



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE
MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE TURISMO

**ANÁLISIS DE LA DEMANDA OCUPACIONAL PARA LA
CARRERA DE TURISMO DE LA ESPAM MFL**

CALCETA, 2016



**COMISIÓN DE REDISEÑO
CARRERA DE TURISMO
CALCETA – MANABÍ - 2016**





Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. JUSTIFICACIÓN.....	4
3. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA DE PROFESIONALES A NIVEL NACIONAL Y LOCAL.....	6
3.1. Características del Sector Turístico Ecuatoriano.....	6
3.2. Características del Sector Turístico en la Zona de Planificación Cuatro..	7
3.2.1. Sector Turístico de la Zona Cuatro.....	8
3.3. Sectores y Actores.....	10
4. PERFIL DEL PROFESIONAL DEL TURISMO EN ECUADOR.....	11
5. NECESIDAD DE PROFESIONALES A NIVEL NACIONAL	13
6. PROCESO METODOLÓGICO.....	14
6.1. Identificación y diseño de instrumentos en base a métodos, técnicas y herramientas de diagnóstico seleccionados.....	15
6.2. Aplicación de instrumentos.....	16
6.3. Procesamiento y análisis de los resultados obtenidos.....	17
7. RESULTADOS.....	17
Pregunta 1	17
Pregunta 2.....	18
Pregunta 3.....	20
Pregunta 4.....	21
Pregunta 5.....	22
8. CONCLUSIONES.....	23
9. BIBLIOGRAFÍA.....	25
10. ANEXOS.....	27





ANÁLISIS DE LA DEMANDA OCUPACIONAL PARA LA CARRERA DE TURISMO DE LA ESPAM MFL

1. INTRODUCCIÓN.

La Carrera de Turismo, contribuye a la investigación con elementos que, al menos dentro de la provincia de Manabí no habían sido objeto de estudio, aportando a la valoración del paisaje y hecho cultural manabita y consideración de sus elementos como potenciales objetos de estudio e investigación en pro de posibilidades de emprendimiento. Además se aporta con el talento humano capaz de identificar tendencias nacionales e internacionales, que le permita vincularse sea en el sector privado o público por medio de la creación de emprendimientos, con base en la potencialidad turística y productiva del ámbito geográfico donde se desenvuelva.

En base a lo mencionado se puede concluir que la carrera de Turismo ha mostrado su pertinencia con su entorno mediante la formación del talento humano, capacitaciones a prestadores de servicio, investigación de nuevos productos turísticos, además de establecer una estrecha relación con la sociedad a través de los proyectos de vinculación que tributan a la solución de los problemas de la comunidad mejorando la gestión turística local.

2. JUSTIFICACIÓN.

A medida que los procesos de globalización de las economías se van extendiendo e imponiendo, el cambiante mundo de la economía y el trabajo pone énfasis en controlar y elevar la calidad de la producción y de las mercancías, lo cual requiere a la vez aumentar la productividad de los recursos humanos involucrados. Una consecuencia de lo anterior ha sido el debate acerca de los mecanismos en que las instituciones educativas forman los recursos, y la necesidad de plantear modificaciones en su organización, en los contenidos y en los métodos de enseñanza (Huerta, Et. al., 2000)

Los centros educativos universitarios, están inmersos en la disyuntiva de avanzar o perecer, los cambios radicales en los desarrollos socioeconómicos; las crisis que conllevan cambios drásticos, tanto en forma como en contenido; los ámbitos tecnológicos como político-sociales, avanzan a un ritmo que la academia con las herramientas y medios que dispone no logra alcanzarlo; ya lo señalaba Clack en 1998,





citado por Dridi y Crespo (1999) *todas las universidades se encuentran confrontadas a un creciente abismo entre la demanda y su capacidad de respuesta: demanda de acceso, necesidades del mercado de empleo, grandes expectativas por parte del gobierno y la industria*; esto implica que los cambios en la Universidad debe ser desde lo interno hacia lo externo, generando alianzas estratégicas con los actores de los sectores públicos, privados y comunitarios en busca de sus requerimientos, de sus proyecciones y cambios futuros, que faciliten la generación de enfoques de trabajo práctico a través de la implementación y uso de las herramientas técnicas y tecnológicas que lleven a la Academia a ser dinámica y sobre todo innovadora, sustentado en el trabajo en equipo y la integración interdisciplinaria de los mismos.

La carrera de Turismo de la ESPAM MFL inició su proceso evaluativo desde sus bases orgánicas, su pertinencia y pertenencia con el entorno e institución. Los cambios sociales y económicos de la colectividad ecuatoriana y en especial, las necesidades y problemáticas de la Zona Cuatro, cuyas *principales debilidades están vinculadas a la contaminación de aguas y suelos, a la vulnerabilidad física, social, económica y ambiental frente a peligros naturales y antrópicos* (SENPLADES, 2012) han llevado a la necesidad de reorientar sus objetivos y líneas de investigación, proyectándola como un nexo entre los pequeños, medianos y grandes prestadores de servicios turísticos, así como a la búsqueda de interacción con los GADs parroquiales, cantonales y provinciales.

La interacción alcanzada con los organismos públicos y privados a través de los consejos consultivos, así como las encuestas recopiladas a expertos nacionales y extranjeros, han permitido la modificación de buena parte de sus procesos de gestión y estrategias, acordes a las directrices establecidas por el Consejo de Educación Superior CES, tal como lo señala el Artículo 11 literal "e" de la LOES, en la cual señala que la razón de los procesos de evaluación es la de *Promover y propiciar políticas públicas que promuevan una oferta académica y profesional acorde a los requerimientos del desarrollo nacional*. Por lo tanto es imperiosa la necesidad de realizar un trabajo conjunto basado en la interacción y búsqueda de soluciones a las problemáticas sociales, productivas y por ende económicas, presente en gran parte del área de influencia de la ESPAM MFL.

