficiales de los ciclos escolares correspondientes a 2014 – 2019 registrados en secretaria de la UECT, con esto se establece aplicar una encuesta a 73 bachilleres, según el cálculo realizado.

En el tiempo de llevar a efecto la aplicación de la encuesta, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara como pandemia al COVID-19 (enfermedad infecciosa causada por el coronavirus), volviéndose un factor limitante para la aplicación total de la muestra calculada, por lo que se logra obtener una muestra final de 53 sujetos, para lo que se realiza un ajuste a la tendencia de cada pregunta establecida.

Datos informativos (Utilizando el test del Chi cuadrado)

Tabla 3
Género versus Edad

Variable	Edad				Total	
	18 a 20	21 a 23	24 a 27	Más de 28		
Género	Masculino	8 42,1%	12 42,9%	1 25,0%	1 50,0%	22 41,5%
	Femenino	11 57,9%	16 57,1%	3 75,0%	1 50,0%	31 58,5%
Total	19 100,0%	28 100,0%	4 100,0%	2 100,0%	53 100,0%	

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

De las 53 encuestas aplicadas obtenemos que el 58.5% es de género femenino mientras que el 41.5% es masculino, la edad que predomina entre los dos géneros son personas entre los 21 a 23 años con un 38.4%, seguida de las edades de 18 a 20 con el 26%; de 24 a 27 con el 5.5% y más de 28 con el 2.7%; esta información es de bachilleres técnicos en Servicios

Hoteleros, Ventas e Información Turística y Bar y Restaurante de la Unidad Educativa Ciudad de Tena entre las jornadas vespertina y nocturna.

Al realizar el ajuste para conocer la tendencia de la muestra establecida para la investigación que tiene esta información recolectada, se puede observar en el grafico N° X que la tendencia se encuentra en el género femenino y en el grafico N° XX la tendencia se encuentra en la edad de 21 a 23 años como lo muestra la predicción con la línea de color azul.

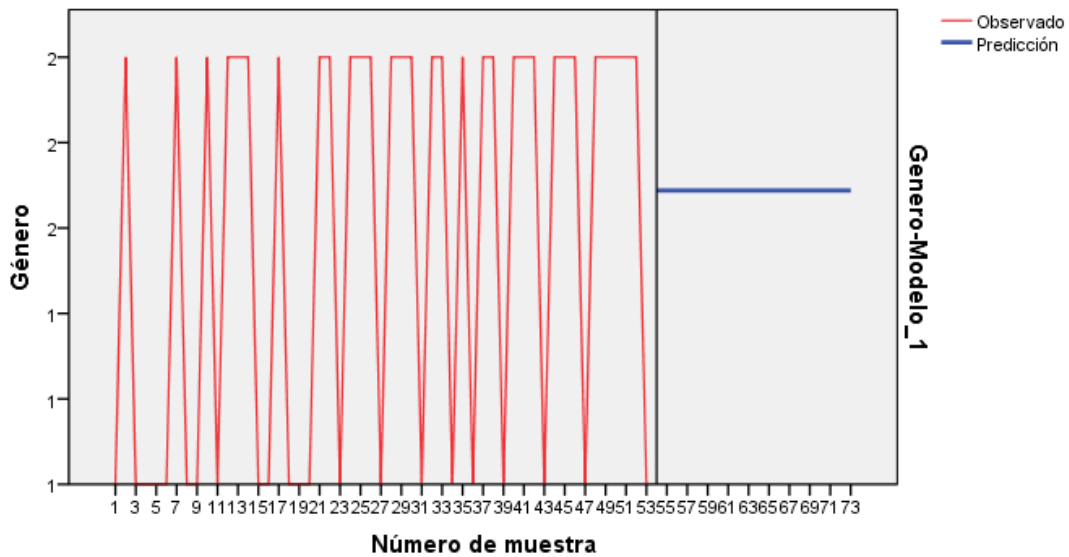


Gráfico 1 Ajuste para predicción de género

En donde el eje y es: 1= Masculino y 2= Femenino

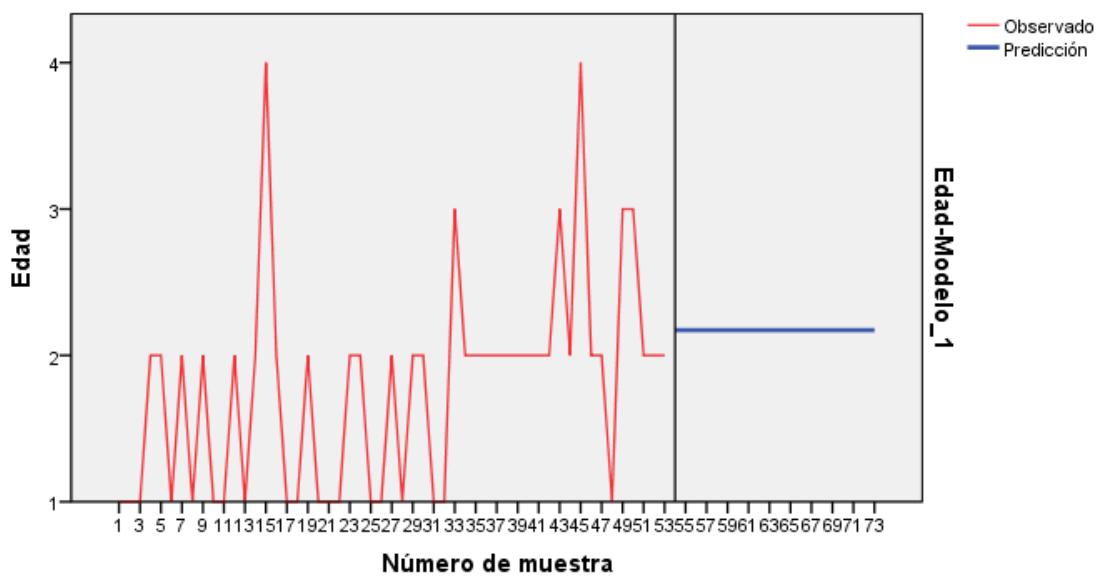


Gráfico 2 Ajuste para predicción de edad

En donde el eje y es: 1 = 18 a 20; 2 = 21 a 23; 3 = 24 a 27 y 4 = Más de 28

Tabla 4
Estado Civil

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	35	47,9	66,0
	Unión Libre	15	20,5	94,3
	Casado	3	4,1	100,0
	Total	53	72,6	100,0
Perdidos	Sistema	20	27,4	
Total		73	100,0	

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

El estado civil predominante de las 53 encuestas aplicadas en los bachilleres de la UECT es soltero con un 47.9%, seguida de unión libre con el 20.5% y casado con un 4.1%. Para la predicción de tendencia de las demás encuestas podría estar entre soltero y unión libre según la información del Gráfico 3 que se encuentra a continuación.

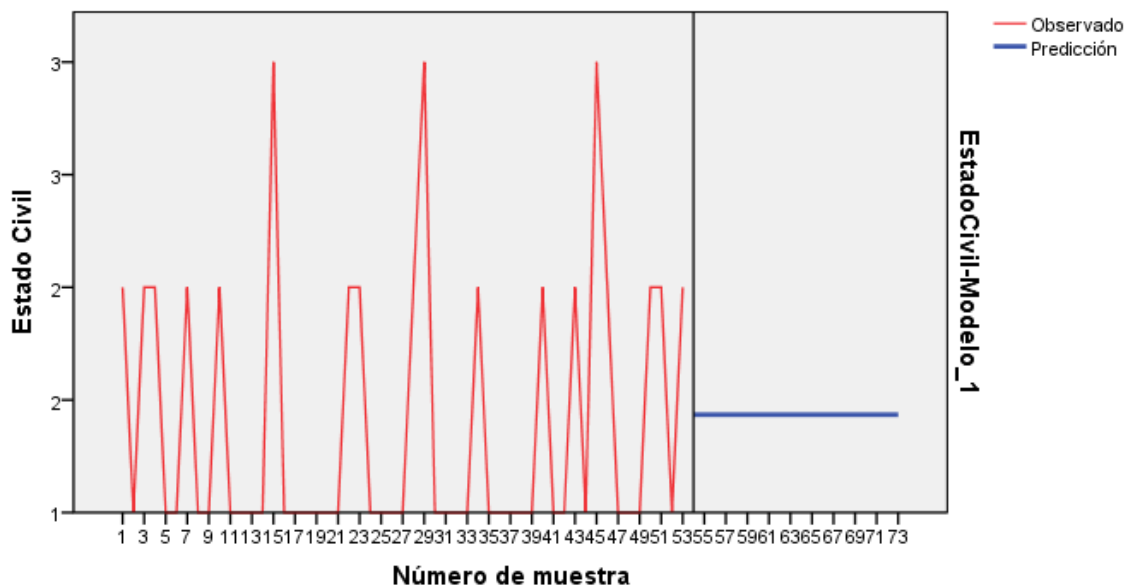


Gráfico 3 Ajuste para predicción de estado civil

En donde el eje y es: 1= Soltero, 2= Unión libre, 3= Casado, 4= Divorciado y 5= Viudo.

Pregunta 1

Tabla 5

Estudios posteriores vs Estudios relacionados al bachillerato

Variable	¿Ha continuado con estudios relacionados a su bachiller técnico?			Total		
	Si	NO	N/A			
¿Cuenta con estudios después de su graduación?	Si	Recuento	12	9	0	21
		% dentro de ¿Ha continuado con estudios relacionados a su bachiller técnico?	100,0%	100,0%	0,0%	39,6%
	NO	Recuento	0	0	32	32
		% dentro de ¿Ha continuado con estudios relacionados a su bachiller técnico?	0,0%	0,0%	100,0%	60,4%
Total	Recuento	12	9	32	53	
	% dentro de ¿Ha continuado con estudios relacionados a su bachiller técnico?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

Es importante considerar que el 60.4% no han continuado con sus estudios posteriores a su bachillerato y tan solo un 39.6% si continúan estudiando, de ellos el 22.6% estudian algo relacionado a su bachillerato, el 16.98% estudia otras carreras y el 60.4% no aplica ya que no se encuentran estudiando.

En relación a la predicción de la tendencia en el Gráfico 4 podemos observar que se mantiene en no tener estudios posteriores y en el Gráfico 5 muestra que la tendencia es que los bachilleres al no tener estudios estaría en el rango N/A, las cuales se encuentran a continuación.

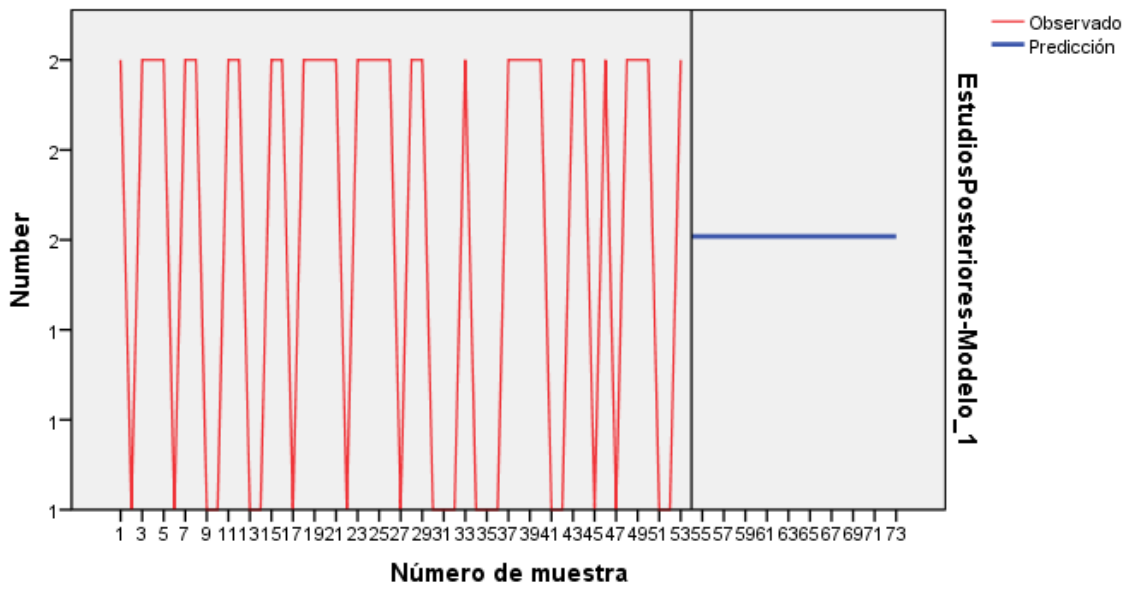


Gráfico 4 Ajuste para predicción de estudios posteriores

En donde el eje y es: 1= Si y 2= No

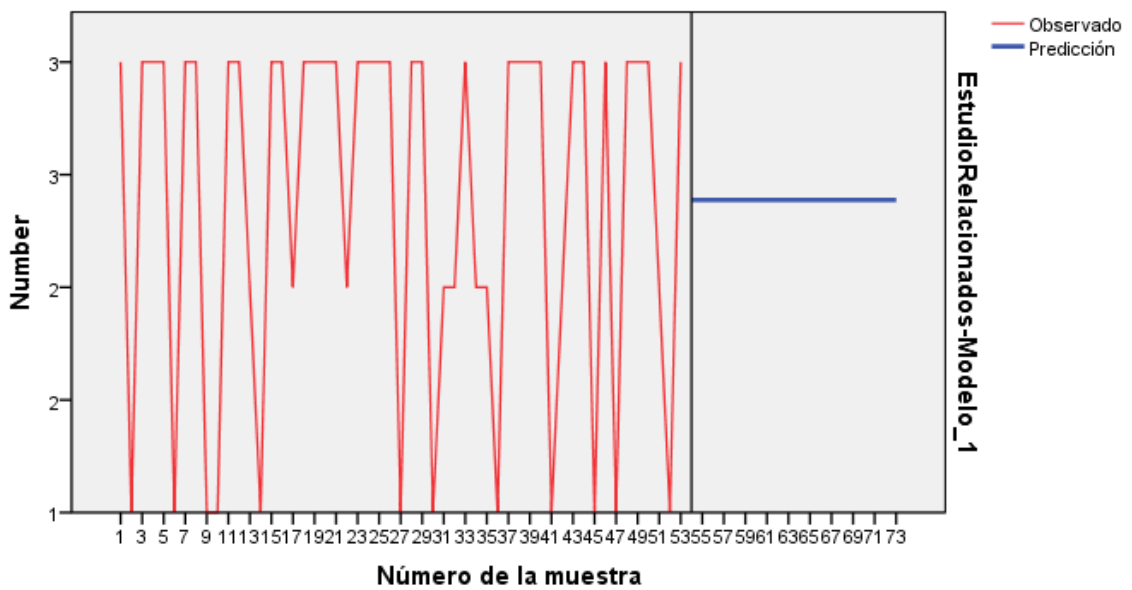


Gráfico 5 Ajuste para predicción de estudios relacionados con el bachillerato técnico

En donde el eje y es: 1= Si, 2= No y 3= N/A

Pregunta 2 y 3

Tabla 6

Trabajo actual vs tiempo en encontrarlo

Variable	¿Cuánto tiempo tardo en encontrar trabajo?			Total		
	Meses	Año	N/A			
¿En la actualidad se encuentra trabajando?	Si	Recuento	29	7	0	36
		% dentro de ¿Cuánto tiempo tardo en encontrar trabajo?	100,0%	100,0%	0,0%	67,9%
	NO	Recuento	0	0	17	17
		% dentro de ¿Cuánto tiempo tardo en encontrar trabajo?	0,0%	0,0%	100,0%	32,1%
Total	Recuento	29	7	17	53	
	% dentro de ¿Cuánto tiempo tardo en encontrar trabajo?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

Las personas que se encuentran trabajando en la actualidad después de terminar su bachillerato es solo un 67.9%, estas personas el 54.7% tardaron meses para encontrar un trabajo, el 13.2% tardo mínimo un año y el 32% se refiere a las personas que no se encuentran trabajando por lo tanto no tienen tiempo en encontrar trabajo.

En lo que se refiere a la predicción de la tendencia en el Gráfico 6 se puede observar que las personas se podrían encontrar trabajando, mientras que en el Gráfico 7 demuestra que podrían tardarse al menos un año en encontrar un trabajo.

