



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

**Incidencia de los intercambios laborales universitarios en la
oportunidad de empleo turístico de graduados en el área de
Hotelería y Turismo dentro de Guayaquil**

AUTORA:

Rodríguez Yánez Gabriela Alejandra

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTORA:

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 11 días del mes de septiembre del año 2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Rodríguez Yánez Gabriela Alejandra**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTORA

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 11 días del mes de septiembre del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Rodríguez Yánez, Gabriela Alejandra

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Incidencia de los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico de graduados en el área de Hotelería y Turismo dentro de Guayaquil** previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 11 días del mes de septiembre del año 2019

LA AUTORA

Rodríguez Yánez, Gabriela Alejandra



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Rodríguez Yánez, Gabriela Alejandra

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Incidencia de los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico de graduados en el área de Hotelería y Turismo dentro de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 11 días del mes de septiembre del año 2019

LA AUTORA:

Rodríguez Yánez, Gabriela Alejandra



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Incidencia de los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico de graduados en el área de Hotelería y Turismo dentro de Guayaquil**, presentado por la estudiante **Rodríguez Yánez, Gabriela Alejandra**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 2%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	TT Rodriguez Yanez Gabriela.doc (D55088990)
Presentado	2019-08-28 12:27 (-05:00)
Presentado por	fabiola.murillo@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	fabiola.murillo.ucsg@analysis.orkund.com
	2% de estas 63 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.

**ING. FABIOLA ALEXANDRA MURILLO PALADINES, MGS.
TUTORA**

Agradecimiento

Agradezco a Dios por todas las bendiciones y oportunidades recibidas durante el transcurso de todos mis estudios y mi vida entera.

A mis padres, quienes siempre me impulsaron a estudiar y dar lo mejor de mí. Le agradezco a Dios por su vida. Gracias por estar al pendiente de mi trabajo de titulación y por su confianza.

A mis abuelos, les agradezco por formar parte de mi vida estudiantil desde pre escolar hasta mis últimos momentos en la Universidad.

A mi amiga Valeria quien siempre tuvo las palabras de aliento indicadas y a todos mis amigos que también me acompañaron con sus oraciones y palabras para seguir motivada.

A mi profesora y tutora, Ing. Fabiola Murillo Paladines, agradezco su paciencia, apoyo y guía durante la carrera y mi trabajo de titulación.

A mis compañeros de promoción, Erick y Denisse, porque a pesar de tener tesis independientes buscamos la forma de trabajar juntos para lograrlo.

Gracias Dios por este nuevo triunfo que puedo compartir con mis familiares y a todos quienes me apoyaron y creyeron en mí y en mi trabajo desde el inicio.

Gracias por su confianza.

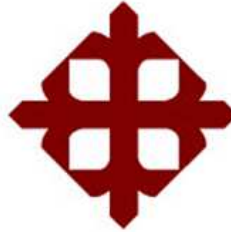
Gabriela Rodríguez

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia, por ser mi pilar y sustento desde que tengo memoria. A mis padres y hermano.

De manera especial a mis abuelos: Coco, Teresa, Jaime y Yolanda, con quienes siempre comparto mis logros académicos, profesionales y personales. Dios me dio tanto cuando pensó en nuestra familia.

Se la dedico a mis amigos y a todos quienes creyeron en mí. Gracias.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.

TUTORA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Lcda. Mariela Pinos Guerra, Mgs.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Rodríguez Yánez Gabriela Alejandra	

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.

TUTORA

Índice General

Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	2
Antecedentes	3
Árbol del Problema	5
Problemática.....	5
Justificación.....	6
Formulación del problema	7
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Limitaciones de la investigación.....	8
Delimitaciones de la investigación.....	8
Capítulo 1: Fundamentación teórica	9
1.1 Marco Conceptual	9
1.2 Marco Referencial	10
1.3 Marco Teórico	18
1.4 Marco Legal	23
Capítulo 2: Diagnóstico de la situación laboral juvenil	28
Capítulo 3: Metodología de la Investigación	32
3.1 Método de Investigación	32
3.2 Enfoque de la Investigación	33
3.3 Técnicas de recolección de información primaria.....	34
3.4 Población	34
3.5 Técnica de muestreo	35
3.6 Muestra	35
3.7 Interpretación y análisis de resultados.....	36
3.8 Registro de datos	46
3.9 Entrevistas a estudiantes de Hotelería y Turismo.....	46
3.10 Entrevistas a gerentes de empresas de programas Work & Travel	47
3.11 Entrevistas a docentes de Educación Superior	50