La necesidad de estudiar la demanda laboral relacionada con la carrera de turismo, se fundamenta entonces en la urgencia de identificar las necesidades del mercado laboral





potencial, los requerimientos técnico–profesionales que necesitan poseer los graduados a fin de suplir las necesidades de las empresas, con lo cual será posible garantizar la empleabilidad de los profesionales preparados en la carrera.

3. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA DE PROFESIONALES A NIVEL NACIONAL Y LOCAL.

3.1. Características del Sector Turístico Ecuatoriano.

El (PRO ECUADOR 2012), afirma que Ecuador tiene ventajas sobre los demás países ya que posee cuatro regiones que van desde la diversidad topográfica de la Amazonía a volcanes y nevados de los Andes; amplias playas en la Costa y las tan conocidas Islas Galápagos. Las cuatro regiones representan diferentes ecosistemas, siendo así, el país cuenta con la mayor biodiversidad por kilómetro cuadrado.

Según las estadísticas del Ministerio de Turismo se muestra que el ingreso de turistas al Ecuador ha sido significativa, demostrando que el país es un destino importante del turista internacional, el único año que se registra una disminución fue el 2009 de -3.66% en comparación del 2008, esto sin duda por la crisis mundial y que el sector turístico también se vio afectado. Pero en el 2010 se visualiza un incremento del 8.12% llegando a 1,047 millones de turistas internacionales que arribaron al país. El número total de turistas que han ingresado al Ecuador en los últimos cinco años es de 6.049.707 personas.

El ingreso de divisas como resultado de la actividad turística en el país ha tenido un incremento sostenido, esto puede ser observado durante los años 2010 y para el 2011 se llegó a USD 850 millones y esta tendencia de recuperación se observa para el primer trimestre del 2012 con USD 250 millones de ingreso.

Según medios internacionales especializados del sector turístico ubican al Ecuador como uno de los destinos más importantes en el ranking establecido por expertos:

- Ecuador ha sido ubicado en el primer lugar como el mejor país para retirados en el mundo por algunos años consecutivos.
- Ecuador ocupa el cuarto lugar en categoría “Mejor en Viajes” de Lonely Planet
- Islas Galápagos, las mejores de América según Travel + Leisure





- Ecuador entre los diez más importantes destinos para Turismo de Aventura según el portal digital Switchback Viajes.
- National Geographic premia a Ecuador, proyecto Yachana Lodge, con el reconocimiento al mejor proyecto de desarrollo sustentable.

Actualmente, existen 49 gremios y asociaciones en el sector turístico de los cuales están registrados hoteles, restaurantes, haciendas, cámaras y municipios que trabajan para atraer y brindar un servicio adecuado al turista tanto nacional como extranjero (PRO ECUADOR 2012).

GREMIOS DEL SECTOR TURÍSTICO EN EL ECUADOR					
GREMIOS	CONTACTO	GREMIOS	CONTACTO	GREMIOS	CONTACTO
CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO DE FICHINCHA	Raúl Graña	ASOCIACIÓN ECUATORIANA DE ECOTURISMO	Jorge Marcelo Manzano Juando	RAINFOREST ALLIANCE	Verónica Yessica Muñoz Bonard
CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO DE PASTAZA	Jorge María Páez Castro	ADATUR	Martín Salazar González	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL	Salvador Marcelo Graña Aguilar
CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO DE COTOPAXI	Alfonso Panto Suárez	TURISMO COMUNITARIO DEL ECUADOR	Diana Felipe Japón Quabpo	TURISMO DE ESMERALDAS	Marcelo Icaza
CÁMARA DE TURISMO DE TUNGURAHUA	Bolívar Cervillos Meléndez	AHOTEC	Diego Utreras	TURISMO DEL CARCHI	Carmelo Cedeño
CÁMARA DE TURISMO DE CHIMBORAZO	Erasmo Villavieja	HOTELES QUITO	Nazario Bobb Tezzer	CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO DMBABURA	Eduardo Patino Graña Sacrao
CÁMARA DE TURISMO DE MANABÍ	Fanny Saenz De Guaredo	EXCLUSIVE HOTELS AND HACIENDAS OF ECUADOR	Lairald Kianohi	CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO DE SUCUMBÍOS	Luis Galera
CÁMARA DE TURISMO SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS "CAPTUR"	Hernán Escobar	AHOTEGU	Gino Luis Boller	CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO DE NAPO	Isabel Casco
CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS	Luis Haas Morra	ASOCIACIÓN HOTELEROS DEL AZUAY	Daniel Hernández	CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO DE ORELLANA	Daniel Parker Gutiérrez
CÁMARA DE TURISMO DE LOS RÍOS	Gualo Graña De La Torre	FICHINCHA	César Román Barro	FENACAPTUR	Luis Haas Morra
TURISMO SANTA ELENA	Luis Laza	GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS	Olga Graña Pizarro	DEL ECUADOR - AHOTEC	José Antonio Ochoa Graña
CÁMARA DE TURISMO DE BOLÍVAR	Edison Vicente Ponce Capachi	PREFECTURA DEL AZUAY	Fernando Nuñez	ASECUT	Ismael Ugalde
CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO DE GALÁPAGOS	Luis Rodrigo Jacona Speck	EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO	Luis Elías Coloma	ASOMATUR	Kenneth Bustamante
CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO DEL AZUAY	Mónica Flores De Ordóñez	MI MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL	Joséph Graña	ECUATORIANA DE MYTIMES DE TURISMO - AEPENTUR	Ricardo Salazar
SANTIAGO	Marcos Hernán Gutiérrez	PARA CUENCA	Gladio Elvira Anzo	REPRESENTANTES DE	Mario Subia Martínez
CÁMARA DE TURISMO DE EL ORO	Evaristo José Mosquera Sánchez	CLUBES DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	Audrés Ordóñez	TRANSPORTES AEREOS INTERNACIONALES	Alejandro Morales
CÁMARA DE TURISMO DE LOJA	Ismael Castro de Berto	FERROCARRILES DEL ECUADOR	Jorge Eduardo Casan Sánchez	ASOCIACIÓN DE TRANSPORTE TURÍSTICO DEL ECUADOR - ATTE	Mario Graña
CÁMARA DE TURISMO PROVINCIAL ZAMORA CHINCHIPE	Humberto Dalpino Tallo				

Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador.