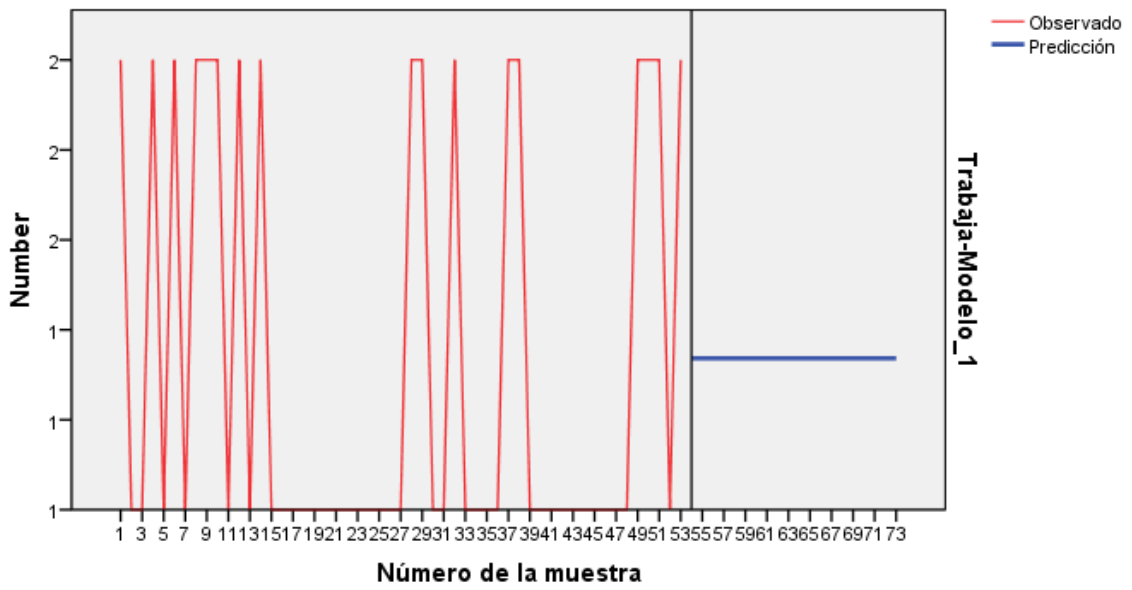


Gráfico 6 Ajuste para predicción de contar con trabajo

En donde el eje y es: 1= Si y 2= No

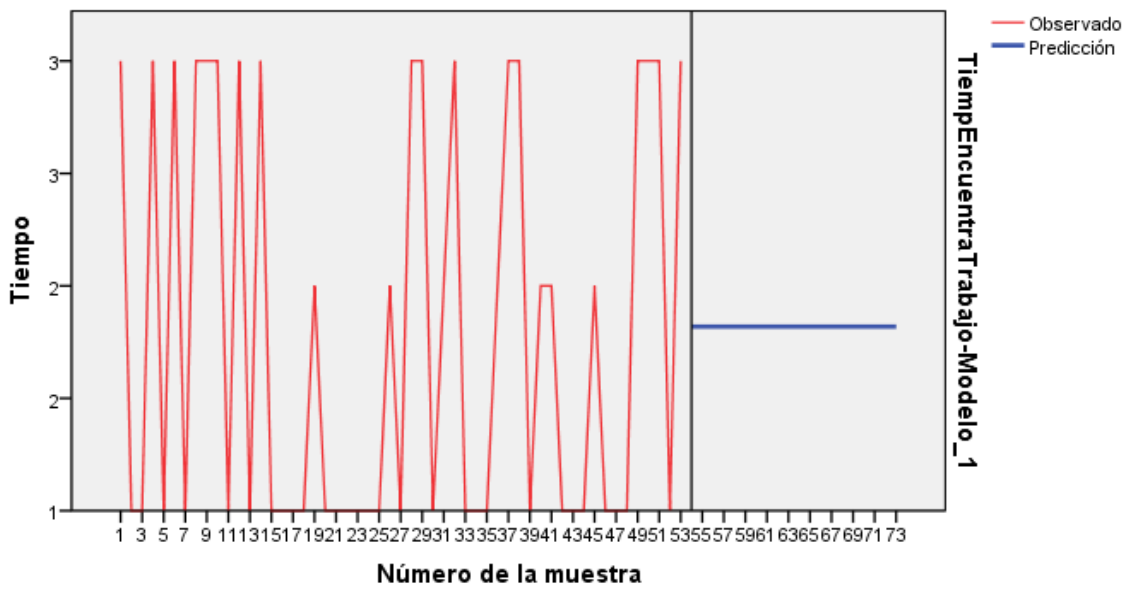


Gráfico 7 Ajuste para predicción de tiempo

En encontrar empleo en donde el eje y es: 1= Meses, 2= Años y 3= N/A

Tabla 7
Lugar donde trabaja

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negocio Propio	6	8,2	11,3
	Empresa privada	27	37,0	50,9
	Empresa Publica	2	2,7	3,8
	Otras	1	1,4	1,9
	N/A	17	23,3	32,1
	Total	53	72,6	100,0
Perdidos	Sistema	20	27,4	
Total		73	100,0	

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

De las 53 personas encuestadas el lugar donde trabajan predomina en una empresa privada con el 37%, con un 23.3% que son N/A ya que son las personas que no se encuentran trabajando y con un 8.2% en negocios propios, 2.7% en empresas públicas y un 1.4% en otras empresas.

En la predicción de la tendencia se puede observar la Gráfico 8, misma que informa el lugar de trabajo sería la empresa pública.

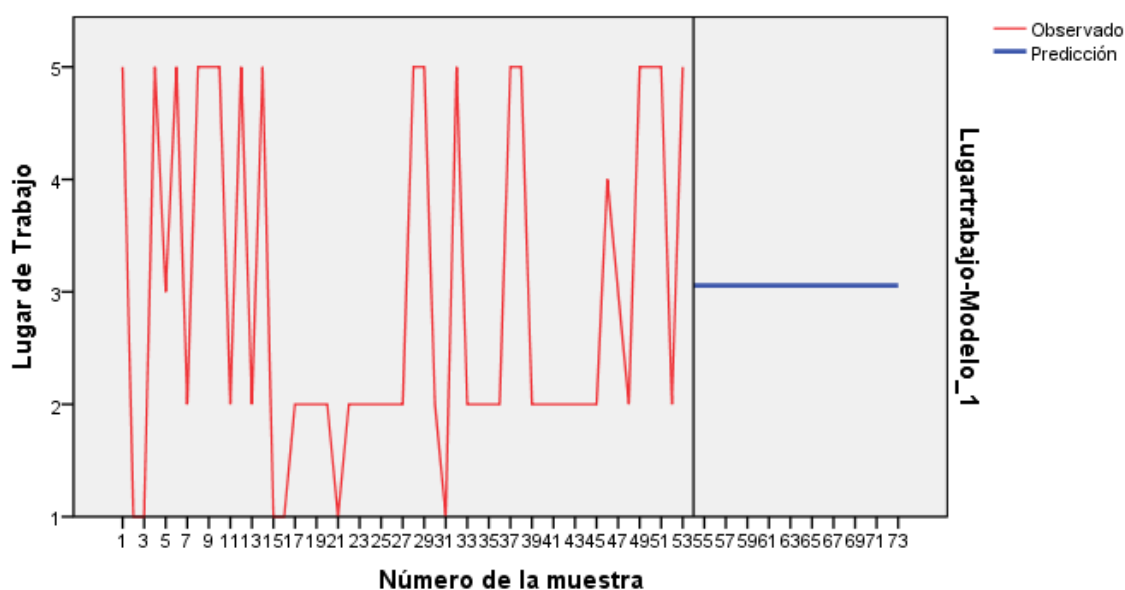


Gráfico 8 Ajuste para predicción de lugar de trabajo

En el eje y es: 1= Negocio propio, 2= Empresa privada, 3= Empresa pública, 4= Otras y 5= N/A.

Tabla 8
Relación de trabajo con el bachillerato que estudio

Variable		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	19,2	26,4	26,4
	NO	22	30,1	41,5	67,9
	N/A	17	23,3	32,1	100,0
	Total	53	72,6	100,0	
Perdidos	Sistema	20	27,4		
Total		73	100,0		

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

El 19.2% de los encuestados trabajan en empresas relacionadas al estudio de bachillerato, mientras que el 30.1% no trabajan en relación a sus estudios y el 23.3% no trabajan por lo que no aplica. Para la predicción de la tendencia a las respuestas a esta pregunta en el siguiente Gráfico 9 se observa que se mantendrá en su mayoría de los trabajos no se realizan en empresas que tengan relación con lo que estudiaron.

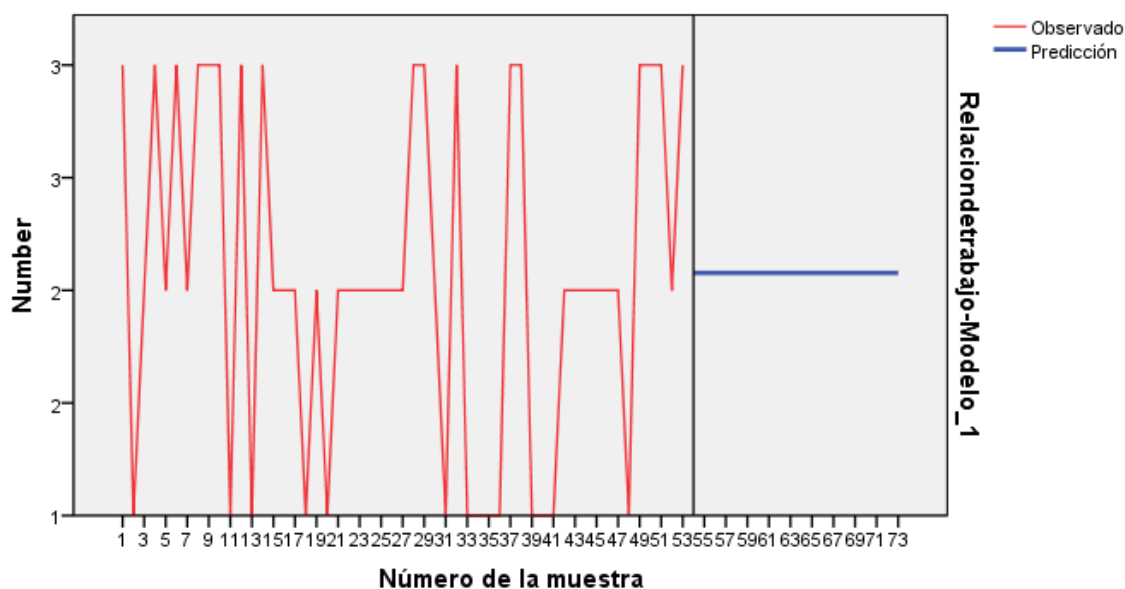


Gráfico 9 Ajuste para predicción de relación del trabajo con el estudio de bachillerato

Donde en el eje y es: 1= Si, 2= No y 3= N/A

Tabla 9
Actividad en el que trabaja

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alojamiento	6	8,2	11,3	11,3
Alimentos y bebidas	5	6,8	9,4	20,8
Centros de turismo comunitario	1	1,4	1,9	22,6
Válido Operación o Intermediación (agencia de viajes)	2	2,7	3,8	26,4
N/A	39	53,4	73,6	100,0
Total	53	72,6	100,0	
Perdidos Sistema	20	27,4		
Total	73	100,0		

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

El 53.4% de los encuestados no aplican a esta pregunta ya que no cuentan con un trabajo, mientras que el 8.2% trabaja en alojamiento, el 6.8% en alimentos y bebidas, el 2.7% en operación o intermediación y el 1.4 en centros de turismo comunitario. La predicción de la tendencia para esta pregunta según el Gráfico 10 se acerca a orientación o intermediación al ver la línea azul proyectada en la misma.

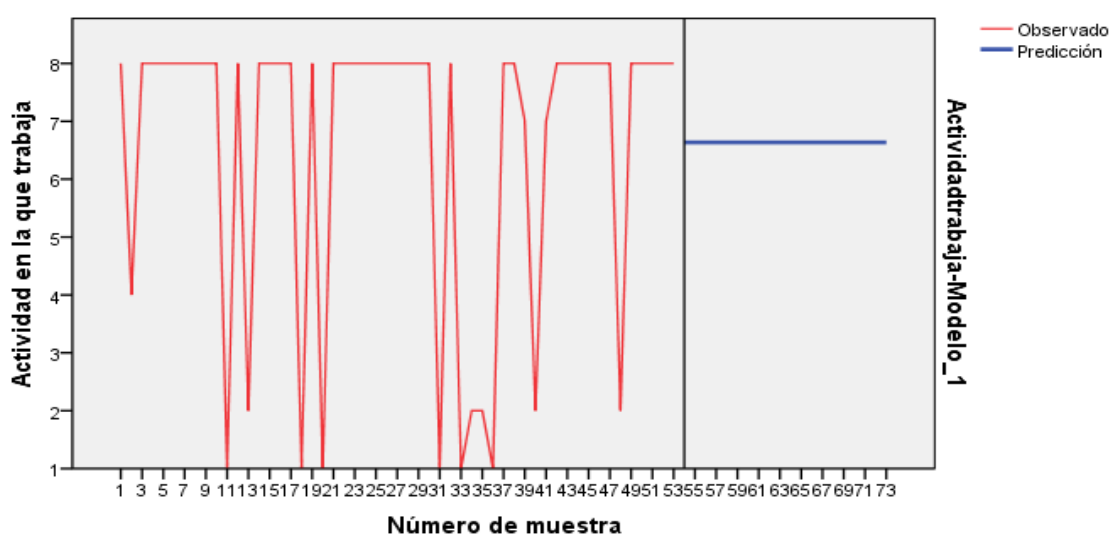


Gráfico 10 Ajuste para la predicción de la actividad en la que trabaja donde en el eje y es: 1= Alojamiento, 2= Alimentos y bebidas, 3= Intermediación, 4= Centros de turismo comunitario, 5= Parque de atracciones estable, 6= Transporte turístico, 7= Operación o intermediación y 8= N/A

Tabla 10
Cargo que ocupa

Variable	Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cocinero	1	1,4	1,9
	Ayudante de cocina	1	1,4	3,8
	Mesero	2	2,7	7,5
	Recepcionista	1	1,4	9,4
	Guía	2	2,7	13,2
	Multifuncional	7	9,6	26,4
	Otros	22	30,1	67,9
	N/A	17	23,3	100,0
	Total	53	72,6	100,0
Perdido s	Sistema	20	27,4	
Total		73	100,0	

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

De las encuestas aplicadas ocupar otros cargos tiene el 30.1%, seguida con el 23.3% de las personas que no disponen de un trabajo por lo tanto no aplica, mientras que multifunciones tiene un 9.6%, el 2.7% guía y mesero, por último con el 1.4% cocinero, ayudante de cocina y recepcionista. Refiriendo a la predicción de la tendencia en el Gráfico 11 que se muestra a continuación se observa que la línea azul de predicción se encuentra a la altura de otros inclinándose a multifunciones.

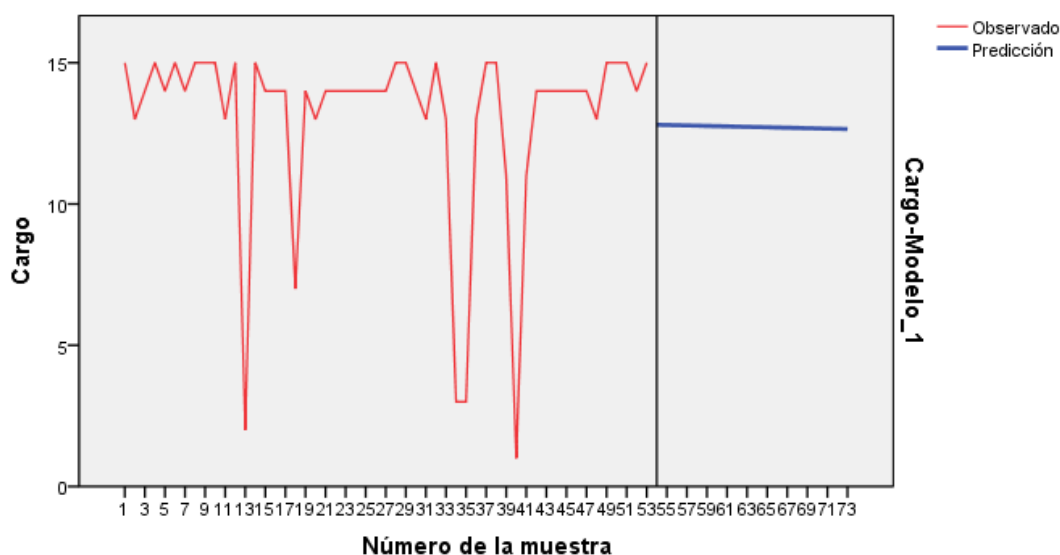


Gráfico 11 Ajuste para la predicción del cargo que ocupa

Donde en el eje y es: 1= Cocinero, 2= Ayudante de cocina, 3= Mesero, 4= Barman, 5= Camarero, 6= Camarero de pisos, 7= Recepcionista, 8= Botones, 9= Agente de ventas, 10= Encargado de reservas, 11= Guía, 12= Propietario, 13= Multifuncional, 14= Otros, 15=N/A.

Tabla 11
Remuneración

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor o igual a 400	28	38,4	52,8
	401 a 600	5	6,8	62,3
	Más de 800	3	4,1	67,9
	N/A	17	23,3	100,0
	Total	53	72,6	100,0
Perdidos	Sistema	20	27,4	
Total		73	100,0	

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

El 38.4% pertenece a una remuneración mensual menor o igual a \$ 400.00 la cual predomina en las personas encuestadas, seguida de 23.3% que es no aplica ya que son personas que no disponen de un trabajo, mientras que el 6.8% de los encuestados tienen una remuneración mensual de \$ 401 a \$ 600 y tan solo el 4.1% tiene una remuneración mensual de más de \$

800, lo que permite identificar que la mayor parte de bachilleres tienen o se acercan a una remuneración mensual con el sueldo básico establecido por el gobierno.

En relación a la tendencia de la producción en referencia a la remuneración mensual, el Gráfico 12 permite observar con la línea azul que esta oscila entre los \$400 \$ 800.

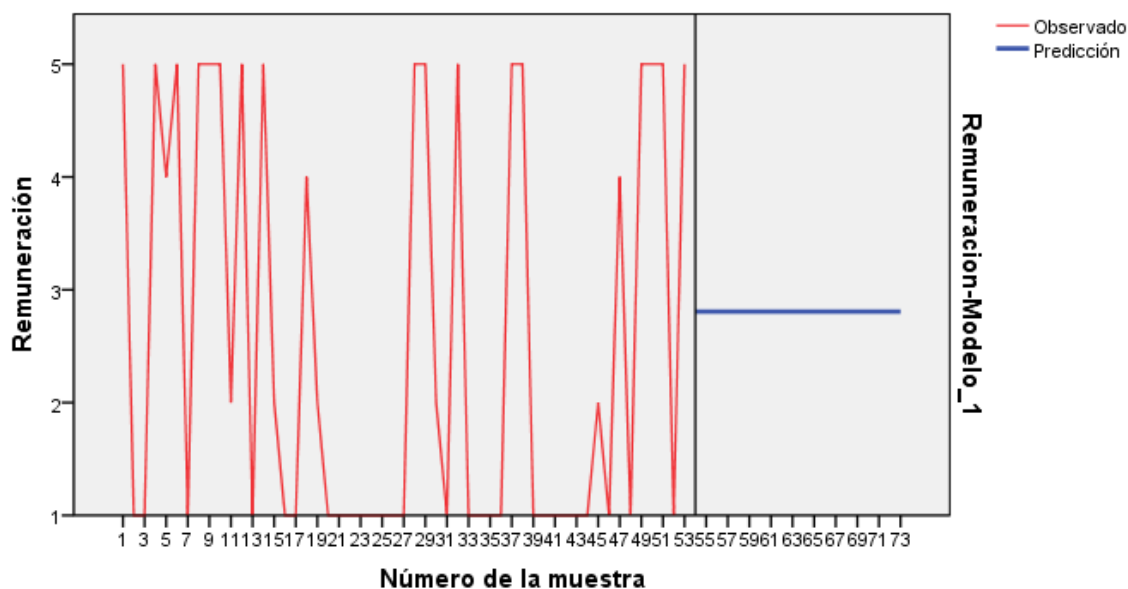


Gráfico 12 Ajuste para la predicción de la remuneración mensual

Donde en el eje y es: 1= Menor o igual a \$ 400, 2= De 401 a 600, 3= De 601 a 800, 4= Más de 800, 5= N/A

Tabla 12
Medio para encontrar empleo

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Personal enviando hoja de vida	6	8,2	11,3	11,3
Contactos de familiares, amigos, etc.	20	27,4	37,7	49,1
Comunicados por redes sociales, medios de comunicación, etc.	4	5,5	7,5	56,6
Creación de su propia empresa o emprendimiento	5	6,8	9,4	66,0
Acercamiento a partir de prácticas	1	1,4	1,9	67,9
N/A	17	23,3	32,1	100,0

	Total	53	72,6	100,0
Perdidos	Sistema	20	27,4	
Total		73	100,0	

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

Varios son los medios que se puede buscar un trabajo de los cuales las personas encuestadas señalan que el medio con el que encontraron trabajo es contacto con familiares, amigos, etc. con un 27.4%, seguido con el 8.2% de entregas de hojas de vida, 6.8% con personas que crearon su propia empresa o emprendimiento, el 5.5% a través de comunicados por redes sociales, medios de comunicación, etc., el 1.4% acercamiento a partir de prácticas y el 23.3% que les pertenece a las personas que no poseen un empleo.