3.12 Entrevistas a especialistas en el campo hotelero	52
Capítulo 4: Propuesta de asesoramiento	55
4.1 Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo.....	56
4.2 Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas work & travel.....	76
Conclusiones	94
Recomendaciones.....	95
Referencias.....	96
Glosario.....	102
Apéndices.....	104

Índice de Tablas

<i>Tabla 1:</i> Cantidad de jóvenes que fueron colocados en distintos establecimientos por el proyecto Empleo Joven en la ciudad de Guayaquil	31
<i>Tabla 2:</i> Cantidad de jóvenes que fueron colocados en distintos establecimientos por el proyecto Mi primer empleo en la ciudad de Guayaquil	31
<i>Tabla 3:</i> Género de los encuestados	36
<i>Tabla 4:</i> Edades de los estudiantes encuestados	37
<i>Tabla 5 – Parte 1:</i> Semestres en los cuales los estudiantes realizaron el respectivo programa work & travel	39
<i>Tabla 6 - Parte 1:</i> Listado de cargos que desempeñaron los universitarios en las distintas empresas turísticas en los Estados Unidos.....	42
<i>Tabla 7:</i> Posicionamiento de las habilidades que los encuestados consideran adquirieron al experimentar el programa work & travel.....	43
<i>Tabla 8:</i> Número de estudiantes que aproximadamente realizan work & travel al año con las empresas entrevistadas.....	49

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Árbol del problema	5
<i>Figura 2:</i> Curva W	16
<i>Figura 3.</i> Ciclo de aprendizaje experiencial	19
<i>Figura 4.</i> Estilos de aprendizaje según David Kolb	21
<i>Figura 5.</i> Género de los universitarios encuestados	37
<i>Figura 6.</i> Edades de los encuestados	38
<i>Figura 7.</i> Nivel de estudio de los encuestados.....	39
<i>Figura 8.</i> Cantidad de veces que los encuestados realizaron un programa Work & Travel.	40
<i>Figura 9.</i> Motivaciones de los universitarios en la toma de decisión al viajar a un programa Work & Travel.....	41
<i>Figura 10.</i> Estadística de encuestados de Turismo	44
<i>Figura 11.</i> Opinión de los encuestados pertenecientes a carreras de Hotelería y Turismo, acerca de la incidencia de los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico para estudiantes y graduados de su Área.	45
<i>Figura 12.</i> Listado de hoteles en los cuales se realizó entrevista a los gerentes de Recursos Humanos.....	52
<i>Figura 13.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	59
<i>Figura 14.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	60
<i>Figura 15.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	61
<i>Figura 16.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	62
<i>Figura 17.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	63
<i>Figura 18.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	64
<i>Figura 19.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	65
<i>Figura 20.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	66
<i>Figura 21.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	67
<i>Figura 22.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	68
<i>Figura 23.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	69
<i>Figura 24.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	70
<i>Figura 25.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	71

<i>Figura 26.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	72
<i>Figura 27.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	73
<i>Figura 28.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	74
<i>Figura 29.</i> Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo	75
<i>Figura 30.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	77
<i>Figura 31.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	78
<i>Figura 32.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	79
<i>Figura 33.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	80
<i>Figura 34.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	81
<i>Figura 35.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	82
<i>Figura 36.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	83
<i>Figura 37.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	84
<i>Figura 38.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	85
<i>Figura 39.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	86
<i>Figura 40.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	87
<i>Figura 41.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	88
<i>Figura 42.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	89
<i>Figura 43.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	90
<i>Figura 44.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	91
<i>Figura 45.</i> Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel	92