Elaboración: Dirección de Inteligencia Comercial e Inversión, PRO ECUADOR.

3.2. Características del Sector Turístico en la Zona de Planificación Cuatro.

La Zona de Planificación Cuatro se encuentra ubicada al oeste de Ecuador, con una superficie de 22717,82 km², que corresponde al 8,73% de la superficie total del país. Comprende las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas, que agrupan 24 cantones y 63 parroquias rurales, Manabí representa el 83% mientras que Santo Domingo de los Tsáchilas el 17% de la Zona Cuatro.





El territorio zonal comprende desde el perfil costero hasta las estribaciones de la cordillera occidental de los Andes, constituye la plataforma para que en esta zona se desarrollen actividades agropecuarias, comerciales y sociales, complementadas mediante una infraestructura sistémica que potencia y fortalece las dinámicas de los territorios y asentamientos humanos (SENPLADES, 2013, pág. 392) todo el territorio, se puede distinguir al menos tres tipos de actores e instituciones: sector público, sector privado productivo y empresarial, y sociedad civil. En la provincia de Manabí, se han identificado hasta diciembre del 2009, 4.383 organizaciones de la sociedad civil, es decir el 81% de las 5.415 instituciones registradas en toda la Región Cuatro (Agenda Territorial de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2011, pág. 32). Mientras que en Santo Domingo de los Tsáchilas se han identificado hasta diciembre del 2009, 1.032 organizaciones de la sociedad civil, es decir el 19% de las 5.415 instituciones registradas en toda la Región Cuatro (Agenda Territorial Manabí, 2011, pág. 32).

3.2.1. Sector Turístico de la Zona Cuatro.

La zona cuatro posee características muy adecuadas para el desarrollo del turismo, la variedad de pisos climáticos, y su gran biodiversidad lo convierte en uno de los polos de desarrollo turístico; *presenta características particulares en relación al resto del país, por contar con infraestructura aeroportuaria en Manabí y puerto terrestre en Santo Domingo. A través de la red vial existente se integra el perfil costanero con el interior y las provincias aledañas, mediante ejes viales de gran importancia para la producción y el turismo, como la Ruta del Spondylus, Portoviejo-Santo Domingo, Manta-Guayaquil, Manta-Portoviejo- Quevedo, Santo Domingo-Quevedo, Santo Domingo-Esmeraldas, Santo Domingo- Quito, Suma-Pedernales y La Concordia- Puerto Nuevo (MTOP, 2013).*

En relación con la oferta de servicios en el sector turismo en la zona cuatro basados en el Boletín de Estadísticas turísticas llevado a cabo por el Ministerio de Turismo en el 2014, se determina que existían 2058 establecimientos que prestaban servicios turísticos en la Zona cuatro, de los cuales en la provincia de Manabí se encontraron 1749 establecimientos en tanto que en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se encontraron 309 establecimientos (MINTUR, 2014) ver cuadro 01.





Cuadro 01. Establecimientos turísticos de la Zona Cuatro

PROVINCIA	ALOJAMIENTO			ALIMENTOS Y BEBIDAS			TRANSPORTACIÓN			OPERACIÓN			INTERMEDIACIÓN			TERMAS, BALNEARIOS, CENTROS DE RECREACIÓN			TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL	
Manabí	627			975			6			85			36			20			1749
Santo Domingo de los Tsáchilas	132			146			0			14			2			15			309
TOTAL	759			1121			6			99			38			35			2058

Fuente: Boletín de Estadísticas Turísticas MINTUR, 2014

En cuanto al personal ocupado en los establecimientos turísticos de la Zona Cuatro, en Manabí hasta el año 2014 existían 8199 puestos laborales, que representaban el 83% del total de la Zona cuatro, mientras que Santo Domingo de los Tsáchilas tenía 1596 puestos laborales que representaban el 16,2% del total de la Zona Cuatro. Ver cuadro 02

Cuadro 02. Personal ocupado en los establecimientos turísticos de la zona Cuatro

PROVINCIA	ALOJAMIENTO			ALIMENTOS Y BEBIDAS			TRANSPORTACIÓN			OPERACIÓN			INTERMEDIACIÓN			TERMAS, BALNEARIOS, CENTROS DE RECREACIÓN			TOTAL		
	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL			
Manabí	1659	1435	3094	2277	2131	4408	9	0	9	165	74	239	155	161	316	77	56	133	4342	3857	8199
Santo Domingo de los Tsáchilas	344	419	763	362	345	707	0	0	0	1	4	5	22	34	56	29	36	65	758	838	1596
TOTAL	2003	1854	3857	2639	2476	5115	9	0	9	166	78	244	177	195	372	106	92	198	5100	4895	9795

Fuente: Boletín de Estadísticas Turísticas MINTUR, 2014





En cuanto al sector público, si se considera los 24 cantones en los cuales existen o está prevista la implementación de departamento o unidades de Turismo, se proyecta un mínimo de 3 técnicos para cada una de ellas lo que implica 72 profesionales en turismo requeridos en dichos estamentos.

3.3. Sectores y Actores

Los actores relevantes de la actividad turística identificados son:

- La comunidad o población en general, la cual es generadora y receptora de la dinámica con la cual funciona la misma en la zona cuatro.
- El turista cuya demanda es el factor dinámico del proceso productivo del turismo.
- Los prestadores de servicios generadores de la oferta de productos y servicios.

Cuyas relaciones facilitan la articulación efectiva con el territorio, siendo de gran relevancia conocer dichos procesos de interacción con lo cual es posible determinar las estrategias y lineamientos a ser desarrollados; además de integrar a los futuros profesionales en la dinámica real de estos componentes.