Para la predicción de la tendencia del comportamiento de esta pregunta según el Gráfico 13 permite identificar que el medio para conseguir un trabajo se encuentra a través de la red socio empleo.

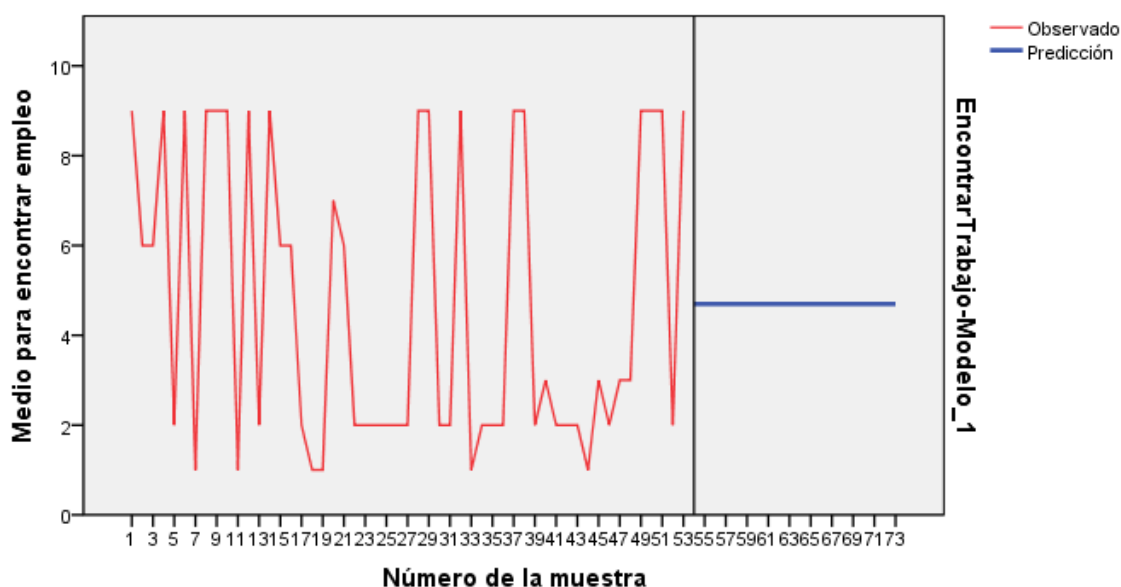


Gráfico 13 Ajuste para la predicción del medio para encontrar trabajo

Donde en el eje y es: 1= Personal enviando hojas de vida, 2= Contacto de familiares, amigos, etc., 3= Comunicados en redes sociales, medios de comunicación, etc., 4= Participación en concursos de méritos, 5= Red socio empleo, 6= Creación de su empresa, 7= Acercamiento por prácticas, 8= Otros, 9= N/A

Tabla 13
Satisfacción en el trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	22	30,1	41,5
	Medio	12	16,4	64,2
	Bajo	2	2,7	67,9
	N/A	17	23,3	100,0
	Total	53	72,6	100,0
Perdidos	Sistema	20	27,4	
Total		73	100,0	

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

De las 53 personas encuestadas, el 30.1% manifiesta que tienen un nivel alto de satisfacción en el trabajo, mientras que el 16.4% tiene una satisfacción media y el 2.7% baja, el 23.3% se refiere a las personas que no poseen un trabajo por lo tanto no aplica.

En referencia a la predicción de la tendencia en esta pregunta según el Gráfico 14 que se muestra a continuación, se puede observar con la línea azul que se encuentra entre media y baja pero más cerca de la satisfacción media.

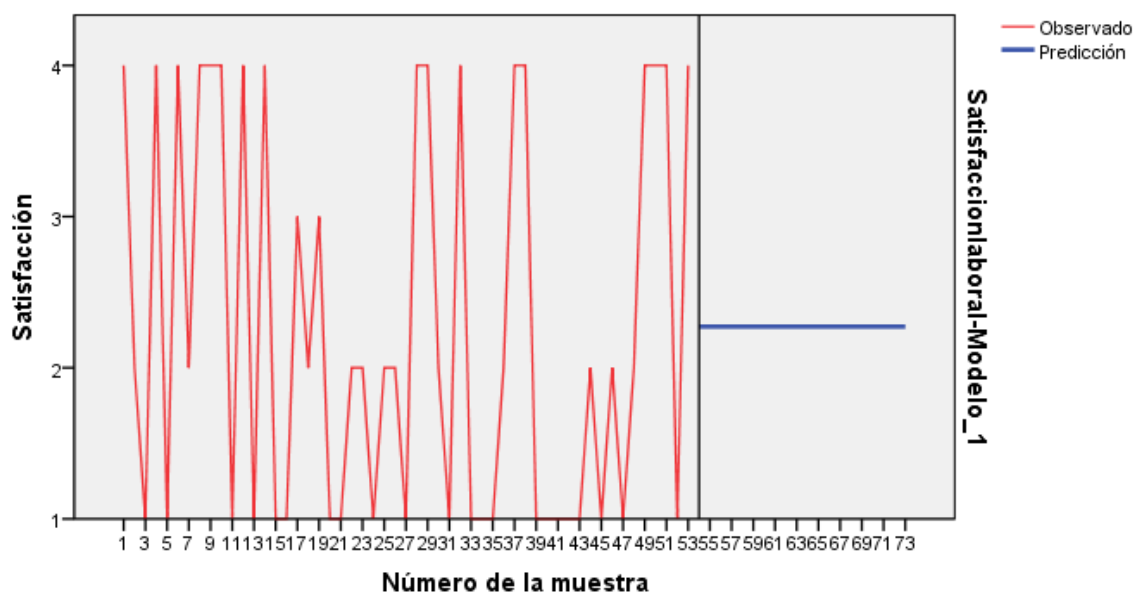


Gráfico 14 Ajuste para la predicción de la satisfacción laboral

Donde en el eje y es: 1= Alto, 2= Medio, 3= Bajo y 4= N/A

Pregunta 4

Tabla 14

Tiempo de desempleo

Variable		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Meses	4	5,5	7,5	7,5
	Años	13	17,8	24,5	32,1
	N/A	36	49,3	67,9	100,0
	Total	53	72,6	100,0	
Perdidos	Sistema	20	27,4		
Total		73	100,0		

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

El 49.3% representa a las personas que si tienen empleo por lo que no contestaron esta pregunta, mientras que el 17.8% de las encuestas aplicadas manifiestan que el tiempo para conseguir un empleo supera un año y tan solo el 5.5% logran conseguir empleo en meses.

Con referencia a la predicción de la tendencia de las respuestas en esta pregunta el Gráfico 15 permite observar con la línea azul que las personas que faltan por encuestar probablemente se encuentren trabajando y por lo tanto no aplica.

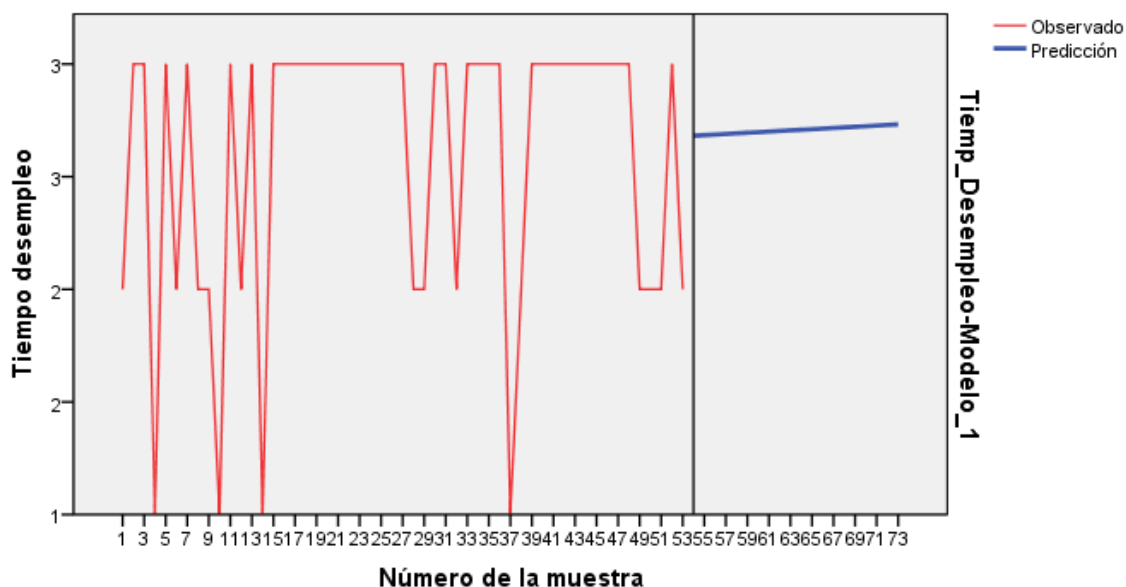


Gráfico 15 Ajuste para la predicción del tiempo de desempleo

Donde en el eje y es: 1= Meses, 2= Años y 3= N/A

Pregunta 5

Tabla 15

Actividades desarrolladas en tiempo de desempleo

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Seguir buscando trabajo	5	6,8	9,4	9,4
Capacitarse	20	27,4	37,7	47,2
Trabajos ocasionales	8	11,0	15,1	62,3
Válido Emprender	4	5,5	7,5	69,8
Quehaceres domésticos	8	11,0	15,1	84,9
Trabajo en finca	7	9,6	13,2	98,1
Viajar	1	1,4	1,9	100,0
Total	53	72,6	100,0	
Perdidos Sistema	20	27,4		
Total	73	100,0		

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

Durante el tiempo de desempleo la actividad predominante por las personas a quienes se aplicó la encuesta, con un 27.4% se dediquen a capacitarse, seguida de trabajos ocasionales

y quehaceres domésticos con un 11%, trabajos en fincas con 9.6%, continuar buscando empleo el 6.8%.

En esta pregunta la predicción de la tendencia según el Gráfico 16 se puede observar que está muy cerca a trabajos ocasionales según la línea azul.

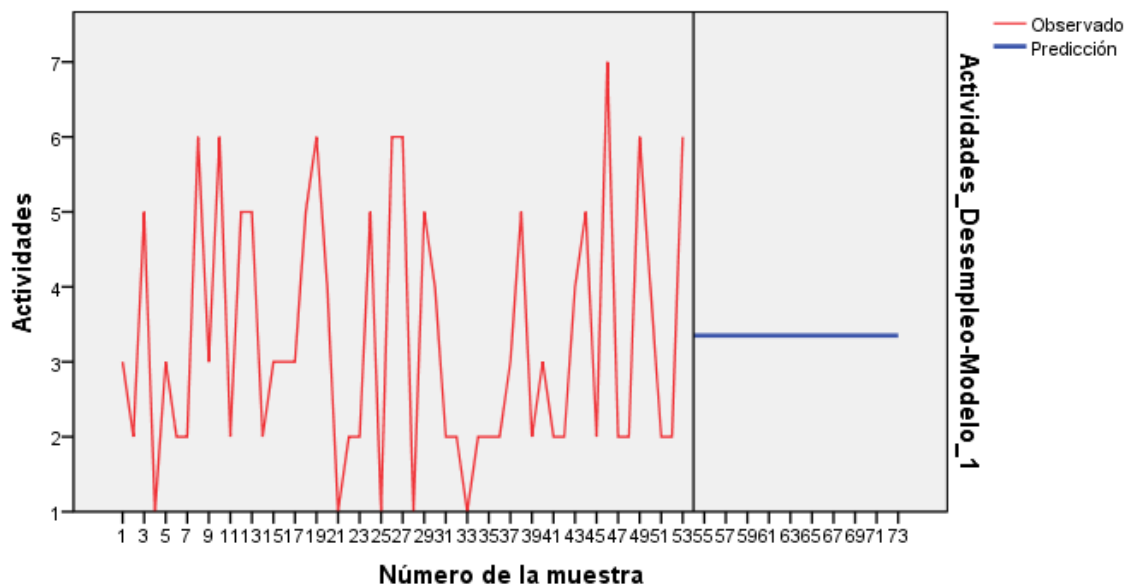


Gráfico 16 Ajuste para la predicción de las actividades realizadas en tiempo de desempleo

Donde en el eje y es: 1= Buscar trabajo, 2= Capacitarse, 3= Trabajos ocasionales, 4= Emprender, 5= Quehaceres domésticos, 6= Trabajo en finca, 7= Viajar y 8= Otros

Pregunta 6

Tabla 16

Factores que no permiten encontrar trabajo

Opciones de respuesta	Respuestas	
	N	Porcentaje
Pocas horas de prácticas pre profesionales	30	8,5%
Competencia desleal	13	3,7%
Profesionales en turismo ocupando puestos operativos	24	6,8%
Excesiva competencia profesional	34	9,6%
Falta de experiencia en el área	33	9,3%
Falta de destrezas y habilidades propias de su profesión	21	5,9%
Inseguridad profesional	15	4,2%
Deficiente competencias adquiridas en su formación profesional	21	5,9%
Escases de empresas turísticas en la provincia	27	7,6%
Empresas turísticas pequeñas, sin necesidad de tanto personal	40	11,3%
Empresas con personal polivalente	34	9,6%
Empresas prefieren personas sin conocimiento para pagar sueldos muy bajos	24	6,8%

Escases de políticas que controlen en empresas la contratación de personal con competencias laborales	37	10,5%
---	----	-------

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

De las 53 encuestas aplicadas coinciden en las respuestas predominando de las opciones con el 11.3% Empresas turísticas pequeñas, sin necesidad de tanto personal, seguida con el 10.5% de Escases de leyes que controlen en empresas la contratación de personal con competencias laborales, con el 9.6% Excesiva competencia profesional y Empresas con personal polivalente, con 9.3% Falta de experiencia en el área, 8.5% Pocas horas de prácticas pre profesionales, 7.6% Escases de empresas turísticas en la provincia, 6.8% Profesionales en turismo ocupando puestos operativos y Empresas prefieren personas sin conocimiento para pagar sueldos muy bajos, 5.9% Falta de destrezas y habilidades propias de su profesión y Deficiente competencias adquiridas en su formación profesional, 4.2% Inseguridad profesional, 3.7% Competencia desleal, por lo que en este orden se daría prioridad a cada una de las opciones a ser consideradas.

Por otra parte la predicción de la tendencia de esta pregunta No se puede conocer la tendencia de esta pregunta múltiple ya que todos los valores no perdidos de la serie dependiente son iguales. El modelador experto no puede ajustar un modelo de suavizado exponencial.

Pregunta 7

Tabla 17

Políticas y estrategias de inserción laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	51	69,9	96,2	96,2
Válido No	2	2,7	3,8	100,0
Total	53	72,6	100,0	
Perdidos Sistema	20	27,4		
Total	73	100,0		

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

De las personas encuestadas, en lo que se refiere al desarrollar políticas y estrategias de inserción laboral por parte de las unidades educativas para los graduados tenemos un 69.9% que afirmaron la respuesta y solo el 2.7% dijeron que no. Esto permite claramente proyectarse a que se debe establecer o plantear políticas y estrategias que les permitan a los bachilleres que deseen incorporarse al ámbito laboral hacerlo sin la necesidad de esperar tanto tiempo como desempleado.

Con respecto a la tendencia de la pregunta en el Gráfico 17 podemos confirmar que la predicción está enmarcada en el SI según la línea azul de esta.

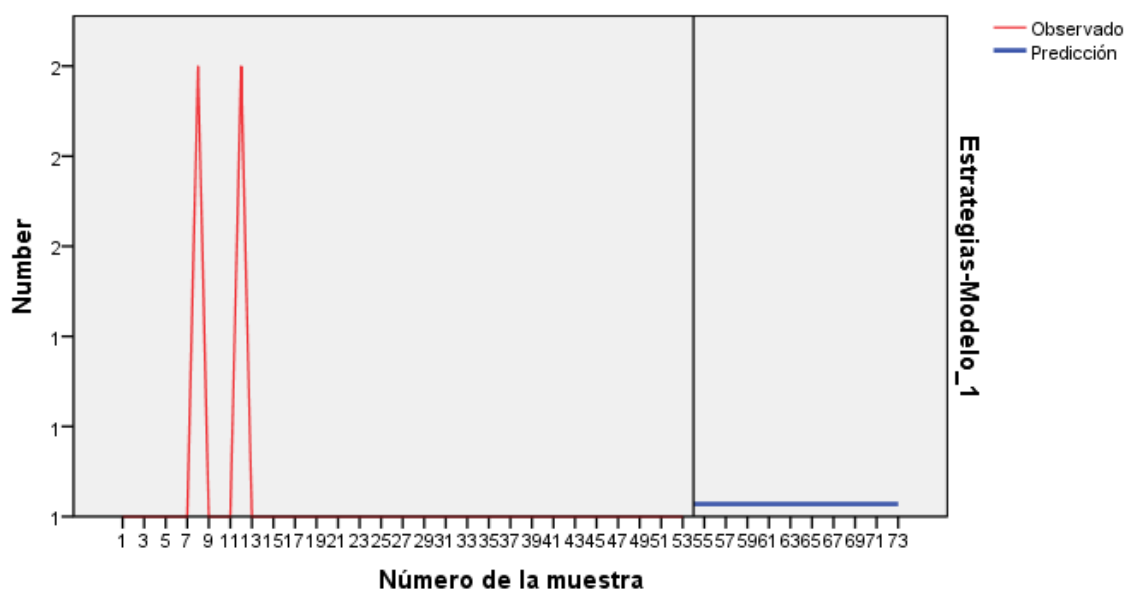


Gráfico 17 Ajuste para la predicción de planteamiento de políticas y estrategias

Donde en el eje y es: 1= Si y 2= No

Pregunta 8

Tabla 18

Opciones que se debe fortalecer o implementar

Opciones de respuesta	Respuestas N	Porcentaje de casos
Incremento de horas pre profesionales	47	88,7%
Establecer convenios con empresas reconocidas	51	96,2%
Realizar un seguimiento de los bachilleres	44	83,0%
Cursos de motivación personal	47	88,7%
Cursos para fortalecer competencias laborales	49	92,5%
Técnicas para búsqueda de empleo	52	98,1%

Otros	21	39,6%
--------------	----	-------

Nota. Resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de los bachilleres técnicos de la UECT.