Figura 46. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel93

Índice de Apéndices

Apéndice A: Carta de consentimiento del viceministro	104
Apéndice B: Transcripción de la entrevista al viceministro.....	105
Apéndice C: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel.....	110
Apéndice D: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel.....	112
Apéndice E: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel	114
Apéndice F: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel	116
Apéndice G: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel.....	118
Apéndice H: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel.....	120
Apéndice I: Carta de consentimiento Empresa A	123
Apéndice J: Trascriptión de entrevista Empresa A.....	124
Apéndice K. Transcripción entrevista Empresa B	128
Apéndice L: Carta de consentimiento Xperiences	130
Apéndice M: Transcripción entrevista Xperiences	131
Apéndice N: Carta de consentimiento docente de Educación Superior	136
Apéndice O: Transcripción entrevista docente de Educación Superior	137
Apéndice P: Carta de consentimiento docente de Educación Superior.....	141
Apéndice Q: Transcripción entrevista docente de Educación Superior	142
Apéndice R: Carta de consentimiento docente de Educación Superior	145
Apéndice S: Transcripción entrevista docente de Educación Superior.....	146
Apéndice T: Transcripción entrevista especialista en el campo hotelero.....	151
Apéndice U: Carta de consentimiento especialista en el campo hotelero	153
Apéndice V: Transcripción entrevista especialista en el campo hotelero	154
Apéndice W: Carta de consentimiento especialista en el campo hotelero	158
Apéndice X: Transcripción entrevista especialista en el campo hotelero	159
Apéndice Y: Carta de consentimiento especialista en el campo hotelero	162
Apéndice Z: Transcripción entrevista especialista en el campo hotelero.....	163

Apéndice AA: Carta de consentimiento especialista en el campo hotelero 167

Apéndice AB: Transcripción entrevista especialista en el campo hotelero 168

Resumen

En la ciudad de Guayaquil, existe una escasez de oportunidad de empleo para profesionales en Turismo sin previa experiencia laboral. Por esta razón y las tasas de desempleo juvenil, el Ministerio de Trabajo ofrece dos programas para otorgar a estudiantes universitarios experiencia en distintos campos laborales a nivel nacional. Sin embargo, en lo que respecta a Hotelería y Turismo se debe buscar nuevos caminos que permitan mejorar o desarrollar nuevas habilidades, destrezas y amplíe la visión de los estudiantes. Por lo cual, el estudio busca descubrir las ventajas competitivas que los programas Work & Travel producen en los estudiantes y comprobar si ser partícipe del programa influye en el proceso de selección de candidatos en distintas cadenas hoteleras en la ciudad. Por lo tanto, la pregunta de investigación es la siguiente: ¿inciden los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico de estudiantes y graduados en el área de Hotelería y Turismo dentro de Guayaquil? La interrogante es respondida mediante encuestas a participantes de programas Work & Travel, los cuales corroboran el valor agregado que estos intercambios aportan. Adicional, al momento de las entrevistas, las respuestas recibidas por especialistas del sector hotelero y académico reafirman que los intercambios laborales universitarios sí inciden en la oportunidad de empleo turístico, especialmente en el sector hotelero. Al tener esto en cuenta, se crea una propuesta de asesoramiento mediante dos guías ilustrativas tanto para estudiantes como para empresas de intercambios, con el fin de optimizar y mejorar el uso de aquellos intercambios laborales universitarios.

***Palabras Clave:** work & travel, intercambios, hotelería, turismo, empleo, experiencia*

Abstract

In Guayaquil city there is a lack of job opportunity for Tourism professionals without previous work experience. For this reason and for the youth unemployment rate, the Labor Ministry offers two programs to grant university students experience in different occupational fields at national level. However, in regards Hospitality and Tourism it is important to find new ways that allow improving or developing new skills and abilities and that expand the vision of the students. Whereby, this study seeks to discover the competitive advantages that Work & Travel programs produce in students and corroborate if being part of this programs influence in the personnel selection process in different hotel chains in the city. Therefore, the research question is the following: do university labor exchanges influence the opportunity for touristic employment of students and graduates in the area of hospitality and tourism in Guayaquil? The question is answered through surveys of program participants, which corroborate the added value that these exchanges provide. In addition, at the moment of interviews, the answers received by specialists in both the hotel and academic sector, reassure that university labor exchanges do influence the touristic employment opportunity, especially in the hospitality industry. With this in mind, an advisory proposal is created through two illustrative guides for both students and exchange companies, in order to optimize and improve the use of those university work exchanges.