La actividad turística inmersa en la Zona Cuatro, evidencia un proceso de crecimiento sostenido en los últimos años, lo que le ha valido el reconocimiento para la actividad por parte de las autoridades, la empresa privada y la comunidad, dando origen al aumento de iniciativas locales consensuadas para trabajar en conjunto; ejemplo de esto son las diversas reuniones entre el sector público y privado para el diagnóstico de la región costa, estudio realizado en 2007 que sirvió para estructurar el PLANDETUR 2020, en el cual se evidenciaron como debilidades claves:

- *Ausencia de ordenamiento territorial del espacio turístico y de planificación turística. Desarrollo desordenado y caótico de la planta hotelera.*
- *Deficiente aplicación de la legislación que regula la actividad turística. Ausencia de controles efectivos.*
- *Aumento del comercio informal y contaminación ambiental por falta de una política adecuada de estructuración y uso de los espacios turísticos. (Documento base de diagnóstico para la consulta regional Costa, 2007, pág. 42).*





Siendo pertinente la preparación óptima de un recurso humano destinado a dar soluciones a estas problemáticas, sustentado en una preparación técnica–profesional de calidad.

4. PERFIL DEL PROFESIONAL DEL TURISMO EN ECUADOR.

Al desarrollar una nueva cultura organizacional en el negocio turístico, se evidencia contingencias respecto a la globalización y a las fuerzas externas que rigen los demás negocios (Dieckow, 2010), sin embargo; según Molina (2006), los mercados globales imponen la apremiante necesidad de identificar y poner en marcha nuevas prácticas empresariales, capaces de brindar beneficios en el corto plazo, pero por sobre todo, mantenerlos, reafirmarlos y elevarlos en el largo plazo. Se observa que es importante buscar la manera de generar el éxito empresarial de una empresa turística que está fundamentalmente basada en los resultados y competitividad.

Agusti (2007), afirma que el turismo es una actividad eminentemente humana que requiere de profesionales que investiguen, gestionen, administren, innoven y proporcionen servicios de calidad. El profesional del área turística tiene la capacidad de gestionar proyectos de emprendimiento, ya que su formación le permite analizar los distintos modelos de la empresa turística para una acertada toma de decisiones. Igualmente debe mostrar dinamismo, energía, orientación al cliente interno y externo, responsabilidad social, trabajo en equipo centrado en objetivos, liderazgo, iniciativa y autonomía.

Por este motivo resulta importante el desarrollo de profesionales cuyos conocimientos formales adquiridos en la academia puedan aportar al progreso de dichas empresas; cabe analizar el desarrollo de este sector a través de las estadísticas proporcionadas por la Organización Mundial del Turismo, donde se observa que el turismo en América Latina tuvo un crecimiento del 3.1% en el año 2009 al 4.5% en el año 2010 (OMT, 2010); así mismo las estadísticas del Ministerio de Turismo identifican que en el año 2009 ingresaron 1'000.000 millones de turistas y que en el año 2010 esta cifra se incrementó al 1'000500 millones de turistas (MINTUR, 2010).

De acuerdo a lo antes mencionado se puede observar que el turismo ha tenido un aporte significativo en la economía del Ecuador, y por tal motivo un segmento de la población ecuatoriana ha incursionado en esta rama, buscando generar su independencia económica; debido a que el sector turístico representa un importante yacimiento de





empleo para la población económicamente activa (PEA). Según datos del Ministerio de Turismo se situó en 344,617 millones de personas de las cuales el 28 % se encuentra empleada, el 52 % sub empleada y el 20 % desempleada (MINTUR: 2010); sin embargo es fundamental analizar el talento humano con el que se cuenta para reflexionar acerca de cómo generar ventaja competitiva en el servicio del turismo ecuatoriano. En este sentido se hace necesario determinar los perfiles idóneos para el desarrollo del sector turístico del país.

Por tanto, el capital humano del sector turístico debe ser estudiado hacia la detección y desarrollo de sus habilidades y destrezas, lo cual va a permitir mejorar su eficiencia y sus niveles de competencia; contando con un papel clave para lograr una estrategia competitiva en un nuevo contexto internacional (Bañuls, 2009). El contar con un conjunto de profesionales que se adapte a las necesidades actuales, facilita a las empresas turísticas la eficacia durante el proceso de servicio y resultados sostenibles.

Para poder establecer el perfil profesional acorde a la demanda, es necesario mencionar los posibles escenarios profesionales en los cuales se pueden desempeñar:

- Instituciones públicas que coordinen la gestión del Turismo
- Instituciones privadas propias del sector turístico
- Emprendimientos

Se puede evidenciar que el perfil profesional que obtiene un graduado del área de turismo, debe aportar al buen desempeño y planificación de las instituciones y empresas turísticas; destacándose en todas las áreas y segmentos. Además es necesario contar con competencias para diseñar, evaluar y gestionar atractivos, destinos y proyectos turísticos; promoviendo la aplicación de buenas prácticas ambientales y fundamentalmente diferentes competencias y los niveles o grados requeridos. Tal es el caso de los departamentos turísticos propios de cada región del Ecuador en donde se debe contar con el respectivo conocimiento sobre la legislación ecuatoriana y reglamentos del funcionamiento del turismo en el Ecuador. Es importante además mencionar que dentro de las funciones públicas relacionadas al turismo existirán puestos que requieren mayor énfasis en un tema particular, tal es el caso de analistas de mercado o desarrollo de productos, entre otros. Sin embargo se puede generalizar la idea que quienes sean parte del sector público deben conocer las dimensiones de los productos turísticos en el Ecuador y tener claro hacia dónde se dirige el turismo en términos de mercados emisores. Por otro lado, aún más específicos puede ser los perfiles profesionales que se exigen en las empresas privadas debido a la amplitud de sectores que están involucrados en la actividad turística (alojamiento, intermediación,





transporte, restauración), por lo cual similar al conocimiento de un servidor público es necesario ser capaz de desarrollar capacidad competitiva, disposición al servicio, fluidez en idiomas diferentes al español. Por último, dentro del emprendimiento y siendo congruente con el cambio de matriz productiva es necesario que el profesional entienda la situación del turismo en el Ecuador, uso de técnicas y herramientas para la búsqueda de productos turísticos con valor agregado, fuerte convicción de sostenibilidad y disponibilidad de opciones como fuentes de financiamiento dentro o fuera del país.