Análisis e interpretación

Las opciones sé que deben fortalecer o implementar en las instituciones educativas según la encuesta aplicada como primera opción se tiene Técnicas para búsqueda de empleo con el 98.1%, seguida de Establecer convenios con empresas reconocidas con el 96.2%, Cursos para fortalecer competencias laborales 92.5%, Incremento de horas pre profesionales y Cursos de motivación personal con el 88.7%, Realizar un seguimiento de los bachilleres con el 83% y por ultimo con el 39.6% otras opciones como el incremento de horas prácticas.

En referencia a la predicción de la tendencia en esta pregunta No se puede conocer la tendencia de esta pregunta múltiple ya que todos los valores no perdidos de la serie dependiente son iguales. El modelador experto no puede ajustar un modelo de suavizado exponencial.

4.2 Resultado de entrevistas aplicadas a empresarios turísticos de Tena

Las entrevistas se realizaron a representantes del sector de Alojamiento, Intermediación y Alimentos y Bebidas.

Entrevistadora: Karla Amanda Reyes Córdova

Número de establecimientos: 6 establecimientos registrados en el catastro turístico de la oficina del MINTUR TENA: 2 Alojamiento, 2 Intermediación, 1 Alimentos y Bebidas y 1 Centro de Turismo Comunitario.

Tabla 19
Datos relevantes de empresarios entrevistados

	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Empresa 4	Empresa 5	Empresa 6
Nombre del empresario	Nancy Amalia Guevara Yépez	Cecibel Garrido	Gustavo Paul Villamarín Carrillo	Miriam Cáceres	Jaime Eduardo Hidalgo Vaquero	Estuardo Tamayo

Nombre de la empresa	Hotel los Yutzos	Hostería las Heliconias	Restauran Safari	Empresa de Turismo Comunitario Ecualea Shandia	Caveman Adventure	Ara Adventur River Amazonas
Actividad a la que se dedica la empresa	Alojamiento	Alojamiento	Alimentos y Bebidas	Hospedaje, alimentación, servicios turísticos	Operadora de turismo	Operadora de turismo
Tiempo de existencia empresa	26 años	15 años	20 años	11 años	10 años	5 años
Dirección	Augusto Rueda 190	Av. Pano kilómetro 1 y 1/2	15 de noviembre y Federico Montero	Comunida d Shandia	Av. Francisco de Orellana 665 y Tarqui	Plan de salud y María Vargas
Teléfono	0998922649 - 062886458	0987071058 - 062846455	0998946905	063019124	0984200173	095303291
Email	yutzos@outlook.com	cecibelgarrido@hotmail.com	paul_villamerin@yahoo.com	ecualdeashandiact@gmail.com	info@cavemanecuador.com	info@riveramazonas.com
Página Web	https://losyutzos.com/	En mantenimiento	No dispone	http://shandiadialodge.com.ec/	https://www.cavemanecuador.com/	riveramazonas.com

Nota. Resultados de datos relevantes obtenidos de la entrevista a empresarios de Tena.

Se basa en una entrevista estructurada planteada en cuatro preguntas claves que se presenta en la siguiente Tabla 20.

Tabla 20*Matriz de tabulación de entrevistas*

	¿Tiene conocimiento de la existencia del bachillerato técnico en la Unidad Educativa “Ciudad de Tena”? ¿Cuáles conoce?	¿Dentro de su establecimiento laboran personas que se hayan graduado en un bachillerato técnico?	¿Cuál es el perfil del empleado idóneo para trabajar en su establecimiento personal operativo?	¿Qué estrategia considera positiva para que los prestadores de servicio turístico tomen en cuenta a los de bachilleres técnicos como miembros de su equipo de trabajo en el ámbito operativo?
Entrevistado 1 Alojamiento	Si tiene conocimiento sobre la existencia del bachillerato técnico pero no tiene clara cuales son las especialidades que oferta, a pesar que recibe pasantes de la Unidad Educativa.	Actualmente no, pero un tiempo atrás si, estas personas llegaron hacer pasantías en el establecimiento y al ver su actitud muy positiva con voluntad ara el trabajo, al terminar las pasantías y posteriormente graduados se les recibió como personal de planta del Hotel y por situaciones personales de cada uno de ellos dejaron el trabajo.	Es la actitud positiva, flexibles en el horario, predisposición para el trabajo, voluntad de seguir aprendiendo y superándose en la parte profesional.	Prevía vinculación con el establecimiento a través de acuerdos entre la Unidad Educativa y el establecimiento.
Entrevistado 2 Alojamiento	Si tiene conocimiento sobre la existencia del bachillerato técnico pero no tiene clara cuales son las especialidades que oferta, a pesar que recibe pasantes de la Unidad Educativa, los cuales permiten aprender de	Si, dispone de una persona graduada como bachiller técnico y lleva varios años, pero también hemos tenido pasantes que posteriormente de su	Honestos, amables, educados, ágiles, sepan trabajar bien, que sean cordiales con los clientes, mas no se tiene definido un	Vinculación con establecimiento turístico al momento de las pasantías y dar un referencia a los demás establecimientos acordes a la

	<p>los conocimientos que ellos tienen y ayudan de forma significativa a la empresa.</p>	<p>graduación como bachilleres técnicos le hemos dado la oportunidad de formar parte del equipo de trabajo de la hostería, por su buena actitud, conocimiento y referencia dada en la vinculación con el trabajo encomendado. Por situaciones personales como estudios en su mayor parte dejan el trabajo.</p>	<p>perfil para personal operativo como empresa.</p>	<p>actividad que estas personas son excelentes para formar parte del equipo de trabajo operativo.</p>
<p>Entrevistado 3 Alimentos y Bebidas</p>	<p>Si tiene conocimiento sobre la existencia del bachillerato técnico y conoce que dispone de carreras ancladas al turismo pero no claramente de cuales dispone actualmente.</p>	<p>No disponen de personal graduado como bachiller técnico, ya que no se ha dado la oportunidad, muchas veces por la parte monetaria, y está dispuesto a trabajar con estas personas. A pesar que hace tiempo atrás si lo hacía pero por motivos de estudios dejo el trabajo.</p>	<p>No tiene definido el perfil del trabajador operativo, pero las características que busca la empresa es que sea una persona súper carismática, presentable, con ánimos de atender a la gente, porque la empresa se caracteriza por el servicio que brindan al cliente. Debe ser sincera, amable, generosidad, logrando que el cliente se sienta como que fuera su casa.</p>	<p>Vinculación con las empresas previa contratación para trabajo y se busca mano de obra calificada y mejorar el servicio que se ofrece.</p>

			<p>También debe tener conocimiento o experiencia en el trabajo que va a desarrollar.</p> <p>También se les facilita en el factor tiempo para que puedan seguir preparándose y tengan esa oportunidad de superarse, ya que pueden identificar claramente si conoce o no del trabajo.</p>
Entrevistado 4 CTC	<p>Si tiene conocimiento sobre la existencia del bachillerato técnico en la unidad educativa y que están relacionadas a la actividad turística como la de alimentos y bebidas.</p>	<p>Si disponen de personas graduadas como bachilleres técnicos en carreras afines al turismo, en su gran parte.</p>	<p>Que formen parte de la comunidad que sean bachilleres en carreras afines al turismo y que estén dispuestos a un proceso de constante de capacitación.</p> <p>Se capaciten adicional a su bachillerato y formen en varios idiomas inglés, alemán y francés.</p>
Entrevistado 5 Operador	<p>Si tiene conocimiento sobre la existencia del bachillerato técnico en la unidad educativa pero no identifica las que existen, solo sabe que son relacionadas al turismo.</p>	<p>No disponen de personas graduadas como bachilleres técnicos en carreras afines al turismo, laborando actualmente ya que la empresa exige que el personal que labora en esta operadora debe hablar al menos</p>	<p>Por ser una empresa pequeña no se ha establecido un perfil para el personal operativo, pero como requisito principal es que sea multifuncional y que tengan un nivel de inglés medio – alto para trabajar en la empresa.</p> <p>Se formen y tengan una preparación profesional o certificación en el conocimiento del área de trabajo, acompañado del idioma inglés.</p>

		<p>ingles porque el 80% de sus clientes son extranjeros.</p> <p>Pero si han realizado prácticas estudiantes del bachillerato técnico, lo cual le gustaría trabajar con gente de la zona porque son muy naturales en su trabajo.</p>	<p>Se les tomaría en consideración para logística y trabajos colaborativos.</p>
<p>Entrevistado</p> <p>Operador</p>	<p>6 Si tiene conocimiento sobre la existencia del bachillerato técnico en la unidad educativa pero no identifica las que existen, solo sabe que son relacionadas al turismo.</p>	<p>Si, la mitad son bachilleres técnicos que con el tiempo se han seguido preparando y ahora son guías nacionales, naturalistas, etc.</p>	<p>No disponen de un perfil planteados, pero es necesario que tengan conocimiento con certificaciones y experiencia, ser multifuncional y desenvolverse muy bien en el campo y lograr la meta de la empresa, con responsabilidad, seriedad, respeto, psicología y el idioma inglés.</p> <p>Es prepararse más y mejoren conocimientos en el ámbito de competencias así también mejoren el idioma inglés y vinculación con las empresas para tener personal local y así demostrar sus conocimientos y adquiriendo experiencia.</p>

Nota. Datos obtenidos como resultado de entrevistas a empresarios turísticos de Tena, para conocer los factores que requieren para la inserción laboral del personal.

4.3 Interpretación final de los resultados y discusión

Luego de la aplicación de las encuestas a los graduados como bachilleres técnicos de la UECT y las entrevistas a los propietarios de los establecimientos turísticos de Tena, se obtienen los siguientes resultados: El 60.4% de las personas graduadas en la unidad educativa no continúa con estudios posteriores a su graduación, mientras que el 67.9% se inclinó por buscar un trabajo de los cuales el 54.7% tardaron meses en encontrar uno. El 37% trabaja en empresas privadas de los cuales tan solo el 19.2% trabaja en algo relacionado al estudio de su bachillerato técnico, es decir el 8.2% en alojamiento, 6.8% en alimentos y bebidas, el 2.7% en operación o intermediación y el 1.4% en centros de turismo comunitario, mientras que el 30.1% trabaja en ámbitos distintos a sus estudios realizados en el bachillerato.

Las actividades a la que se dedican las personas que se encuentran trabajando corresponden a un 9.6% cargos multifuncional, guías y meseros el 2.7% c/u, cocinero, ayudante de cocina y recepcionista el 1.4% c/u.

Se determina que los bachilleres en su mayoría ocupan puestos operativos, en donde el 38.4% de la remuneración mensual que perciben es menor o igual a \$ 400, notando que se acercan o tienen una remuneración básica establecida por el gobierno.

El medio más utilizado para encontrar el empleo con un 27.4% se refiere a contactos con familiares, amigos, etc. Mientras que el 1.4% lo consigue por el acercamiento a partir de sus prácticas en establecimientos, logrando identificar que se debe potenciar la vinculación entre los estudiantes y las empresas turísticas, para que tengan un mejor acercamiento y posibilidad de formar parte del equipo de trabajo en el ámbito turístico, y mejorar el nivel de satisfacción laboral.

Por otro lado las personas que no disponen de un trabajo, se dedican a varias actividades entre las que destacan: capacitación con un 27.4%, trabajos ocasionales y quehaceres domésticos el 11% c/u, 9.6% a trabajos en finca y el 6.8% continúan buscando trabajo. Se concluye que existen personas disponibles para ocupar un puesto operativo dentro de la industria turística y saben lo importante que es seguirse preparando para mejorar sus condiciones de trabajo y su calidad de vida.

Se establece que los factores que inciden en que los bachilleres no accedan a un trabajo estable son: Las empresas turísticas sin necesidad de contratar tanto personal con el 11.3%, seguido de la escasez de controles en empresas para la contratación de personal con competencias laborales con el 10.5%, el 9.6% excesiva competencia profesional y el 9.3% empresas con personal polivalente. Con este resultado se puede afirmar que la mayoría de encuestados revelan que la empresas turísticas quizá por infraestructura pequeña o porque no existe mucha demanda de turistas no les permite incrementar su personal, y más bien debería existir alguna ley que permita incurrir de forma positiva para la actividad turística en el ámbito de contratación del personal operativo. Por lo que manifiestan su acuerdo que se debería establecer además políticas y estrategias de inserción laboral.

Además de ello también manifiestan que se debe fortalecer o implementar opciones como:

- ✓ Técnicas para búsqueda de empleo con el 98.1%.
- ✓ Establecer convenios con empresas reconocidas con el 96.2%.
- ✓ Cursos para fortalecer competencias laborales 92.5%.
- ✓ Incremento de horas pre profesionales y Cursos de motivación personal con el 88.7%.
- ✓ Realizar un seguimiento de los bachilleres con el 83%.
- ✓ Otras opciones como el incremento de horas prácticas con el 39.6%.

Ahora bien, con los resultados de las entrevistas aplicadas se logra reconocer que es indispensable tener personas capacitadas en los puestos operativos, y sí, podrían ser los bachilleres técnicos, pero es importante que dispongan de buena actitud ya que se complementa con el conocimiento adquirido en su formación.

Las empresas comprueban el buen desempeño de los bachilleres cuando realizan sus prácticas, es ahí, entonces, que se abre una puerta para que estas personas cuando culmine su proceso de formación puedan ser incorporadas al equipo de trabajo de cada empresa turística o a su vez recomendado para trabajar en otra.

Con esto cada uno de los entrevistados afirma que la formación, certificación y vinculación de los bachilleres técnicos permitirá su inserción laboral en los puestos operativos disponibles en cada empresa.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE INSERCIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO

5.1. Antecedentes

La educación técnica en algunos casos se ha calificado como una oferta pobre del sistema educativo, sin embargo muchos estudiantes han accedido a ella porque el perfil profesional permite acceder a un trabajo operativo de forma rápida sin necesidad de cursar estudios superiores, porque su perfil de salida tiene las bases necesarias para que su inserción laboral sea más efectiva. Según la OEI (2010), menciona que la educación técnica profesional es una de las herramientas más potentes para favorecer el desarrollo económico y social de un país.

Los estudios demuestran que la educación técnica incluso puede presentar mejores el estudio de Székely (2015) que al comparar los coeficientes estimados de los retornos de la educación media encuentra que en siete de 13 países de la región los retornos de la educación técnica son superiores a los de los bachilleres de la educación media general.

Cabe mencionar que las instituciones educativas cumplen un rol importante en la profesionalización técnica y junto a las empresas deben articularse para mejorar el proceso de inserción laboral de los jóvenes bachilleres que se gradúan cada año.

En el sector turístico la educación técnica cumple un papel fundamental, puesto que muchas son las opciones de inserción laboral en donde no solo se requiere de las funciones de personal de dirección, sino también existen puestos relacionados con la parte operativa de la industria y mientras más especializados estén en un área específica, se mejora la calidad de servicio que se oferta.

En el país existe una reforma educativa en la cual se estableció la oferta de formación complementaria en áreas técnicas, artesanales, deportivas o artísticas que permitan a las y

los estudiantes ingresar al mercado laboral e iniciar actividades de emprendimientos social o económico.

En el Ecuador actualmente se oferta 9 bachilleratos dentro del área de servicios de los cuales dos se consolidan dentro del sector turismo como son: Servicios Hoteleros y Ventas e Información Turística. Los mismos que forman parte de la oferta de la Unidad Educativa “Ciudad de Tena”, caso de estudio del presente trabajo.

En este marco, la iniciativa del proyecto es formular políticas y estrategias con base en los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico de forma que aporten a mejorar la realidad de la inserción laboral de los bachilleres de la unidad educativa y a posteriori se mejore la calidad de servicio turístico de la zona.

Todas las políticas planteadas en el presente documento recogen las opiniones de los bachilleres graduados de la UECT en ByR, SH y VIT en el período 2014 -2019 y de los empresarios turísticos de Tena. Se plantean dos políticas fundamentales: mejoramiento de la empleabilidad, creación de emprendimiento.

5.2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

5.2.1. Objetivo General

Promover políticas y estrategias de inserción laboral de los bachilleres de la Unidad Educativa Tena en condiciones dignas e igualdad de oportunidades, que potencien sus capacidades y conocimientos para mejora de la calidad de servicio turístico.

5.2.2. Análisis FODA

Tabla 21
Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Oferta formativa variada.	1. Incipiente relación institución-sector privado.
2. Prestigio Institucional.	2. Insuficiente sistema de seguimiento a graduados.
3. Políticas direccionadas para potenciar la calidad educativa.	3. Presupuesto centralizado.
4. Personal docente capacitados.	

5. Oferta Académica adaptada a la realidad del campo laboral.	4. Deficiente planificación y seguimiento del proceso de vinculación en prácticas preprofesionales.
6. Demanda estudiantil para acceder al Bachillerato Técnico en Turismo.	5. Convenios de cooperación y vinculación desactualizados.
	6. Inexistencia de oferta de capacitación continua para bachilleres técnicos.
	7. Inexistencia de medición de emprendimiento exitosos en el sector turístico.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Reconocimiento a través de la normativa legal vigente del bachillerato técnico como una oferta para fortalecer la incorporación de los jóvenes al campo laboral.	1. Insuficientes asignaciones presupuestarias del Estado a la educación.
2. Interés por parte de las Empresas del sector turístico en aceptar graduados del Bachillerato Técnico.	2. Altos niveles de subempleo
3. Creación de Políticas y Estrategias Nacionales que promueven el emprendimiento juvenil.	3. Afectación económica por Emergencias Sanitarias
4. Creación de Políticas y Estrategias Nacionales para la generación de empleo juvenil.	4. Inestabilidad Política
5. Fondos internacionales para proyectos de investigación y emprendimientos innovadores.	5. Trámites burocráticos para la implementación de MiPymes.