Keywords: *work & travel, exchanges, hospitality, tourism, employment, experienc*

Introducción

El Turismo acorde a la (Organización Mundial de Turismo, s.f.), “es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia por motivos personales o de negocios”. Este fenómeno, como es llamado, ocupa el tercer rubro de ingresos en el Ecuador y además contribuye en un 2% al PIB del país. Según el (Ministerio de Turismo, s.f.), para el cuarto trimestre del 2018 hubo aproximadamente 463.320 empleados en las industrias de Turismo. Debido a que tanto la Hotelería como el Turismo son un aporte fundamental a la economía del país, los profesionales en esta industria se deben encontrar en constante preparación, buscando siempre lo mejor para sus clientes.

Desde hace años las Universidades han implementado por parte de la Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, prácticas pre profesionales en diversas carreras que fomenten la puesta en práctica de lo que se aprende en los salones. Dando a los jóvenes una oportunidad de desenvolverse en el campo laboral antes de culminar su carrera universitaria.

Sin embargo, la sociedad se encuentra siempre en constante progreso y en busca de nuevos métodos y formas en las que se permita seguir aprendiendo. Razón por la cual, se comienzan a establecer empresas con distintos programas de intercambios culturales. Si bien existen programas para estudiar idiomas en el extranjero, también se pensó en intercambios laborales universitarios. Especialmente en estos tiempos, en los que uno encuentra una alta competitividad. Ahora más que nunca se encuentra en las manos de cada joven el buscar nuevas oportunidades de crecimiento profesional. Y actualmente se cuenta con más herramientas para alcanzar sus metas y ser los profesionales competentes que el país necesita para seguir desarrollando el Turismo y la cultura de servicio. Esta necesidad de crear nuevos programas se debe en parte a la experiencia previa que distintas instituciones necesitan que los universitarios y graduados posean.

Por lo cual, la presente investigación se refiere a los intercambios laborales universitarios como un medio para desarrollar habilidades profesionales que permitirán obtener experiencia y una mayor oportunidad de empleo. Esto ofrece distintos beneficios y ventajas competitivas para cada persona que lo realiza.

Por un lado, es fundamental conocer acerca del aprendizaje, el cual se da desde un principio y de manera constante, llevando a cada quien a cumplir sus metas y objetivos. “Aprender comprende la adquisición y la modificación de conocimientos, habilidades, estrategias, creencias, actitudes y conductas; exige capacidades cognoscitivas, lingüísticas, motoras y sociales, y adopta muchas formas”, (Schunk, 1997). Acorde a (Shuell, 1986) “aprender es un cambio perdurable de la conducta o en la capacidad de cocudirse de manera dada como resultado de la práctica o de otras formas de experiencia”. (Citado en Teorías del Aprendizaje, 2012, pag. 3)

De modo, que el aprendizaje no solo se da en las aulas sino también fuera de ellas.

Antecedentes

Ante la observación de la problemática acerca de falta de empleo juvenil y de previa experiencia laboral al iniciar un trabajo; el Ministerio de Trabajo buscó formas de favorecer a los estudiantes universitarios. Según la coordinadora jurídica del Ministerio de Trabajo, (Vinueza, 2017) las Prácticas estudiantiles no pueden sobrepasar las seis horas diarias, tienen un plazo de tres a seis meses y deben recibir un incentivo económico no menor a un tercio del salario básico unificado, que correspondía a aquel año a \$125,00 más la afiliación al Seguro Social. Debido a la falta de acogida de estudiantes por parte de las Empresas, el Ministerio de Trabajo se vio inspirado en buscar otras opciones para favorecer a los beneficiarios. (Ledesma, 2018) reconoció que las pasantías laborales fueron un “fracaso”, pues de los 15.000 puestos existentes en el sector público, solo 700 fueron ocupados. Sin embargo, se decidió continuar con la propuesta y durante la gestión de Raúl Ledesma, como Ministro, se implementó programas como “Mi primer empleo” y “Empleo joven”, en las cuales se detalla que el Estado ofrece incentivos a las empresas para que se otorgue espacios de empleo y prácticas.