5. NECESIDAD DE PROFESIONALES A NIVEL NACIONAL

El estudio de la demanda debe basarse en datos reales y actuales obtenidos de documentos relacionados con políticas públicas, de desarrollo y del sector. Por lo cual tomando en cuenta el boletín informativo ofrecido por el Mintur con respecto al año 2014, se presenta el siguiente gráfico:

ILUSTRACIÓN 1: PERSONAL OCUPADO EN LOS ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS EN EL MINTUR AÑO 2010-2014

ACTIVIDAD	CLASE/TIPO	2010			2011			2012			2013			2014		
		HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Alojamiento		13.929	12.187	26.116	14.934	13.133	28.067	15.698	13.934	29.632	16.866	15.038	31.904	17.870	16.260	34.130
Servicio de alimentos y bebidas		27.891	26.662	54.553	32.784	28.854	61.638	34.427	30.713	65.140	36.846	32.936	69.782	40.927	37.225	78.152
Transportación		1.713	1.072	2.785	1.815	887	2.702	1.853	851	2.704	2.050	915	2.965	2.101	894	2.995
Operación	Agencias de Viajes Operadoras	1.195	1.135	2.330	1.339	1.054	2.393	1.320	1.117	2.437	1.471	1.204	2.675	1.517	1.256	2.773
Intermediación	TOTAL	2.214	2.651	4.865	2.494	2.720	5.214	2.527	2.851	5.378	2.597	2.962	5.559	2.630	3.221	6.051
	Agencias de Viajes Internacionales, mayoristas y dueles	1.802	2.301	4.103	2.022	2.411	4.433	1.924	2.438	4.362	1.987	2.533	4.520	2.146	2.714	4.860
	Organizadores de eventos, congresos, convenciones, sala de recepciones y banquete	412	350	762	472	309	781	603	413	1.016	610	429	1.039	684	507	1.191
Terms balnearios, boleras, pistas de patinaje, hipódromo y centros de recreación		1.277	902	2.179	1.429	932	2.361	585	436	1.021	679	549	1.228	775	619	1.394
Total		48.219	44.609	92.828	54.580	47.580	102.375	56.410	49.902	106.312	60.509	53.604	114.113	66.020	59.475	125.495

FUENTE: BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS TURÍSTICAS MINTUR, 2014

En base a los 23.455 establecimientos turísticos registrados en el Mintur al año 2014 se detalla que el número de empleos directos es de 125.495 de los cuales el 52,61% son hombres y el 47,39% mujeres. Por otro lado El 62,27% están empleados en la actividad





de comidas y bebidas, el 27,20% en alojamiento y el 10,53% en otras actividades turísticas.

Con respecto al emprendimiento a nivel nacional la Corporación Financiera Nacional (CFN), organismo encargado a nivel nacional de proveer crédito a futuros emprendedores, destaca que del total de créditos otorgados el 2 por ciento fue destinado para emprendimientos en turismo (alojamiento, agencias de viajes, transporte, restaurantes, a diferencia de la banca privada nacional donde únicamente el 1 por ciento corresponde al turismo. El siguiente cuadro puede detallar el número de operaciones en términos de operaciones de crédito se han dado en un periodo de 6 años:

ILUSTRACIÓN 2: OPERACIONES DE CRÉDITO TURISMO

ACTIVIDADES	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	TOTAL
ALOJAMIENTO	54.00	101.00	79.00	94.00	79.00	65.00	472.00
ALIMENTOS Y BEBIDAS	145.00	318.00	172.00	154.00	172.00	231.00	1.192.00
AGENCIAS DE VIAJE	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	13.00	25.00
TRANSPORTE TURISTICO	3.00	4.00	5.00	2.00	5.00	24.00	43.00
GRAN TOTAL	203.00	424.00	259.00	254.00	259.00	333.00	1.732.00

FUENTE: CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

Todo lo anterior mencionado refleja la demanda de personal capacitado para atender actividades turísticas pero también la oportunidad para desarrollar emprendimientos por medio de financiamientos.

6. PROCESO METODOLÓGICO.

La metodología de investigación aplicada en este estudio está basada en un enfoque descriptivo. Este tipo de investigación comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de fenómenos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta de la realidad (Moguel, 2005, p.25). Por lo que se pretende, a través de la recolección de información apoyada en las encuestas, indagar sobre los perfiles técnicos que deben poseer los profesionales en turismo de acuerdo al criterio de los prestadores de servicios turísticos, organismos seccionales, y empresarios, a más del número potencial de personal profesional que requerirán en sus empresas para lo





cual se determinó una muestra representativa de estos sectores para el presente estudio.

Las actividades desarrolladas en el estudio de la demanda son:

6.1. Identificación y diseño de instrumentos en base a métodos, técnicas y herramientas de diagnóstico seleccionados.

Para el estudio de las características de la demanda ocupacional, necesidades, competencias, habilidades y perfiles ocupacionales requeridos por las empresas turísticas se recurrió a la metodología de recolección de información sobre fuentes primarias mediante la aplicación de una encuesta.

El diseño de la encuesta fue de tipo estructurado. La encuesta se aplicó a miembros de empresas públicas y privadas que tuvieran una visión global del turismo, como gerentes, directores y administradores turísticos.

El instrumento incluyó preguntas cerradas diseñadas para indagar sobre aspectos cualitativos relacionados con las competencias de los perfiles requeridos. Asimismo, se averiguó sobre la cantidad y puestos de talento humano capacitado en turismo demandado por las empresas del sector turístico.

Entre las técnicas y herramientas a emplear se encuentran: revisión bibliográfica, análisis de documentos oficiales y encuestas.