Nota. Matriz FODA planteada en base a resultados obtenidos del diagnóstico a bachilleres de la UECT y sector empresarial

5.2.1.1. Matriz de Impacto Cruzada

Tabla 22
Matriz de Impacto Cruzado

PONDERACIÓN	FORTALEZAS						DEBILIDADES								
	1. Oferta formativa variada.	2. Prestigio Institucional	3. Políticas direccionadas para potenciar la calidad educativa	4. Personal docente capacitados	5. Oferta Académica adaptada a la realidad del campo laboral	6. Demanda estudiantil para acceder al Bachillerato Técnico en Turismo	TOTAL	1. Incipiente relación institución-sector privado	2. Insuficiente sistema de seguimiento a graduados	3. Presupuesto centralizado	4. Deficiente planificación y seguimiento del proceso de vinculación en prácticas preprofesionales	5. Convenios de cooperación y vinculación desactualizados	6. Inexistencia de oferta de capacitación continua para bachilleres técnicos	7. Inexistencia de medición de emprendimiento exitosos en el sector turístico	TOTAL
0															
1															
2															
3															
OPORTUNIDADES															
1. Reconocimiento a través de la normativa legal vigente del bachillerato técnico como una oferta para fortalecer la incorporación de los jóvenes al campo laboral	2	3	1	0	2	2	10	0	0	1	1	1	1	1	5
2. Interés por parte de las Empresas del sector turístico en aceptar graduados del Bachillerato Técnico	2	2	2	1	2	3	12	0	0	0	1	1	1	0	3
3. Creación de Políticas y Estrategias Nacionales que promuevan el emprendimiento juvenil	1	0	1	1	2	2	7	0	1	1	2	2	2	2	10
4. Creación de Políticas y Estrategias Nacionales para la generación de empleo juvenil	1	2	2	1	2	1	9	1	2	0	1	1	1	2	8

5. Fondos internacionales para proyectos de investigación y emprendimientos innovadores.	0	1	2	1	3	2	9	1	1	1	2	2	1	2	10
TOTAL	6	8	8	4	11	10	47	2	4	3	7	7	6	7	36
AMENAZAS															
1. Insuficientes asignaciones presupuestarias del Estado a la educación	2	1	2	1	1	1	8	0	0	2	1	1	1	1	6
2. Altos niveles de subempleo	1	0	1	0	1	1	4	1	2	0	1	1	2	2	9
3. Afectación económica por Emergencia Sanitaria	0	0	0	0	1	2	3	0	0	1	0	1	1	2	5
4. Inestabilidad Política	2	2	2	1	2	2	11	1	1	2	1	1	2	2	10
5. Trámites burocráticos para la implementación de MiPymes	0	0	1	2	2	1	6	1	0	0	1	1	0	2	5
TOTAL	5	3	6	4	7	7	32	3	3	5	4	5	6	9	35

Nota. Matriz de impacto cruzado para determinar estrategias.

Después de analizar la matriz de impacto cruzado, se determinan las siguientes estrategias que se detallan en la Tabla 23.

Tabla 23
Análisis Estratégico FODA cruzado

FORTALEZAS		DEBILIDADES
FODA	1. Oferta formativa variada.	1. Incipiente relación institución-sector privado.
	2. Prestigio Institucional.	2. Insuficiente sistema de seguimiento a graduados.
	3. Políticas direccionadas para potenciar la calidad educativa.	3. Presupuesto centralizado.
	4. Personal docente capacitados.	4. Deficiente planificación y seguimiento del proceso de vinculación en prácticas preprofesionales.
	5. Oferta Académica adaptada a la realidad del campo laboral.	5. Convenios de cooperación y vinculación desactualizados.
	6. Demanda estudiantil para acceder al Bachillerato Técnico en Turismo.	6. Inexistencia de oferta de capacitación continua para bachilleres técnicos.
		7. Inexistencia de medición de emprendimiento exitosos en el sector turístico.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
1. Reconocimiento a través de la normativa legal vigente del bachillerato técnico como una oferta para fortalecer la incorporación de los jóvenes al campo laboral.	Regular el proceso de vinculación con el medio empresarial turístico.	Promover la capacitación y formación continua en bachilleres técnicos.
2. Interés por parte de las Empresas del sector turístico en aceptar		

-
- graduados del Bachillerato Técnico.
 - 3. Creación de Políticas y Estrategias Nacionales que promuevan el emprendimiento juvenil.
 - 4. Creación de Políticas y Estrategias Nacionales para la generación de empleo juvenil.
 - 5. Fondos internacionales para proyectos de investigación y emprendimientos innovadores.

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1. Insuficientes asignaciones presupuestarias del Estado a la educación.		
2. Altos niveles de subempleo	Impulsar proyectos de emprendimiento apoyado de fuentes de financiamiento y facilidades para su correcta ejecución.	Regular el proceso de cooperación con el medio empresarial turístico.
3. Afectación económica por Emergencias Sanitarias		
4. Inestabilidad Política		
5. Trámites burocráticos para la implementación de MiPymes.		

Nota. Análisis estratégico FODA para establecer estrategias.

5.2.3. Perspectivas de consolidación de las Políticas y Estrategias

Para cumplir con los objetivos estratégicos se debe trabajar atendiendo las tres perspectivas de los actores involucrados en el proceso.



Figura 2. Perspectiva de actores involucrados para la consolidación de estrategias.

Nota. Identificación de actores que involucran las políticas y estrategias que se plantea.

Oferta: Bachilleres Técnicos - Trabajadores

- Formación y Educación
- Mejorar conocimiento en Idiomas extranjeros
- Apoyo a emprendimiento

Demanda: Empresarios sector turístico. Empleadores

- Colaboración Público – Privada en la búsqueda de empleos
- Aumento de horas de prácticas preprofesionales

Institucional: Gobiernos Seccionales, Gabinete Sectorial (Ministerio de Turismo, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Educación, Ministerio de Inclusión Económica y Social, Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca).

- Gestión de Entidades del Sector Público
- Información, Asesoría y Acompañamiento a los bachilleres para su inserción laboral

Tabla 24
Involucrados Sector Público

Sector Público	Viceministerios, Secretarías Direcciones		
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SETEC)		
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	Secretaría Técnica de Juventudes		
MINISTERIO DE PRODUCCIÓN COMERCIO EXTERIOR, INVERSIONES Y PESCA	Viceministerio de Producción e Industrias	Dirección de Políticas de Producción	Subsecretaría de MYPIMES Y ARTESANIAS
MINISTERIO DE TRABAJO	Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP		
—MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS	Banco Central	Banco Público BAN Ecuador	Banco de Desarrollo del Ecuador.
GAD CANTONAL DEL TENA			

Nota. Identificación de los involucrados en el sector público para propuesta de políticas y estrategias planteadas.

Tabla 25
Involucrados Sociedad Civil: Empresarios turísticos

ACTIVIDAD	CLASIFICACIÓN	PORCENTAJE
Alimentos y Bebidas	Bar	
	Cafetería	
	Discoteca	44.11%
	Fuente de Soda	
	Restaurante	
Alojamiento	Campamento turístico	
	Casa de huéspedes	
	hostal	
	Hostería	38.40%
	Hotel	
	Lodge	
	resort	
Operación e Intermediación	Agencia de viaje mayorista	
	Operador turístico	13.31%

Nota. Matriz de involucrados de la sociedad civil para políticas y estrategias planteada.

5.2.4. Visión y objetivo de las políticas y estrategias de inserción laboral para los bachilleres técnicos

La visión de las políticas y estrategias de inserción laboral de los bachilleres técnicos, permite generar el acceso al trabajo en igualdad de condiciones. Su objetivo consiste en promover el acceso a un empleo digno para los bachilleres técnicos de manera que se inserten al sector turístico de forma ajena o a través de emprendimientos, junto al apoyo Institucional de los Ministerio de Gobierno.

5.2.5. Alineación de las Políticas y Estrategias con la Planificación Nacional

Las políticas de inserción laboral están alineadas a los Objetivos de Plan Toda Una Vida y Políticas Nacionales relacionadas con el fomento del empleo y formación técnica.

Tabla 26*Alineación de las Políticas con la Planificación Nacional*

OBJETIVO DEL PLAN	POLÍTICAS NACIONALES
TODA UNA VIDA	
Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria	5.1 Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas. 5.6 Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades.

Nota: Adaptado de Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida

5.2.6. Marco Normativo

La visión, objetivos, principios políticas y estrategias de inserción laboral para los jóvenes egresados del bachillerato técnico en área de Turismo en el cantón Tena se basan en un conjunto de compromisos internacionales y nacionales asumidos por el Ecuador, los cuales se describen en detalle a continuación

Tabla 27*Marco Normativo*

Instrumento Legal	Detalle
Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial No. 449	Art. 39.- El Estado garantizará los derechos de las jóvenes y los jóvenes, y promoverá su efectivo ejercicio a través de políticas y programas, instituciones y recursos que aseguren y mantengan de modo permanente su participación e inclusión en todos los ámbitos, en particular en los espacios del poder público. El Estado reconocerá a las jóvenes y los jóvenes como actores estratégicos del desarrollo del país, y les garantizará la educación, salud, vivienda, recreación, deporte, tiempo libre, libertad de expresión y asociación. El Estado fomentará su incorporación al trabajo en condiciones justas y dignas, con énfasis en la capacitación, la garantía de acceso al primer empleo y la promoción de sus habilidades de emprendimiento.
	Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es

	<p>indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.</p> <p>Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.</p> <p>Artículo 329 párrafo 5, establece: “El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo...”.</p>
<p>Código del Trabajo</p>	<p>Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.</p> <p>Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.</p> <p>Art. 34.1.- Trabajo Juvenil.- El contrato de trabajo juvenil es el convenio por el cual se vincula laboralmente a una persona joven comprendida entre los dieciocho (18) y veintiséis (26) años de edad, con la finalidad de impulsar el empleo juvenil en relación de dependencia, en condiciones justas y dignas, a fin de garantizar el acceso al primer empleo y la promoción de sus habilidades y conocimientos. El número o porcentaje mínimo de trabajadores entre 18 y 26 años en las empresas será regulado por el Ministerio del Trabajo en función del tipo de actividad y el tamaño de las empresas.</p> <p>Art. 34.2.- Condiciones del trabajo Juvenil. La contratación del empleo juvenil no implica la sustitución de trabajadores que mantienen una relación laboral estable y directa, por lo que la utilización de esta modalidad contractual siempre implicará aumento del número total de trabajadores estables del empleador.</p> <p>Art. 34.3.-Aporte a la Seguridad Social. El pago del aporte del empleador bajo esta modalidad contractual será cubierto por el Estado Central hasta dos salarios básicos unificados del trabajador en general por un año, conforme establezca el IESS, siempre que el número de contratos juveniles no supere el 20% del total de la nómina estable de trabajadores de cada empresa. Si el salario es superior a dos salarios básicos unificados del trabajador en general, la diferencia de la aportación la pagará el empleador, y si el número de trabajadores es superior al 20% de la nómina de trabajadores estables, la totalidad de la aportación patronal de aquellos trabajadores que superen dicho porcentaje la pagará el empleador. Solo el valor pagado al trabajador por concepto de remuneración se considerará gasto deducible para efectos del Impuesto a la Renta del empleador, cuando el aporte patronal lo cubra en su totalidad el Estado Central; más cuando el empleador pague al trabajador por concepto de remuneración un valor mayor a los dos salarios básicos unificados, se considerará gasto deducible a esta remuneración y a la diferencia de la</p>

aportación mencionada en el inciso anterior, únicamente cuando esta última la haya cubierto el empleador.

Art. 34.4.-Verificación y Control.- Los contratos de trabajo de empleo juvenil deberán celebrarse por escrito y en cualquiera de la clase de contratos señalados en el artículo 19 de este Código; sin embargo, la obligación del Estado Central para el pago del aporte del empleador será cubierta siempre y cuando el trabajador tenga estabilidad al menos doce meses. Los empleadores, una vez suscritos cada uno de estos contratos, deberán cumplir con lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 42 del Código del Trabajo, la autoridad laboral competente velará por el cumplimiento de esta obligación.

Art. 35.- Quienes pueden contratar.- Son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración.

Art. 79.- Igualdad de remuneración.- A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

Art. 14.- Políticas de promoción de los derechos a la educación.

-Las políticas educativas dirigidas a los y las jóvenes deben tender a los siguientes aspectos:

- a) Fomentar una educación en valores para el fortalecimiento del ejercicio y respeto de los derechos humanos; una educación cívica que promueva el respeto y la participación en democracia; el cumplimiento de los deberes individuales, familiares y sociales; y, el reconocimiento de la diversidad étnica y cultural;
- b) Fomentar la comprensión mutua y los ideales de paz, democracia, solidaridad; respeto y tolerancia entre los y las jóvenes;
- c) Mejorar la educación básica, capacitación técnica, formación artesanal y profesional de los y las jóvenes;
- d) Prevenir, sancionar y erradicar todas las formas y prácticas de violencia en la educación,
- e) Prevenir, sancionar y erradicar todas las formas de castigos físicos o psicológicos, o sanciones disciplinarias crueles, inhumanas o degradantes;
- f) Promocionar y capacitar jóvenes líderes;
- g) Garantizar el libre funcionamiento de los gobiernos estudiantiles;
- h) Promocionar becas a todo nivel educativo, priorizando el acceso de las personas de escasos recursos y los grupos vulnerables;
- i) Promocionar pasantías laborales, en los sectores público y privado, enfocadas en las necesidades de desarrollo del país y la oferta de empleo;
- j) Promover la investigación, formación y la creación científicas; y,
- k) Promover que los medios de comunicación emitan mensajes educativos que reconozcan y respeten la diversidad; los derechos y las necesidades de los y las jóvenes.

**Ley de la
Juventud**

Art. 15.- Políticas de promoción del empleo juvenil.- Las políticas de promoción del empleo juvenil se dirigen al logro de los siguientes objetivos:

- a) Crear oportunidades de trabajo dirigidas a la población joven, considerando siempre las particularidades de los distintos grupos poblacionales;
- b) Fomentar el desarrollo de pasantías remuneradas, vinculadas a la formación profesional;
- c) Conceder créditos para que los y las jóvenes puedan realizar sus proyectos productivos individuales o colectivos;
- d) Asegurar que el trabajo no interfiera en su educación, salud y recreación,
- e) Asegurar la no discriminación en el empleo y las mejores condiciones laborales a las jóvenes gestantes y a las madres lactantes; y,
- f) Respetar y cumplir con los derechos laborales y a la seguridad social e industrial. El trabajo juvenil, en ningún caso podrá ser de aquellos que impidan una educación que les permita desarrollar al máximo sus potencialidades.

Art. 18.- Políticas de promoción de la equidad.- Las políticas de promoción de la equidad buscarán establecer un trato especial y preferente a favor de los y las jóvenes que se encuentren en una situación de desventaja o de vulnerabilidad; para crear condiciones de igualdad real y efectiva. En particular estas políticas se dirigirán a las siguientes finalidades y personas:

- a) Asegurar la equidad de género;
- b) La superación de la pobreza;
- c) La superación de la exclusión cultural o étnica;
- d) Los y las jóvenes con discapacidades; y,
- e) Los jóvenes VIH-SIDA

Capítulo IV

FOMENTO A LA CULTURA Y EDUCACIÓN EMPRENDEDORA

Art. 18.- Objetivos específicos de la formación para el emprendimiento.- La formación teórica y práctica para el emprendimiento deberá cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Mejorar las capacidades, habilidades y destrezas que permitan emprender con éxito iniciativas productivas;
- b) Promover la educación financiera para los servidores de instituciones públicas y privadas, así como en instituciones de educación básica, secundaria y superior;
- c) Promover el acercamiento de las instituciones educativas al sector productivo;
- d) Formar en la cultura de cooperación, ahorro e inversión; y,
- e) Fortalecer actitudes, aptitudes, la capacidad de emprender y adaptarse a las nuevas tendencias, tecnologías y al avance de la ciencia.

Art. 19.- De la formación en habilidades técnicas y blandas.- El Ministerio de Educación y la SENESCYT, o quien haga sus veces, vigilarán que en los niveles de educación básica, secundaria y de tercer nivel, se establezcan mallas curriculares que incluyan contenidos y criterios de evaluación de la formación, orientados al desarrollo y afianzamiento del espíritu emprendedor e innovador, desarrollo de competencias para el emprendimiento basadas en

el crecimiento personal del estudiante, la responsabilidad ambiental y social, la ética empresarial, autoconfianza, toma de decisiones, toma de riesgos calculados, creación de valor, liderazgo, creatividad, resolución de conflictos y demás que fueran necesarias para formar al emprendedor.

Art. 22.- Espacios para la difusión y promoción de emprendimientos en los establecimientos de educación.- Los establecimientos de educación, en todos sus niveles, deberán promover espacios para la presentación, difusión y promoción de proyectos de emprendimiento, conjuntamente con los sectores productivos, de servicios reales, virtuales o simulados, sean públicos, privados, mixtos, populares y solidarios, cooperativos, asociativos o comunitarios, para que el alumnado participe en actividades que les permitan afianzar el espíritu emprendedor e innovador y la iniciativa empresarial a partir del desarrollo de aptitudes como la creatividad, la iniciativa, el trabajo en equipo, la confianza en uno mismo y el sentido crítico.

Art. 44.- Régimen especial de contratación de personal para emprendimientos.- Con el objetivo de incentivar la generación de empleo y la formalización del trabajo en los procesos de emprendimiento, el ente rector en materia de trabajo desarrollará la modalidad o modalidades contractuales a implementarse en el trabajo emprendedor, en donde se incluirá la jornada parcial, así como el tiempo de duración de los contratos, pago de beneficios de ley, remuneración y su forma de cálculo, y demás requisitos y condiciones que deberá cumplir el trabajador/a, de acuerdo a las leyes pertinentes.

Nota: Adaptado de Constitución República del Ecuador /2008), Código del Trabajo (2016). Ley de la Juventud (2001). Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación (2020), .

Tabla 28*Matriz de Políticas y Estrategias*

Política 1: Mejorar la empleabilidad de los jóvenes bachilleres a través de la vinculación y capacitación.