El primer programa “Empleo Joven” consiste en el compromiso de distintas Empresas en la vinculación de jóvenes en el campo laboral. Mientras que el segundo, “Mi primer empleo”, si bien tuvo un comienzo exitoso, se vio frenado por los reclutamientos internos. Sebastián Lima, director de Calidad, Servicio y Selección de la firma de recursos humanos Adeco (2018), establece que “el limitante fue no contar con filtros preliminares que aseguren la identificación de características específicas

de los solicitantes, lo cual ocasionó que el mercado reprima de alguna manera el alcance de estas candidaturas y recurra a sus esquemas de reclutamiento interno, dando prioridad a perfiles con experiencia previa”.

Pocos son los ejemplos de empresas que promueven el ingreso de pasantes a sus establecimientos, capacitándolos y ofreciéndoles los beneficios que exige la ley. Un ejemplo de aquello es Unilever, el cual impulsa programas de pasantías a estudiantes universitarios que cursen los dos últimos años de la Carrera.

Sin embargo, dentro de la Carrera de Hotelería y Turismo en distintas Universidades se realizan prácticas pre profesionales. Un ejemplo de aquello es la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil donde el requisito de la nueva malla es realizar 433 horas de prácticas pre profesionales divididas en: Prácticas I, Geografía del Ecuador 75 horas; Prácticas II, Vinculación 160 horas; Prácticas III, Operación Hotelera 34 horas; Prácticas IV, Operación Turística 32 horas y Prácticas V, Cocina Ecuatoriana e Internacional 132 horas; más múltiples salidas de campo. Aquellas pasantías se manejan mediante convenios entre la UCSG y los distintos establecimientos turísticos, por lo cual se estipula que las prácticas pre profesionales no son remuneradas.

De tal manera, una vez expuesto este escenario es necesario buscar nuevas oportunidades que permitan a los estudiantes desde sus primeros ciclos obtener la experiencia suficiente, y no en cualquier empresa sino más bien en alguna con relación a su campo de estudio.