Tamaño de la muestra

Se aplicó la fórmula para el cálculo de la muestra en población finita, para determinar el número de empresas turísticas a encuestar que resultó ser 232 encuestas a aplicar; se tomaron en cuenta los 1749 establecimientos turísticos con los que cuenta la provincia de Manabí, según el Boletín de Estadísticas Turísticas del Ministerio de Turismo (2014).

Para la determinación de este resultado se utilizó la siguiente fórmula ya que la población es finita:

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





- **Z**: representa la distancia media, se obtiene de la tabla de probabilidades de la distribución normal y se conoce como el número de errores estándar asociados con el nivel de confianza. Su valor es 1.96 (obtenido de la tabla de distribución normal), para un nivel de confianza del 95%.
- **p**: equivale a la probabilidad de ocurrencia de un evento, para la investigación se tomará el 0.5%.
- **q**: equivale a la probabilidad de no ocurrencia de un evento, para la investigación se tomará el 0.5%
- **N**: tamaño de la población equivalente a 1749 establecimientos turísticos de la provincia de Manabí.
- **e**: nivel de error de estimación máximo permitido, puede interpretarse como la mayor diferencia permitida entre la media de la muestra y la media de la población. Para la investigación se considerará el 6%

Donde:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 1749}{0,06^2(1749 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 231.58$$

$n = 232$ Encuestas a aplicar a empresas del sector turístico.

6.2. Aplicación de instrumentos.

Para conocer las necesidades de fuerza laboral capacitada que demanda el sector turístico, se identificó de los veintidós cantones, cinco de ellos con los cuales la ESPAM MFL tiene una mayor incidencia y donde la actividad turística es un factor decisivo para su desarrollo local; estos cantones son: Portoviejo, Bolívar, Manta, Puerto López y Sucre.

Se inició socializando el objeto de esta investigación a la Cámara de Turismo de Manta con la finalidad de contar con el aval de ellos para la aplicación de las encuestas, mediante una carta formal por parte del Director de la Carrera de Ingeniería en Turismo de la ESPAM MFL; una vez obtenido el aval y en reunión en el Municipio de Manta convocada por la Cámara de Turismo de éste cantón se da a conocer la importancia del estudio de demanda ocupacional a los prestadores de servicios turísticos; para luego aplicar las encuestas para entender las necesidades y proyecciones en cuanto a fuerza





de trabajo capacitadas que requieren las empresas turísticas privadas y organismos seccionales de los cinco cantones de la provincia de Manabí seleccionados. Este levantamiento de información fue realizado por docentes y estudiantes de la carrera de turismo con el apoyo de la Cámara de Turismo de Manta.

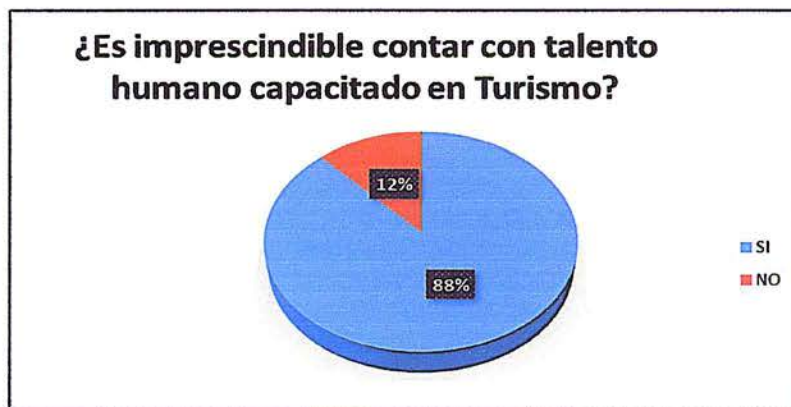
6.3. Procesamiento y análisis de los resultados obtenidos.

La tabulación y validación de las encuestas se realizó en el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel.

7. RESULTADOS.

Pregunta 1: ¿En su empresa es imprescindible contar con talento humano capacitado en Turismo?

Gráfico 1: Es imprescindible contar con talento humano capacitado en Turismo.



Fuente: Instituciones y empresas turísticas públicas y privadas.
Elaboración: Comisión de Rediseño.

El 88% de los Directores de Empresas Turísticas encuestados, de los cinco cantones seleccionados de la Provincia de Manabí, consideran imprescindible contar con talento humano capacitado en Turismo, también se le solicita que reflejen la cantidad de talento humano que requieren, llegándose a un total de 290, a continuación se relacionan estas necesidades por cantones :

Manta	72
Portoviejo	78
Sucre	54





Puerto López 66
Bolívar 20

Pregunta 2: ¿Qué tipo de competencias debe tener un profesional en turismo, para desempeñarse en su empresa?

Gráfico 2.1: Competencias genéricas de un profesional en turismo.



Fuente: Instituciones y empresas turísticas públicas y privadas.
Elaboración: Comisión de Rediseño.

Al preguntarles a los empresarios de las diversas empresas turísticas encuestadas, se destacan que las competencias más exigidas por dichos empresarios son (ver gráfico 2.1 *Competencias Genéricas de un profesional en turismo*).

1. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.
2. Capacidad para comunicarse en un segundo idioma.
3. Habilidad para el uso de las tecnologías de la información.
4. Actitud de servicio.



Gráfico 2.2: Competencias profesionales de un profesional en turismo.



Fuente: Instituciones y empresas turísticas públicas y privadas.
Elaboración: Comisión de Rediseño.

Dentro de las competencias profesionales más demandadas por los empresarios de las diversas empresas turísticas de los cantones encuestados, resaltan con mayor frecuencia, las siguientes: (*ver gráfico 2.2 Competencias profesionales de un profesional en turismo*).

1. Planificar programas, servicios y productos turísticos.
2. Desarrollar procesos de atención al cliente.
3. Conocer la legislación turística nacional y normas básicas de seguridad y primeros auxilios.
4. Desarrollar procesos de promoción y comercialización de productos turísticos.