Objetivo Estratégico 1: Reducir la brecha entre el sector educativo y el sector empresarial para contribuir a mejorar la empleabilidad de los jóvenes

Estrategias	Acciones	Alcance	Involucrados	Tiempo	Presupuesto
1. Regular el proceso de vinculación y cooperación con el medio empresarial turístico.	1.1. Identificar y seleccionar a las empresas pertinentes al perfil de la población a través de la información provista por actores relevantes del sector involucrado.	Regulación de los procesos de prácticas			
	1.2. Realizar acercamientos a las empresas seleccionadas para establecer compromisos de cooperación mutua y la elaboración de las bases de datos en ámbitos empresariales en el marco del trabajo con proyectos estatales.	preprofesionales en las Instituciones Educativas del Cantón Tena, a través de una adecuada formulación de convenios y llevando un control, seguimiento y evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Educación • Ministerio de Inclusión Económica y Social • Ministerio de Turismo • Ministerio del Trabajo • GAD Cantonal Tena. • Instituciones Educativas Fiscales o Privadas • Empresas del sector Turístico • Estudiantes Bachillerato Técnico 	1 año	\$ 650
	1.3. Suscribir convenios de prácticas preprofesionales de acuerdo con la normativa institucional vigente.				
	1.4. Generar contactos con empresas en convenio para registrar beneficiarios a sus bases de datos.				
	1.5. Formalizar y normar los procesos de planificación, seguimiento y evaluación de las prácticas preprofesionales.				
	1.6. Enviar información (base de datos de egresados/as, capacitaciones recibidas, competencias desarrolladas por los estudiantes) a				

las áreas de RRHH de varias empresas a fin de promover la incorporación de los beneficiarios/as.

- 1.7. Identificar y contactar a las oficinas de empleo manejada por organizaciones religiosas o no gubernamentales para incluir a los beneficiarios/as al programa que ofrezcan dichas redes.

Política 1: Mejorar la empleabilidad de los jóvenes bachilleres a través de la capacitación técnica

Objetivo Estratégico 2: Aumentar la calidad de conocimiento en oficios del sector turístico

Estrategias	Acciones	Alcance	Involucrados	Tiempo	Presupuesto
2. Promover la capacitación y formación continua en bachilleres técnicos.	2.1. Identificar las necesidades en cuanto a capacitación y formación continua de los estudiantes.	Capacitación al 60% de bachilleres en Idioma extranjero y Competencias laborales de Alojamiento, Operación Turística y Alimentación y Bebidas.	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Educación - Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SETEC) • Ministerio de Trabajo - Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) • Ministerio de Turismo • Instituciones Educativas Fiscales o Privadas • Certificadoras privadas • QUALITY • Jóvenes Bachilleres 	1 año	\$ 900
	2.2. Elaborar un programa de capacitaciones en base a las necesidades identificadas junto a las instituciones certificadoras que podrían ser su aporte.				
	2.3. Gestionar con las instituciones certificadoras los programas de capacitación que ofertan para establecer alianzas permitiendo obtener descuentos y beneficios para los estudiantes.				
	2.4. Suscribir convenios entre las certificadoras y Ministerio Educación Zonal.				
	2.5. Organizar y direccionar la ejecución de las capacitaciones con los organismos de regulación y control.				

Política 2: Promover el emprendimiento y apoyo a la generación de microempresas turísticas

Objetivo Estratégico 3: Favorecer la inserción laboral de los bachilleres a través del emprendimiento

Estrategias	Acciones	Alcance	Involucrados	Tiempo	Presupuesto
3. Impulsar proyectos de emprendimiento apoyado de fuentes de financiamiento y facilidades para su correcta ejecución.	3.1. Identificación de fuentes de financiamiento con cobertura dentro de la zona.				
	3.2. Gestionar la Asesoría de fuentes de financiamiento para emprendimientos y PYMES turísticas.	El 15% de los bachilleres graduados crean sus propios emprendimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Educación • Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca - Subsecretaria de MiPymes y Artesanías • Ministerio de Economía y Finanzas - Banco Público BAN Ecuador Banco de Desarrollo del Ecuador. • Ministerio de Trabajo • Ministerio de Turismo 	3 años	
	3.3 Elaborar una base de datos de las fuentes de financiamiento que sean accesibles y cómodas para proporcionar facilidades y fondos para los emprendedores.				\$ 550
	3.4 Establecer Alianzas estratégicas con instituciones financieras, Gubernamentales y ONG's para obtener fondos e incentivos tributarios que permitan el desarrollo de emprendimientos juveniles.				
	3.5 Implementar un programa de capacitaciones referentes al emprendimiento en turismo y Educación Financiera.				
TOTAL					\$ 2100

Nota. Matriz de políticas y estrategias de inserción laboral para mejorar la calidad del servicio turístico, dividida en estrategias, acciones, alcances, involucrados tiempo y presupuesto.

5.2.7. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS

ESTRATEGIA 1: Regular el proceso de vinculación y cooperación con el medio empresarial turístico

Presentación de la Estrategia

Considerando que existe una política de fomento al empleo juvenil de parte de las instancias gubernamentales, se hizo necesaria la creación de un marco regulatorio de las actividades de vinculación relacionadas con las practicas preprofesionales que realizan los estudiantes del bachillerato técnico en instituciones públicas y privadas. La normativa se expidió bajo el acuerdo ministerial N°0002, cuyo precepto es que no existe relación laboral alguna durante las practicas preprofesionales. Sin embargo bajo estos antecedentes se cuestiona el tratamiento de esta normativa en cada Institución Educativa, quienes en su mayoría no han cumplido con las disposiciones adaptando el acuerdo solamente a la malla curricular, sin considerar los procedimientos que implica el desarrollo de prácticas preprofesionales y no haciendo una adecuada planificación, seguimiento y evaluación. Esto ocasiona que los jóvenes queden abandonados y solo se centren en cumplir, más no en ganar experiencias prácticas para enfrentarse al mundo laboral.

Por tal motivo se plantea la estrategia de regular el proceso de vinculación y cooperación con el medio empresarial turístico a través de la suscripción de convenios con entidades públicas y privadas que fortalezcan el perfil profesional del bachillerato técnico en turismo y se adopten medidas que se basen en el cumplimiento real del fin para el cual fueron creadas las prácticas preprofesionales.

Objetivo y línea de actuación

La Estrategia se instrumenta con una motivación fundamental: Reducir la brecha entre el sector educativo y formación con las empresas del sector turístico, generando mayores posibilidades de empleabilidad para los bachilleres técnicos y de esta manera reducir la tasa de desempleo juvenil.

Acciones propuestas

- 1.1. Identificar y seleccionar a las empresas pertinentes al perfil de la población a través de la información provista por actores relevantes del sector involucrado.
- 1.2. Realizar acercamientos a las empresas seleccionadas para establecer compromisos de cooperación mutua y la elaboración de las bases de datos en ámbitos empresariales en el marco del trabajo con proyectos estatales.
- 1.3. Suscribir convenios de prácticas preprofesionales de acuerdo con la normativa institucional vigente.
- 1.4. Generar contactos con empresas en convenio para registrar beneficiarios a sus bases de datos.
- 1.5. Formalizar y normar los procesos de planificación, seguimiento y evaluación de las prácticas preprofesionales.
- 1.6. Enviar información (base de datos de egresados/as, capacitaciones recibidas, competencias desarrolladas por los estudiantes) a las áreas de RRHH de varias empresas a fin de promover la incorporación de los beneficiarios/as.
- 1.7. Identificar y contactar a las oficinas de empleo manejada por organizaciones religiosas o no gubernamentales para incluir a los beneficiarios/as al programa que ofrezcan dichas redes.

Actores Involucrados

Tabla 29
Mapeo de Actores Estrategia 1

Sector	Actor	Actividades
Gobierno Central	Ministerio de Educación	Gestión y verificación del cumplimiento de los convenios de vinculación.
	Ministerio de Inclusión Económica y Social	Realizar seguimiento del nivel de inclusión de los jóvenes al empleo y el cumplimiento de la estrategia con las políticas nacionales.

	Ministerio de Turismo	Cooperar con la suscripción de convenios de vinculación para prácticas preprofesionales con Instituciones Educativas Fiscales, Fiscomisionales y Particulares.
	Ministerio del Trabajo	Verificación de las condiciones del trabajo de los estudiantes en las entidades receptoras.
GAD Cantonal	GAD Cantonal Tena.	Cooperar con la suscripción de convenios de vinculación para prácticas preprofesionales
		Generar y suscribir los convenios de prácticas preprofesionales con las entidades receptoras
Instituciones Públicas	Instituciones Educativas Fiscales o Privadas	Identificar y evaluar las instituciones públicas o privadas que mejor aporte generen al perfil de salida de sus estudiantes para realizar prácticas preprofesionales.
		Elaborar una planificación para el seguimiento y evaluación de las prácticas preprofesionales
Sociedad Civil	Empresas del sector Turístico	Cooperar con la suscripción de convenios para prácticas preprofesionales.
	Estudiantes Bachillerato Técnico	Aportar con un instrumento de acuerdo a su actividad para evaluación de las practicas preprofesionales de los estudiantes
		Relacionar sus prácticas con la teoría aprendida en el aula.

Nota. Matriz para identificar los actores en estrategia 1, basada en actores y actividades.

Interés

La estrategia se consolida a partir de los intereses de los actores. La estrategia permitirá que exista mejor planeación de las prácticas preprofesionales, considerándolas el primer acceso al mundo laboral de los jóvenes bachilleres. Se estimulará la contratación a partir de ciertos incentivos tanto para las empresas que cooperan en este proceso como para los bachilleres que han terminado su período educativo tengan una primera experiencia laboral vinculada a su titulación. Todos lo mencionado anteriormente permitirá generar una sinergia por la cooperación de todos los actores que intervienen en el proceso de búsqueda de empleo de los jóvenes bachilleres.

Forma de gestión

Alianzas estratégicas, Convenios, Reuniones bilaterales.

Presupuesto Referencial

Tabla 30
Presupuesto Referencial Estrategia 1

Acciones	Presupuesto
1.1. Identificar y seleccionar a las empresas pertinentes al perfil de la población a través de la información provista por actores relevantes del sector involucrado.	\$ 50
1.2. Realizar acercamientos a las empresas seleccionadas para establecer compromisos de cooperación mutua y la elaboración de las bases de datos en ámbitos empresariales en el marco del trabajo con proyectos estatales.	\$ 200
1.3. Suscribir convenios de prácticas preprofesionales de acuerdo con la normativa institucional vigente.	\$ 100
1.4. Generar contactos con empresas en convenio para registrar beneficiarios a sus bases de datos.	\$ 50
1.5. Formalizar y normar los procesos de planificación, seguimiento y evaluación de las prácticas preprofesionales.	\$ 50

1.6. Enviar información (base de datos de egresados/as, capacitaciones recibidas, competencias desarrolladas por los estudiantes) a las áreas de RRHH de varias empresas a fin de promover la incorporación de los beneficiarios/as.	\$ 100
1.7. Identificar y contactar a las oficinas de empleo manejada por organizaciones religiosas o no gubernamentales para incluir a los beneficiarios/as al programa que ofrezcan dichas redes.	\$ 100
TOTAL	\$ 650

Nota. Matriz de presupuesto referencia para estrategia 1, basada en acciones.

ESTRATEGIA 2: Promover la capacitación y formación continua en bachilleres técnicos.

Presentación de la Estrategia

El Ecuador cuenta con un Sistema de Certificación de Competencias Laborales, en donde el trabajador demuestra sus capacidades. Estos resultados están definidos en las Normas Técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN. Sin embargo existe desconocimiento de la existencia de estas herramientas que sin duda alguna han dado excelentes resultados cuando se trata de mejorar el servicio turístico. Así lo revelan algunos estudios realizados a los trabajadores de empresas turísticas en el Ecuador. Donde se evidencia que los trabajadores con certificación en competencias laborales tienden a brindar un mejor servicio frente a la baja calidad de quienes no cuentan con la certificación.

Por ello la estrategia plantea gestionar y promover la capacitación y formación continua de bachilleres técnicos en Idioma extranjero y áreas de competencias laborales relacionadas al perfil de salida del bachillerato técnico. Por lo que se plantea abordar las certificaciones en alojamiento y operación e intermediación de acuerdo a sus requerimientos.

Objetivo y línea de actuación

La Estrategia se fundamenta bajo un objetivo principal: Aumentar la calidad de conocimiento en oficios del sector turístico, de forma que estén plenamente capacitados para desempeñarse y se alinee a las exigencias del mercado actual.

Acciones propuestas

- 2.1. Identificar las necesidades en cuanto a capacitación y formación continua de los estudiantes.
- 2.2. Elaborar un programa de capacitaciones en base a las necesidades identificadas junto a las instituciones certificadoras que podrían ser su aporte.
- 2.3. Gestionar con las instituciones certificadoras los programas de capacitación que ofertan para establecer alianzas permitiendo obtener descuentos y beneficios para los estudiantes.
- 2.4. Suscribir convenios entre las certificadoras y Ministerio Educación Zonal.

2.5. Organizar y direccionar la ejecución de las capacitaciones con los organismos de regulación y control.

Actores Involucrados

Tabla 31
Mapeo de Actores Estrategia 2

Sector	Actor	Actividades
Gobierno Central	Ministerio de Educación - Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SETEC)	Regula a las empresas certificadoras a través del marco legal vigente.
	Ministerio de Trabajo - Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)	Cooperar con la suscripción de convenios para la certificación de bachilleres técnicos en Idiomas y otras competencias generales en Turismo.
	Ministerio de Turismo	Cooperar con la identificación de empresas certificadoras. Suscribir convenios con certificadoras para el Idioma extranjero y en competencias laborales.
Instituciones Educativas	Instituciones Educativas Fiscales o Privadas	Definir las deficiencias del conocimiento en los bachilleres graduados en las Instituciones Educativas.
Sociedad Civil	Certificadoras privadas • QUALITY	Cooperar con la suscripción de convenios para la certificación de bachilleres técnicos
	Jóvenes Bachilleres	Asistir a las capacitaciones y talleres de formación continua para obtener la certificación en competencias laborales e Idiomas.

Nota. Matriz para identificar los actores en estrategia 2, basada en actores y actividades.

Interés

La estrategia se enfoca en acciones hacia la formación que reciben los bachilleres luego de terminar su período educativo. Todas estas formaciones de tipo continuas deben estar relacionadas con la realidad del mercado laboral. Incluye además la asesoría acompañamiento y la información a la hora de buscar la formación que mejor se acople a sus necesidades. La formación permitirá que los bachilleres tengan acceso a mejores oportunidades laborales.

Forma de gestión

Convenios, Reuniones bilaterales

Presupuesto Referencial

Tabla 32

Presupuesto Referencial Estrategia 2

Acciones	Presupuesto
2.1. Identificar las necesidades en cuanto a capacitación y formación continua de los estudiantes.	\$ 200
2.2. Elaborar un programa de capacitaciones en base a las necesidades identificadas junto a las instituciones certificadoras que podrían ser su aporte.	\$ 100
2.3 Gestionar con las instituciones certificadoras los programas de capacitación que ofertan para establecer alianzas permitiendo obtener descuentos y beneficios para los estudiantes.	\$ 300
2.4. Suscribir convenios entre las certificadoras y Ministerio Educación Zonal.	\$ 100
2.5. Organizar y direccionar la ejecución de las capacitaciones con los organismos de regulación y control.	\$ 200
TOTAL	\$ 900

Nota. Matriz de presupuesto referencia para estrategia 2, basada en acciones.

ESTRATEGIA 3: Impulsar la generación de fuentes y formas de financiamiento para apoyo del emprendimiento juvenil.

Presentación de la Estrategia

Fortalecer el desarrollo de la inserción laboral a través del emprendimiento, se vuelve una utopía. En este sentido se hace referencia a la cantidad de oferta que existe de bachilleres técnicos a nivel país que no tienen acceso a un empleo porque la capacidad de acogida en empresas no es suficiente. Y sumado a esto la crisis actual ha contribuido a agravar la situación. Existe una sobreoferta de bachilleres, y muchos optan por empezar sus propios negocios. Sin embargo uno de los problemas a los que se enfrentan estos jóvenes es la obtención de liquidez para mantener sus microemprendimientos a flote en la etapa de introducción al mercado y crecimiento. Por lo que es necesario el impulso del emprendimiento juvenil apoyado de una estrategia de financiamiento. Sus objetivos pasan por generar una nueva forma de generación de empleo aprovechando las capacidades y conocimientos adquiridos durante toda su etapa estudiantil, y de esta forma mejorar la calidad de vida y tener igualdad de oportunidades, fomentando a su vez el espíritu emprendedores.

Objetivo y línea de actuación

La estrategia plantea favorecer la inserción laboral de los bachilleres a través del emprendimiento, fomentando el espíritu emprendedor para generar microempresas autónomas y de economía colectiva y colaborativa.

Acciones propuestas

- 3.1. Identificación de fuentes de financiamiento con cobertura dentro de la zona.
- 3.2. Gestionar la Asesoría de fuentes de financiamiento para emprendimientos y PYMES turísticas.
- 3.3 Elaborar una base de datos de las fuentes de financiamiento que sean accesibles y cómodas para proporcionar facilidades y fondos para los emprendedores.

3.4 Establecer Alianzas estratégicas con instituciones financieras, Gubernamentales y ONG's para obtener fondos e incentivos tributarios que permitan el desarrollo de emprendimientos juveniles.

3.5 Implementar un programa de capacitaciones referentes al emprendimiento en turismo y Educación Financiera.

Actores Involucrados

Tabla 33
Mapeo de Actores Estrategia 3

Sector	Actor	Actividades
Gobierno Central	Ministerio de Educación	Gestionar el acceso a convenios con otras entidades públicas para el desarrollo de asesoría y acompañamiento de emprendimientos de los bachilleres técnicos
	Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca - Subsecretaria de MiPymes y Artesanías	Asistencias técnicas y acompañamiento a MiPymes Productivas y Artesanales
	Ministerio de Economía y Finanzas - Banco Público BAN Ecuador Banco de Desarrollo del Ecuador.	Cooperación para generar créditos para emprendimientos juveniles.
	Ministerio de Trabajo	Apoyo para mejorar las condiciones de los trabajadores en los emprendimientos juveniles
	Ministerio de Turismo	Asistencia para insertar los microemprendimientos dentro del sector turístico, asesoría y acompañamiento.
GAD Cantonal	GAD Cantón Tena	Generación de Ordenanzas de apoyo a emprendimientos de jóvenes bachilleres técnicos.
Sociedad Civil	ONG's	Cooperación con fondos para el financiamiento de emprendimientos autónomos o colectivos.
	Jóvenes Bachilleres Técnicos	Generación de ideas innovadoras para emprender

Nota. Matriz para identificar los actores en estrategia 3, basada en actores y actividades.

Interés

La estrategia plantea fomentar el autoempleo a bachilleres técnicos a través del emprendimiento. Todo esto apoyado de las facilidades necesarias como la financiación, la asesoría técnica y la formación del sector en el que vayan a incursionar. Destinar fondos o capital semilla, así como incentivos tributarios fomentarán el empleo autónomo y la creación de empresas.

Forma de gestión

Convenios, Reuniones bilaterales, Negociación.

Presupuesto Referencial

Tabla 34
Presupuesto Referencial Estrategia 3

Acciones	Presupuesto
3.1. Identificación de fuentes de financiamiento con cobertura dentro de la zona.	\$ 50
3.2. Gestionar la Asesoría de fuentes de financiamiento para emprendimientos y PYMES turísticas.	\$ 100
3.3 Elaborar una base de datos de las fuentes de financiamiento que sean accesibles y cómodas que proporcionando facilidades y fondos para los emprendedores.	\$ 50
3.4 Establecer Alianzas estratégicas con instituciones financieras, Gubernamentales y ONG's para obtener fondos e incentivos tributarios que permitan el desarrollo de emprendimientos juveniles.	\$ 100
3.5 Implementar un programa de capacitaciones referentes al emprendimiento en turismo y Educación Financiera.	\$ 250
TOTAL	\$ 550

Nota. Matriz de presupuesto referencia para estrategia 2, basada en acciones.

Este capítulo finaliza con una síntesis de la propuesta, que articula políticas y estrategias cuya ejecución permitirá que los jóvenes bachilleres técnicos tengan la oportunidad de

ingresar al campo laboral en la industria del turismo. La estructura de cada una de las políticas y estrategias se basa en la Planificación Nacional de empleo y emprendimiento juvenil.

Las políticas y estrategias se articularon con base en la realidad de los actores juveniles, empresa turística y las instituciones públicas. La propuesta incluye la inserción laboral visto desde dos enfoques, uno relacionado con el empleo generado por las empresas tanto públicas como privadas y el segundo relacionado con la creación de microemprendimientos como estrategia de autoempleo que de alguna forma reactivará el sector turístico.

En este aspecto el presente trabajo de titulación muestra la realidad y exigencias de una parte de la comunidad de jóvenes bachilleres técnicos, quienes demandan ser parte activa del cambio de la matriz productiva dentro del sector turístico. Para el cumplimiento efectivo de las políticas y estrategias, se requiere de la participación de todos los actores. Las instituciones educativas están llamadas a mejorar su proceso de vinculación de los jóvenes con el medio empresarial; las empresas por su parte con la predisposición para cooperar en la firma de convenios y las entidades gubernamentales con la gestión de cooperación interinstitucional para la formación y capacitación de los bachilleres, obtención de fondos y capital semilla para emprendimientos, asesoría y seguimiento de todos los programas y proyectos generados a partir de esta propuesta.

Conclusiones

Los jóvenes graduados en bachillerato técnico afín al turismo de la UECT, cuando obtienen su titulación no siempre acceden a estudios superiores, por lo que el 67,9% de este grupo se dedica a la búsqueda de un trabajo estable u ocasional. Los datos son poco alentadores y es que del 37% que accede a un trabajo estable tan solo el 19,2% está relacionado con oficios afines a su formación de bachillerato, con salarios que no sobrepasan los \$400,00. El tener una instrucción técnica asumen cargos operativos entre los que destacan: multifuncional, guías, meseros, cocineros, ayudantes de cocina y recepción. Sus exigencias van desde una mejora en la gestión de vinculación hasta la formación y capacitación en idioma extranjero y competencias laborales.

Los factores que influyen en la inserción laboral de los jóvenes bachilleres están relacionados con la empleabilidad, que considera al individuo con sus habilidades, capacidades y competencias adquiridas en su formación académica. Los factores se desprenden de las exigencias del sector empresarial turístico, como son la formación, capacitación en certificación de competencias laborales y la vinculación con el sector empresarial, ya que a través de estos pueden constatar su conocimiento y saber cuál es la actitud en el área de trabajo, el cual les permite abrir puertas para su inserción laboral en las empresas.

Se realizó la propuesta de políticas de empleabilidad y fortalecimiento del emprendimiento a través de políticas y estrategias que promueven un adecuado proceso de vinculación, formación y capacitación de los jóvenes y el apoyo para crear nuevos emprendimientos. El planteamiento de esta propuesta permitió vincular a diversos actores en el proceso, que ~~no~~ ~~se~~ impulsa a mejorar de la tasa de empleo de este sector específicamente en la parte operativa con personal capacitado, y que además mejora la calidad de servicio que brindan las empresas turísticas.

Recomendaciones

Se recomienda la creación de una base de datos de los bachilleres técnicos que recoja un perfil con datos que destaquen su formación, capacitación para compartirlo con las empresas del sector. Además del seguimiento a graduados para elaborar informes que sean remitidos al Ministerio de Educación para tomar formular acciones y reformas tanto al sistema educativo como de inserción laboral.

Se recomienda que el GAD cantonal en apoyo con el Ministerio de Trabajo consideren la creación de la bolsa de empleo local que fomente las oportunidades de inserción laboral para los bachilleres técnicos. Que generen políticas y estrategias para crear opciones de trabajo y que brinden asesoría para promover el emprendimiento.

A las instancias pertinentes consideren la aplicación de las políticas y estrategias que se presentan como resultado de la investigación para fortalecer el acceso al empleo o autoempleo de los jóvenes bachilleres. Además que se lleven a cabo estudios frecuentes acerca del desarrollo de emprendimientos y la calidad de servicio turístico en las empresas del sector.

BIBLIOGRAFÍA

- Alamo Larrañaga, K. (2019). Perfil profesional del egresado y su relación con la empleabilidad de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, 2018.
- Araujo, J., & Borrego, C. (2018). Gestión de la calidad en la empresa turística de restaurante de la ciudad de Chachapoyas. *Revista Ciencia y Tecnología*, 13(2), 61-76.
- Asamblea del Ecuador. (2008). Constitución del República del Ecuador. Registro Oficial No. 449. Quito, Ecuador. Obtenido de https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Bonilla-Jimenez, F. I., & Escobar, J. (2017). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica.
- Brotons, M. (2012). Análisis comparativo de la formación reglada en turismo: Benidorm y el capital humano hotelero.
- Burneo, P. C., & Guerrero, E. V. (2015). Propuesta de un modelo educativo para la formación del talento humano en turismo en América Latina. *Revista latino-americana de turismología*, 1(2), 30-41.
- Burneo, P. C., & Guerrero, E. V. (2015). Propuesta de un modelo educativo para la formación del talento humano en turismo en América Latina. *Revista latino-americana de turismología*, 1(2), 30-41.
- Campodónico, R., & Chalar, L. (2011). Hacia la construcción del conocimiento en turismo. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(6), 1307-1323.
- Campón Cerro, A. M., Folgado Fernández, J. A., Hernández Mogollón, J. M., Mariño Romero, J. M., Mariño Romero, J., Alvarado Corrales, E., & Rodríguez García, J. M. (2014). Una triple perspectiva para el análisis de la docencia de las competencias TIC en el Grado en Turismo.
- Carmona, J. B. G., Vera, R. E. A., Valdivia, C. A. C., & Olmedo, J. D. J. P. (2019). Valores y Ética Profesional, en el Contexto Social del México actual y su Importancia en la

- Educación Superior de Turismo y Gastronomía, caso Universidad Autónoma de Nayarit. KIKAME, 6(6).
- Castro Milano, L. A. (2012). Formación y desarrollo de competencias gerenciales para los gestores hoteleros. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle), 28(48), 64-76.
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2.
- Ccorahua Chirinos, E. (2016). Estudio del rendimiento y productividad de la mano de obra en las partidas de asentado del muro de ladrillo, enlucido de cielo raso con yeso y tarrajeo de muros en la construcción del Condominio Residencial Torre Sol.
- Cepeda Naranjo, P. E. (2019). Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio Turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2019).
- Código del Trabajo (2016). Registro Oficial Suplemento 167 de 16 -dic- 2005. Última modificación: 22-may-2016. Estado reformado. Quito
- COJITAMBO TOAPANTA, M. A. (2015). ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL POR COMPETENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL IDÓNEO, EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA, DE LA EMPRESA" CONDUTO ECUADOR SA" UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL AÑO 2015-2015 (Bachelor's thesis).
- Cruz Alcalá, L. E., & Millán Guerrero, M. O. (2012). Capítulo 6. Elección de individuos: muestreo y estimación del tamaño de la muestra. Clínicas Mexicanas de Neurología, Neuroepidemiología.
- Cruz, M. E., Valle, A. T., Ruiz, M. E., & Paredes, M. D. R. (2017). Las competencias y la motivación del recurso humano en el sector turístico. Augusto Guzzo Revista Acadêmica, 1(19), 55-71.
- Dos Anjos, F. A., Limberger, P. F., dos Anjos, S. J. G., & Domareski, T. C. (2011). Contribuciones de la gestión del conocimiento a los servicios turísticos: Estudio en una agencia de viajes. Estudios y perspectivas en turismo, 20(3), 722-737.

- Escobar, Á. E. S., & Parra, W. C. (2011). Matriz de Inteligencia Hotelera-mih. Una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero. *Pensamiento & Gestión*, (31), 211-246.
- Escrivá García, M. D. (2020). Desarrollo de una metodología para la mejora de la trazabilidad del proceso de homologación de vehículos ferroviarios (Doctoral dissertation).
- Espinoza Betty y Ana Estévez, (coord.) (2005). “Expectativas y estrategias laborales de jóvenes y adultos jóvenes en Quito-Ecuador”, Informe Final, FLACSO, Proyecto Regional Integración de Jóvenes al Mercado Laboral-CEPAL/GTZ, Quito.
- Fernández, S. C. (2013). Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. Ediciones Paraninfo, SA.
- Fresneda Rocamora, M. I. (2018). Empleabilidad en el sector turístico: el caso de los egresados en Turismo de la Universidad de Sevilla.
- García Sebastián, A. (2019). La importancia del turismo rural. Caso de la provincia de Segovia.
- García, A., Manuel, E., & Cieza Roca, J. D. (2018). La calidad en el servicio al cliente en el Tucan Suites Apart Hotel, distrito de la Banda de Shilcayo, Año 2017.
- Godínez, E. A. F. (2018). ANÁLISIS COMPARATIVO COSTO-BENEFICIO DE LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL TÉCNICO ESPECIALIZADO Y PERSONAL NO CALIFICADO, PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA CATERPILLAR EN GUATEMALA.
- Gómez, C. E. I. (2017). Miramda: Una propuesta educativa emergente desde la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 2(3), 9-30.
- González, J. A. M. (2012). LA COMPETENCIA DE EMPLEABILIDAD DE LOS FUTUROS PROFESIONALES DEL TURISMO. *TURyDES*, 5(12).
- Gutiérrez, G., Vásquez, K., & Vilca, M. (2019). Influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento de Plaza Vea Real Plaza Trujillo primer semestre 2018. *SCIÉNDO*, 22(2), 109-114.

- Gutiérrez, M. (1989). Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad. Editorial Limusa.
- Jaime Lliquín, R. E. (2019). Mejora de la calidad en el servicio de cobranza al cliente del departamento Pague Ya del Banco Pichincha (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.).
- Ley de la Juventud (2001). Registro Oficial 439 de 24-oct.-2001 Última modificación: 07-jul.-2014. Estado reformado. Quito
- Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación (2020). Suplemento del Registro Oficial n. 151, 28 de Febrero 2020. Normativa: vigente. Quito
- Lillo-Bañuls, A., & Casado-Díaz, J. M. (2011). Capital humano y turismo: Rendimiento educativo, desajuste y satisfacción laboral. Estudios de economía aplicada, 29(3), 755-780.
- Medina, J. A. (2011). Los efectos socioculturales del turismo. Revista de investigación en turismo y desarrollo local TURyDES, 4, párr, 1-31.
- Medina, L. M. C., Cuevas, L. M., Márquez, A. H., & Zagal, M. M. (2013). Innovación curricular en Turismo: un campo de estudio y referentes para la formación universitaria/Curriculum innovation in Tourism: a field of study and references for university training. Actualidades Investigativas en Educación, 13(1).
- Ministerio de turismo (2019). Informe de tendencias globales en consumo, tecnología y turismo 2019. Recuperado de <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/Tendencias/2019/TENDENCIAS-DE-TURISMO-2019.pdf>
- Mora, A. E., Alarcón, G., & López, J. F. (2020). Capital social y disponibilidad de mano de obra calificada como impulsores de la competitividad de las empresas que forman parte de clústeres aeroespaciales. El caso de México. Información tecnológica, 31(1), 171-182.
- Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Recuperado el, 11.
- Morales-Rubiano, M. E., Ortiz-Riaga, C., Duque-Orozco, Y. V., & Plata-Pacheco, P. A. (2017). Fuentes de conocimiento e imágenes de la innovación en micro y pequeñas

- empresas de turismo: agencias de viajes y hoteles en Bogotá y Pereira. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 7(2), 217-230.
- Moreno Briceño, F., & Godoy, E. (2012). El talento humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones (human talent: An intangible capital that gives value in organizations). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57-67.
- Moreno, N., & Cirilo, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda.
- Moscoso Paricoto, I. (2019). *Pertinencia de la Formación Profesional de Licenciados en Turismo en la región Cusco*, 2019.
- Noboa Abdo, L. A. (2019). *Diseño de un sistema de certificación de calidad para fincas agroturísticas* (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- Organización de Estados Iberoamericanos. OEI. *Metas Educativas, La educación que queremos para la generación de los Bicentenarios*, 2010.
- Patrón Cortés, R. M., & Barroso Tanoira, F. G. (2015). *COMPETENCIAS DIRECTIVAS DE GERENTES DE RESTAURANTES TURÍSTICOS: Un estudio en la ciudad de San Francisco de Campeche, México*. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24(1).
- Peralta, C. J. B., & Dávila, X. D. L. Á. F. (2019). Importancia de reconocer y fomentar el objeto de estudio de la pedagogía como parte de la praxis dentro del contexto educativo de bachillerato. *Revista Científica Ciencia y tecnología*, 19(23).
- Perelló, N. M., & Perelló-Oliver, S. (2013). Empleabilidad y turismo patrimonial. *Sociología del Trabajo*, (80), 7-27.
- Pérez, F. (2005). La entrevista como técnica de investigación social. *Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos*. *Extramuros*, 8(22), 187-210.
- Pérez, R. M. I. (2011). Diagnóstico de la calidad y competitividad del sector turístico en México. *Cuadernos de turismo*, (28), 121-143.
- Pérez-Oviedo, W. (2015). Externalidades de la mano de obra calificada y estados estacionarios múltiples en una economía abierta pequeña. *El trimestre económico*, 82(328), 787-806.

Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida

Rocha, M. I. M., & Morales, B. D. (2018). Percepción de la satisfacción del visitante bajo la perspectiva organizacional: El caso del Museo de Las Momias. *Revista Latino-Americana de Turismología*, 4(2), 63-72.

SÁNCHEZ, E. G. (2011). Beneficios de La Educación Física y el Deporte en los escolares. Granada, Spanã:(39). *Revista Digital Innovación e Experiencias Educativas*.

Sánchez Medina, R. (2018). el turismo Halal en la ciudad de Córdoba.

SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO-
SUBSECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS. (2011). Manual para Formulación de Políticas Públicas Sectoriales. Quito: Mariscal Quito. senplades.gob.ec

Siguenza García, J. E. (2019). Estado de costo de producción y ventas y su incidencia en la mano de obra.

Solís Manrique, L. C. (2019). La formación de líderes en el sector turístico (2016-2018): contribuciones y límites al desarrollo económico de la Ciudad de Bogotá DC.

Soriano, K. A., Arcos, L. A., & Canul, M. D. J. M. (2018). Currículum y competencias genéricas de Tuning en estudiantes de turismo de la Universidad de Quintana Roo.

Szekely, G. (2015). " Play and Creativity in Art Teaching." Newyork

Tacunga, R. B. (2015). Desempeño laboral en empresas privadas de contadores formados en universidades manabitas. *Quipukamayoc*, 23(43), 21-28.

Tinoco, O. (2003). Los impactos del turismo en el Perú. *Industrial Data*, 6(1), 47-60.

Tobías Ortega, O. L. (2019). Talento humano y responsabilidad social en el sector turístico hotelero en Cartagena de India Colombia.

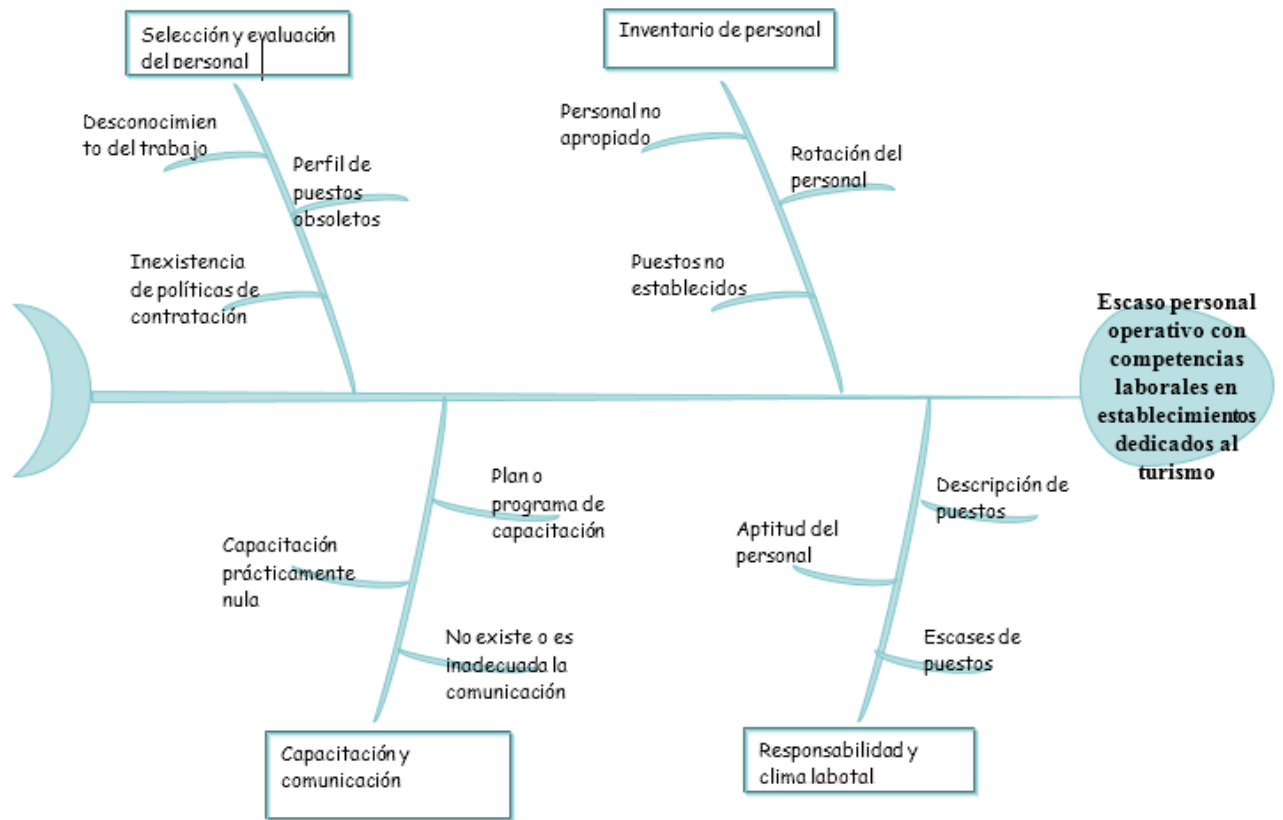
Tola, M. M., Lozano, L. A. H., & Romero, S. O. C. (2018). El Estudio de caso como metodología para el desarrollo de la Inteligencia Hermeneutica-Pragmatica en Ciencias Administrativas. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 362-373.