Pregunta 3: ¿Del siguiente listado seleccione los puestos laborales requeridos en su empresa?

Gráfico 3: Puestos laborales requeridos en las empresas.



Fuente: Instituciones y empresas turísticas públicas y privadas.
Elaboración: Comisión de Rediseño.

Los empresarios de las empresas turísticas encuestadas, seleccionaron los puestos laborales requeridos por su empresa priorizando sus necesidades según se relaciona a continuación: (ver gráfico 3. Puestos laborales requeridos en las empresas).

1. Supervisor
2. Camarera/o (servicios de habitaciones, de restaurante, de bar,...)
3. Asistente administrativo
4. Administrador/a





Pregunta 4: ¿Qué puestos laborales específicos requiere su empresa para ser ocupados por profesionales en turismo?

Gráfico 4: Puestos laborales específicos.



Fuente: Instituciones y empresas turísticas públicas y privadas.
Elaboración: Comisión de Rediseño.

Los puestos específicos más demandados son:

- Agentes de viajes.
- Agentes de Ventas.
- Diseñador de paquetes turísticos.
- Operador de cruceros.
- Consierge internacional.





Pregunta 5: ¿Cuál de los siguientes medios utiliza su empresa para reclutar talento humano?

Gráfico 5: Medios para reclutar talento humano.



Fuente: Instituciones y empresas turísticas públicas y privadas.
Elaboración: Comisión de Rediseño.

Los empresarios de las empresas turísticas encuestadas, seleccionaron los medios más utilizados por su empresa para reclutar talento humano, según se relaciona a continuación: (ver gráfico 5. Medios para reclutar talento humano).

1. Recomendación.
2. Reclutamiento directo.
3. Página Web de la empresa.
4. Medios de comunicación.





8. CONCLUSIONES.

La investigación sobre el Análisis de la Demanda Ocupacional para la carrera de Turismo de la ESPAM MFL, arroja que:

- De acuerdo al Boletín de Estadísticas turísticas elaborado por el Ministerio de Turismo en el 2015, la provincia de Manabí posee 1749 establecimientos turísticos desglosados entre alojamiento, alimentos y bebidas, transportación, operación, intermediación, termas, balnearios y centros de recreación, en los cuales laboraban 8199 empleados que representa el 83% de total de personal que trabaja en el sector turístico de la zona cuatro.
- De los 24 cantones de la zona cuatro, 22 en Manabí y 2 en Santo Domingo de los Tsáchilas, se considera que se requerirían un mínimo de 3 técnicos por unidad de turismo cantonal, lo que arroja un total de 72 profesionales requeridos.
- Del diagnóstico realizado para el PLANDETUR 2020 se considera como debilidades claves:
 - *La Ausencia de ordenamiento territorial del espacio turístico y de planificación turística.*
 - *Desarrollo desordenado y caótico de la planta hotelera.*
 - *Deficiente aplicación de la legislación que regula la actividad turística.*
 - *Ausencia de controles efectivos.*
 - *Aumento del comercio informal y contaminación ambiental por falta de una política adecuada de estructuración y uso de los espacios turísticos.*

Lo que es muestra de la falta de personal capacitado en estas áreas, ante lo cual la carrera de Turismo de la ESPAM MFL oferta recurso humano capaz de cubrir y solventar estas necesidades.

- Del universo total de 1749 establecimientos turísticos, se tomó como muestra 232 establecimientos, basados en el cálculo del tamaño de la muestra para poblaciones finitas; dicha muestra se seleccionó de los cantones con mayor incidencia de actividad turística que son: Portoviejo, Bolívar, Manta, Puerto López y Sucre.
- El 88% de los Directores/administradores de las Empresas Turísticas encuestadas, de los 5 cantones seleccionados de la Provincia de Manabí, consideran





imprescindible, contar con talento humano capacitado en Turismo, con una demanda actual de 290 profesionales en turismo.

- Los encuestados consideran como claves para la selección del profesional las siguientes competencias genéricas:
 - Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.
 - Capacidad para comunicarse en un segundo idioma.
 - Habilidad para el uso de las tecnologías de la información.
 - Actitud de servicio.

Y como competencias profesionales:

- Planificar programas, servicios y productos turísticos.
- Desarrollar procesos de atención al cliente.
- Conocer la legislación turística nacional y normas básicas de seguridad y primeros auxilios.
- Desarrollar procesos de promoción y comercialización de productos turísticos.

Estas competencias coinciden con el perfil profesional que prepararía la carrera de Turismo.

- Adicionalmente los puestos laborales con mayor demanda por parte de las empresas son:
 - Supervisor
 - Camarera/o (servicios de habitaciones, de restaurante, de bar,...)
 - Asistente administrativo
 - Administrador/a

En tanto que los puestos específicos requeridos son:

- Agente de viajes
- Agentes de Ventas.
- Diseñador de paquetes turísticos.
- Operador de cruceros.
- ConsiERGE internacional.





9. BIBLIOGRAFÍA.

- Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. 2011. Agendas para la Transformación Productiva Territorial: Provincia De Manabí. Recuperado de: <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/AGENDA-TERRITORIAL-MANABI.pdf>>.
- Ministerio de Turismo. 2007. Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador sostenible para Ecuador (PLANDETUR 2020). Quito.
- ____2015 Boletín de Estadísticas Turísticas 2010 – 2014. Recuperado de: <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesEstadisticos/Anuario/Boletin-Estadisticas-Turisticas-2010-2014.pdf>
- SENPLADES. 2009. Plan Nacional de Desarrollo, Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013. Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural, ISBN: 978-9978-92-794-6, Quito, Ecuador.
- _____ 2013 Plan Nacional de Desarrollo, Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Todo el mundo mejor. ISBN-978-9942-07-448-5, Quito – Ecuador.
- SENPLADES-PNUD. 2010. Agenda Zonal para el Buen Vivir. Propuestas de Desarrollo Lineamientos para el Ordenamiento Territorial. Documento de Trabajo. Zona de Planificación 4. Provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas, Quito, Ecuador. [Consultado 06/24/2011]. Recuperado de: www.pnud.org.ec/art/frontEnd/images/objetos/agenda_4.pdf>.
- ____2015 boletín de estadísticas turísticas 2010 – 2014. Recuperado de: <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/turismo-cifras/boletinesestadisticos/anuario/boletin-estadisticas-turisticas-2010-2014.pdf>
- Ortiz Gladys (2011). Perfiles por competencias para los guías turísticos del Ecuador. Flacso.
- Proyecto Ecuador Potencia Turística 2014. MINTUR.
- Corporación financiera nacional. 2012. Oportunidades de financiamiento al sector turismo vía banca pública de desarrollo CFN. recuperado de