- Tomaselli, A. (2018). La educación técnica en el Ecuador: el perfil de sus usuarios y sus efectos en la inclusión laboral y productiva.
- Tomazzoni, E. L., & Crosdales, L. D. C. C. (2013). Ciclo virtuoso de satisfacción de los turistas del evento Natal Luz y desarrollo turístico y socioeconómico de la ciudad de Gramado (Serra Gaúcha, Brasil). *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(4), 630-660.
- Wallingre, N. (2011). Avances en la construcción del conocimiento del turismo: Pensando la disciplina del turismo desde una perspectiva integral. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(1), 149-170.

ANEXOS

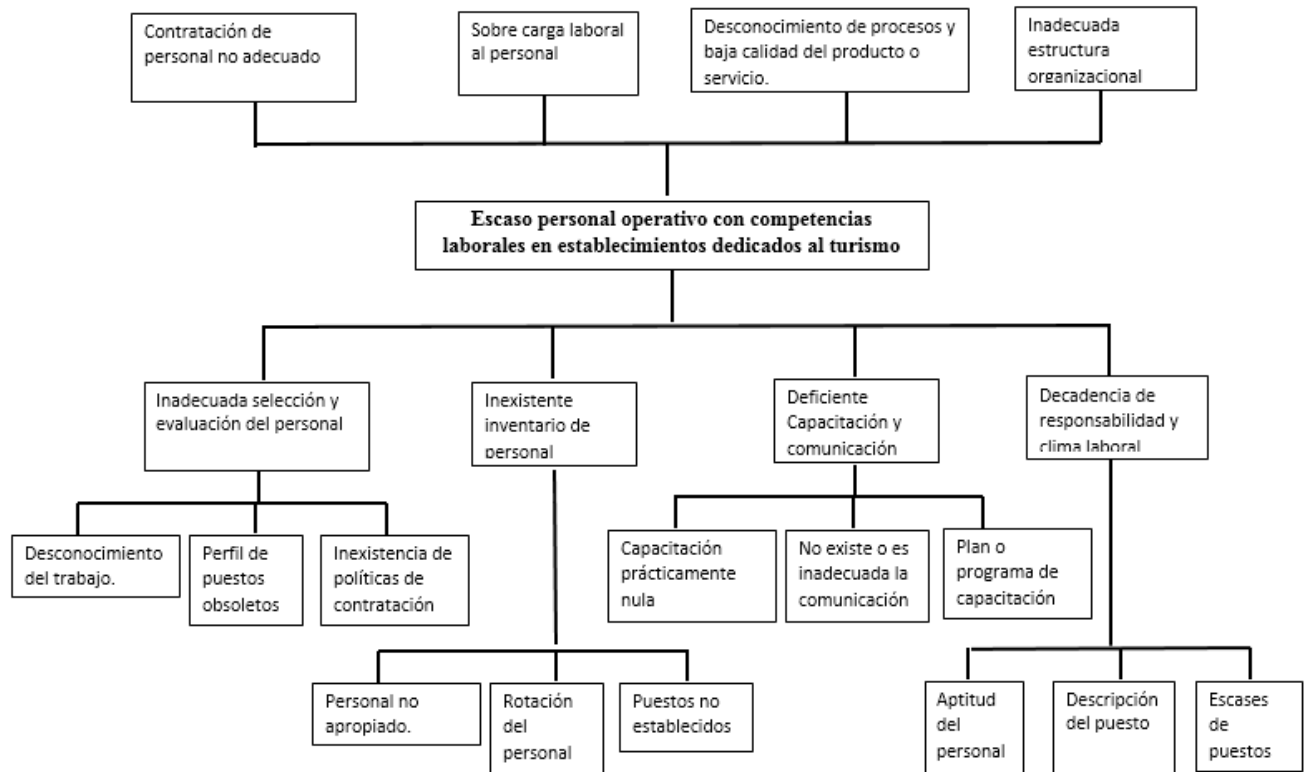
Anexo 1: Diagrama Matriz Ishikawa

DIAGRAMA ISHIKAWA CAUSA – EFECTO



Anexo 2: Árbol de problema

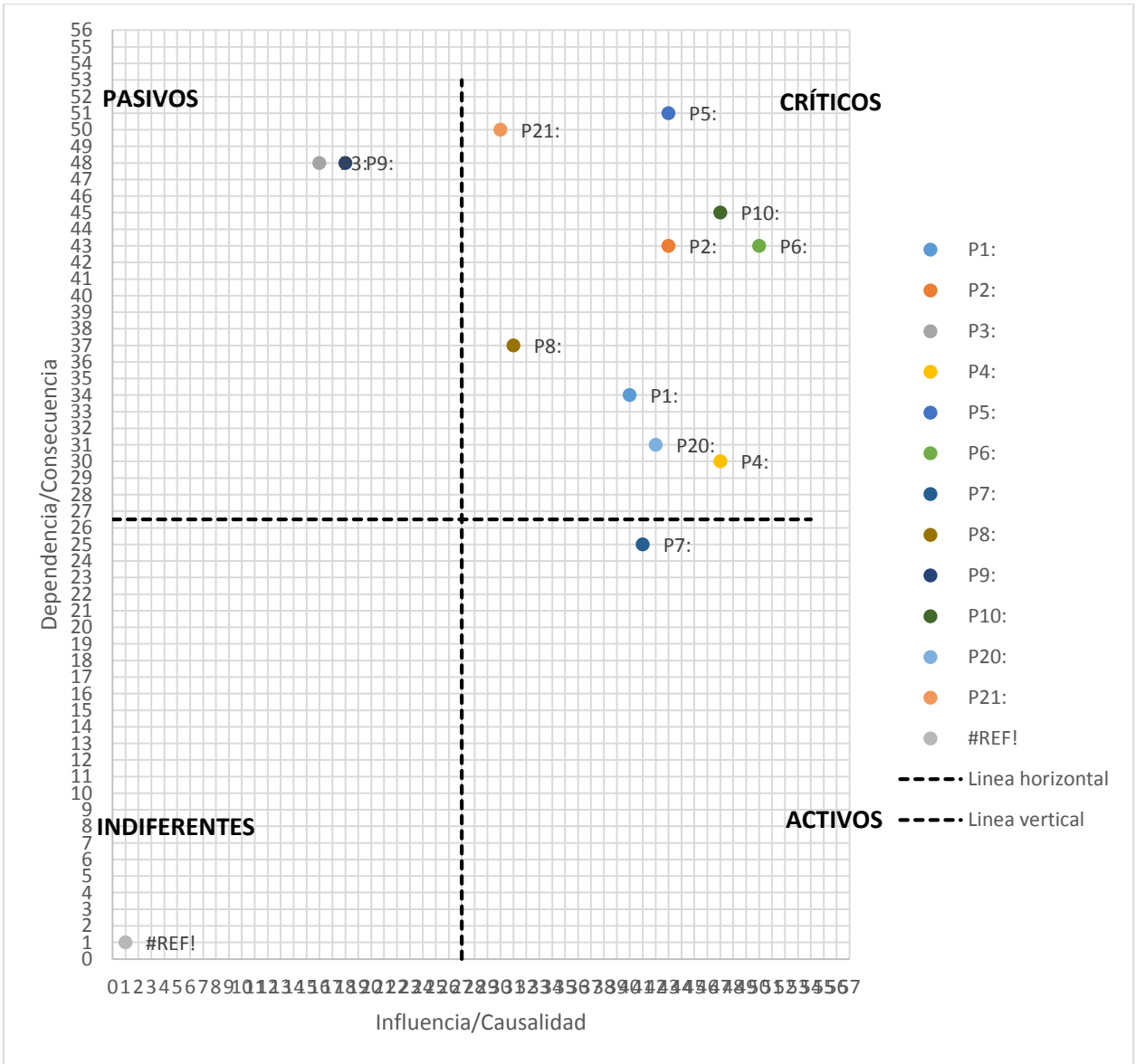
ÁRBOL DE PROBLEMAS



Anexo 3: Matriz de Vester

Código	Variable	P1:	P2:S	P3:	P4:	P5:	P6:	P7:	P8:	P9:	P10:	P11:	P12:	P13:	P14:	P15:	P16:	P17:	P18:	P19:	P20:	P21:	INFLUENCIA
P1:	Contratación de personal no adecuado	0	3	3	1	3	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	1	0	3	40
P2:	Sobre carga laboral al personal	0	0	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	0	2	1	3	43
P3:	Desconocimiento de procesos y baja calidad del producto o servicio.	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	1	2	2	2	0	0	0	0	0	2	2	16
P4:	Inadecuada estructura organizacional	3	3	3	0	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	0	1	0	3	47
P5:	Escaso personal operativo con competencias laborales en establecimientos dedicados al turismo	0	3	3	3	0	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	1	0	1	3	3	43
P6:	Inadecuada selección y evaluación del personal	3	3	3	2	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	0	1	1	3	50
P7:	Inexistente inventario de personal	3	3	0	2	3	3	0	3	2	2	3	2	3	3	3	1	0	0	0	3	2	41
P8:	Deficiente Capacitación y comunicación	0	0	2	1	3	1	0	0	3	3	2	2	3	2	1	2	2	0	2	1	1	31
P9:	Decadencia de responsabilidad y clima laboral	1	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	2	18
P10:	Desconocimiento del trabajo.	3	3	3	3	3	3	1	1	0	0	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	47

P11:	Perfil de puestos obsoletos	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	0	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	48
P12:	Inexistencia de políticas de contratación	3	2	3	0	3	3	1	3	2	2	3	0	3	3	3	2	1	3	1	1	3	45
P13:	Personal no apropiado.	0	2	3	1	3	3	1	1	3	3	3	2	0	3	1	1	2	1	2	1	3	39
P14:	Rotación del personal	0	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	0	3	3	3	2	2	1	3	45
P15:	Puestos no establecidos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	0	3	1	3	1	3	3	54
P16:	Capacitación prácticamente nula	1	0	3	1	3	1	0	3	3	3	3	2	3	2	3	0	2	0	2	3	2	40
P17:	No existe o es inadecuada la comunicación	3	2	2	1	2	3	1	3	3	1	2	2	1	3	2	2	0	1	2	1	3	40
P18:	Plan o programa de capacitación	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	0	2	2	2	46
P19:	Aptitud del personal	1	1	2	0	1	0	0	1	2	0	0	0	2	1	1	1	3	0	0	0	1	17
P20:	Descripción del puesto	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	2	2	2	1	1	1	0	2	42
P21:	Escases de puestos	3	3	1	3	3	1	1	0	2	1	1	2	2	2	2	1	0	0	0	2	0	30
DEPENDENCIA		34	43	48	30	51	43	25	37	48	45	47	43	53	49	43	36	27	15	24	31	50	274



Anexo 4: Formato de encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

ENCUESTA DE SITUACIÓN LABORAL

El propósito de la presente encuesta es conocer cuál es la situación laboral actual de los bachilleres de la Unidad Educativa Ciudad de Tena en especialidades de Bar y Restaurante, Servicios Hoteleros y Ventas e Información Turística. Sírvase leer cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y conteste con total sinceridad su aporte es importante para la investigación.

Datos informativos:				
Género:	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>			
Estado civil:	Soltero/a <input type="checkbox"/>	Unión libre <input type="checkbox"/>	Casado/a <input type="checkbox"/>	Divorciado/a <input type="checkbox"/>
	Viudo/a <input type="checkbox"/>			
Edad:	De 18 a 20 <input type="checkbox"/>	De 21 a 23 <input type="checkbox"/>		
	De 24 a 27 <input type="checkbox"/>	Más de 28 <input type="checkbox"/>		
Teléfono:				
Lugar la residencia en la actualidad:				
Educación:				
1.- ¿Cuenta con estudios después de su graduación? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Si su respuesta es NO continúe a la pregunta 2.				
PRESUNTA	SI	NO	INSTITUCIÓN	NOMBRE DEL TÍTULO.
Ha continuado con estudios universitarios o cursos relacionados a sus estudios como bachiller técnico en la Unidad Educativa Ciudad de Tena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Ámbito laboral:				
2.- ¿En la actualidad se encuentra trabajando?				
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Si su respuesta es NO continúe a la pregunta 4.				
3.- Una vez graduado/a ¿Cuánto tiempo tardo en encontrar trabajo?				
<input type="text"/> <input type="text"/>				

Meses		Años		
El lugar donde trabaja es	Negocio propio <input type="checkbox"/> Empresa privada <input type="checkbox"/> Empresa pública <input type="checkbox"/> Otras <input type="checkbox"/>			
El negocio o empresa donde trabaja tiene relación al bachillerato que estudio	SI	NO	En el caso que su respuesta sea si seleccione la actividad en la que trabaja:	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Alojamiento <input type="checkbox"/>	
			Alimentos y bebidas <input type="checkbox"/>	
			Intermediación <input type="checkbox"/>	
			Centros de turismo comunitario <input type="checkbox"/>	
			Parques de atracción estable (Balnearios) <input type="checkbox"/>	
			Transporte turístico <input type="checkbox"/>	
			Operación o Intermediación (agencia de viajes) <input type="checkbox"/>	
Cargo que ocupa:	Escoja una sola respuesta:			
	Cocinero <input type="checkbox"/>	Ayudante de cocina <input type="checkbox"/>	Mesero <input type="checkbox"/>	Barman <input type="checkbox"/>
	Camarero <input type="checkbox"/>	Camarero/a de pisos <input type="checkbox"/>	Barman <input type="checkbox"/>	
	Recepcionista <input type="checkbox"/>	Botones <input type="checkbox"/>	Agente de ventas <input type="checkbox"/>	
	Encargado de reserva <input type="checkbox"/>	Guía <input type="checkbox"/>	Propietario <input type="checkbox"/>	
	Multifuncional <input type="checkbox"/>	Otros: _____		
Su remuneración mensual se aproxima a	Menor o igual a 400 <input type="checkbox"/>		De 401 a 600 <input type="checkbox"/>	
	De 601 a 800 <input type="checkbox"/>		Más de 800 <input type="checkbox"/>	
Cual fue el medio para encontrar el empleo	De forma personal enviando hoja de vida a distintas empresas <input type="checkbox"/>			
	Contactos de familiares, amigos, etc. <input type="checkbox"/>			
	Comunicados por redes sociales, medios de comunicación, etc. <input type="checkbox"/>			
	Participación en concursos de méritos <input type="checkbox"/>			
	Red socio empleo <input type="checkbox"/>			
	Creación de su propia empresa o emprendimiento <input type="checkbox"/>			
	Acercamiento a partir de prácticas pre profesionales <input type="checkbox"/>			
	Otros: _____			
Cuál es la satisfacción de su trabajo actual	Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <input type="checkbox"/>			
4.- ¿Cuánto tiempo se encuentra desempleado? Años <input type="checkbox"/> Meses <input type="checkbox"/>				
5.- ¿Durante el tiempo de desempleado a que actividades se ha dedicado?				
Seguir buscando trabajo <input type="checkbox"/> Capacitarse <input type="checkbox"/> Trabajos ocasionales <input type="checkbox"/> render <input type="checkbox"/>				
Quehaceres domésticos <input type="checkbox"/> Tra <input type="checkbox"/> en finca <input type="checkbox"/> Viajar <input type="checkbox"/>				
Otros: _____				
6- ¿Según su criterio cuales son los principales factores que no le permitan encontrar un trabajo? Selecciones más de una respuesta.				
Pocas horas de prácticas pre profesionales <input type="checkbox"/>				
Competencia desleal <input type="checkbox"/>				

Profesionales en turismo ocupando puestos operativos	<input type="checkbox"/>
Excesiva competencia profesional	<input type="checkbox"/>
Falta de experiencia en el área	<input type="checkbox"/>
Falta de destrezas y habilidades propias de su profesión	<input type="checkbox"/>
Inseguridad profesional	<input type="checkbox"/>
Deficiente competencias adquiridas en su formación profesional	<input type="checkbox"/>
Escases de empresas turísticas en la provincia	<input type="checkbox"/>
Empresas turísticas pequeñas, sin necesidad de tanto personal	<input type="checkbox"/>
Empresas con personal polivalente	<input type="checkbox"/>
Empresas prefieren personas sin conocimiento para pagar sueldos muy bajos	<input type="checkbox"/>
Escases de políticas que controlen en empresas la contratación de personal con competencias laborales	<input type="checkbox"/>

7.- ¿Considera Ud. que se debe desarrollar políticas y estrategias de inserción laboral para los graduados de bachilleres técnicos en carreras afines al turismo para mejorar la calidad del servicio en las empresas turísticas?
 Sí No Porque: _____

8.- De las siguientes opciones ¿Qué campos considera Ud. Que debería fortalecerse o implementar en las personas que se están preparando como bachilleres técnicos en Ventas e Información Turística, Servicios Hoteleros y Bar & Restaurante?

Incremento de horas pre profesionales	<input type="checkbox"/>
Establecer convenios con empresas reconocidas nacionales e internacionales para realizar prácticas pre profesional	<input type="checkbox"/>
Realizar un seguimiento de los bachilleres para saber su situación laboral	<input type="checkbox"/>
Cursos de motivación personal	<input type="checkbox"/>
Cursos para fortalecer competencias laborales	<input type="checkbox"/>
Técnicas para búsqueda de empleo	<input type="checkbox"/>
Otros: _____	
—	

¡Gracias por su colaboración!