http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=563&itemid=





10. ANEXOS.

FORMULARIO DE ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ
CARRERA INGENIERÍA EN TURISMO



ENCUESTA DIRIGIDA A LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE LA PROVINCIA DE MANABÍ

OBJETIVO:

Evaluar las necesidades, requerimientos, competencias y habilidades de los perfiles de profesionales en Turismo necesarios para el desarrollo de las empresas turísticas de la zona cuatro.

INSTRUCCIONES: Los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Turismo de la ESPAM MFL, se encuentran realizando un levantamiento de información sobre la demanda de los perfiles profesionales de Turismo. Para esto se necesita de su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. La información que usted proporciona es confidencial, le agradecemos su aporte.

Señale una de las alternativa que usted considere, puede poner un visto o una X.

PREGUNTAS:

1. ¿En su empresa es imprescindible contar con talento humano capacitado en Turismo?

SI Cantidad requerida: _____ No

2. ¿Qué tipo de competencias debe tener un profesional en turismo, para desempeñarse en su empresa?

COMPETENCIAS GENERICAS	
A. PROCESO DE APRENDIZAJE	
1) Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	
2) Capacidad de comunicación oral, escrita y grafica	
3) Capacidad para escuchar e interpretar lenguaje gestual (no verbal)	
B. VALORES SOCIALES	
1) Compromiso con su medio socio-cultural	
2) Compromiso con la preservación del ambiente	
3) Pertinencia con la Empresa/Institución	
C. CONTEXTO TECNOLÓGICO E INTERNACIONAL	
1) Capacidad para comunicarse en un segundo idioma	
2) Habilidad para el uso de las tecnologías de la información	
D. HABILIDADES INTERPERSONALES	
1) Capacidad para tomar decisiones	
2) Habilidades para las relaciones publicas	
3) Actitud de servicio	
COMPETENCIAS PROFESIONALES	
1) Planificar programas, servicios y productos turísticos	
2) Desarrollar proceso de promoción y comercialización de productos turísticos	
3) Evaluar la cadena de valor de las operaciones del sector turístico	
4) Desarrollar proceso de atención al cliente	
5) Gestionar sistemas de calidad turística	
6) Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos	
7) Analizar los impactos ambientales generados por el turismo.	
8) Conocer el procedimiento operativo del ámbito turístico.	
9) Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.	
10) Conocer la legislación turística nacional y normas básicas de seguridad y primeros auxilios	



3. ¿Del siguiente listado seleccione los puestos laborales requeridos en su empresa?

1. Chef	
2. Recepcionista	
3. Agente de reservas	
4. Camarero/a (servicio de habitaciones, de restaurante, de bar,...)	
5. Maitre o director de restaurante	
6. Agente de viajes	
7. Diseñador/a de paquetes y servicios turísticos	
8. Relacionista público (Atención al cliente)	
9. Animadores/as turísticos	
10. Guías turísticos	
11. Asistente en viaje o excursiones	
12. Informadora turístico	
13. Promotor/a de destino turístico	
14. Consultor/a	
15. Asesor/a en marketing	
16. Encargado de gestión y de calidad	
17. Ama de llaves	
18. Cajero/a	
19. Supervisoria	
20. Administrador	
21. Asistente/a administrativo	

4. ¿Qué puestos laborales específicos requiere su empresa para ser ocupados por profesionales en turismo?

5. ¿Cual de los siguientes medios utiliza su empresa para reclutar talento humano?

1. Bolsa de trabajo	
2. Invitación directa	
3. Recomendación	
4. Medios de comunicación	
5. Pagina Web de la empresa	
6. Reclutamiento directo	

Suplementos: _____

Se agradece su amabilidad al contestar el presente cuestionario





GUÍA DE ENTREVISTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ
CARRERA INGENIERÍA EN TURISMO



ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS EMPRESAS TURÍSTICAS RURALES DE LA PROVINCIA DE MANABÍ

OBJETIVO:

Evaluar las necesidades, requerimientos competencias y habilidades de los perfiles de profesionales en Turismo Rural necesarios para el desarrollo de las empresas turísticas de la zona cuatro.

INSTRUCCIONES: Los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Turismo de la ESPAM MFL, se encuentran realizando un levantamiento de información sobre la demanda de los perfiles profesionales de Turismo.

PREGUNTAS:

1. ¿En su empresa es imprescindible contar con talento humano capacitado en Turismo Rural?

Si [] Cantidad requerida: _____ No []

Argumente su respuesta:

2. ¿Qué tipo de competencias debe tener un profesional especializado en Turismo Rural, para desempeñarse en su empresa?

Table with 2 columns: Competency Name and a blank column for response. Rows include: COMPETENCIAS GENERICAS (A. PROCESO DE APRENDIZAJE, B. VALORES SOCIALES, C. CONTEXTO TECNOLÓGICO E INTERNACIONAL, D. HABILIDADES INTERPERSONALES) and COMPETENCIAS PROFESIONALES.

3. ¿Qué puestos laborales específicos requiere su empresa para ser ocupados por profesionales en turismo Rural?

4. ¿Qué medios utiliza su empresa para reclutar talento humano?





FOTOS



ENTREVISTA ISLA CORAZÓN



ENTREVISTA QUINTA SARITA