Árbol del Problema

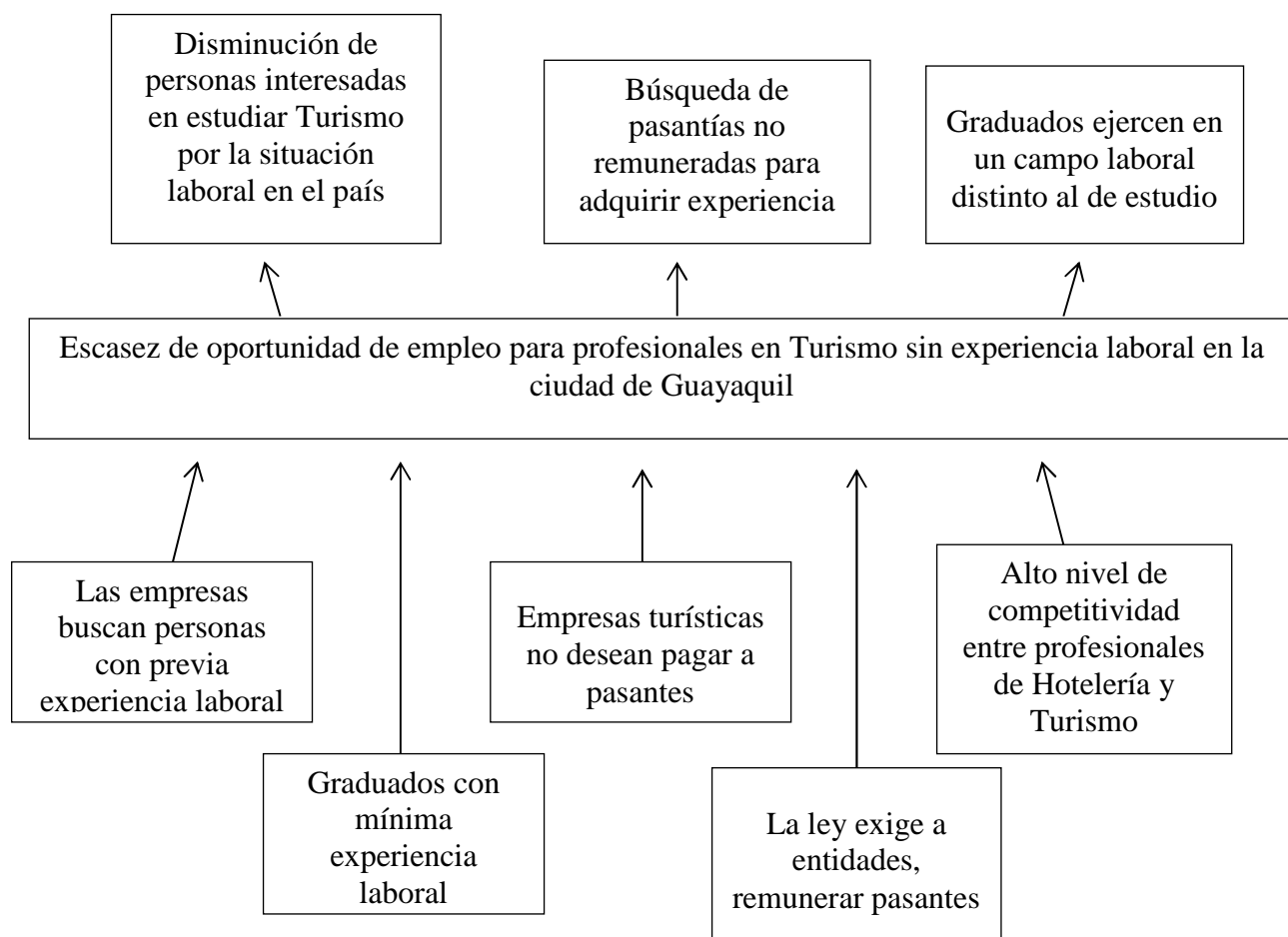


Figura 1. Árbol del problema

Fuente: Autoría propia

Problemática

Dentro de lo observado e investigado, existe una gran problemática en Ecuador, especialmente en la ciudad de Guayaquil. En la urbe se puede presenciar una escasez de oportunidad de empleo para futuros profesionales en Turismo sin previa experiencia laboral. Ciertas empresas se encuentran en la búsqueda de personas que cuenten con años trabajados en otras compañías como previa práctica. Si bien es cierto, que desde hace algunos años el Ministerio de Trabajo ha buscado trabajar en ello, no se ha logrado abrir una gran cantidad de plazas de trabajo para estudiantes o no han sido lo suficientemente aprovechadas. Esto sucede, no sólo en la industria del Turismo, sino en una amplia variedad de campos laborales.

Para los jóvenes sin experiencia es cada vez más complicado hallar trabajo, especialmente si no cuentan con un previo recorrido. (González, 2018), miembro de las Juventudes Libertarias de Guayaquil, afirmó que la problemática de los universitarios está determinada en la falta de experiencia en el sector productivo. “Las empresas exigen experiencia y esto les impide ingresar, además no hay apertura a quienes cursan los primeros niveles de estudio”.

El Ministerio de Trabajo, busca seguir implementando los programas habituales para disminuir el desempleo juvenil. El cual, se suele promocionar en Universidades con el propósito de que jóvenes realicen prácticas pre profesionales o pasantías durante los respectivos años de estudio. Por ende, una persona con título profesional no califica con los requisitos para formar parte del programa.

Justificación

En las siguientes páginas se realizará un estudio acerca del Turismo académico y su incidencia en el desarrollo de futuros profesionales dentro de la Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras en la ciudad de Guayaquil. Se procederá a analizar de qué manera los intercambios laborales y estudiantiles influyen al momento de la búsqueda de oportunidades profesionales, en un ambiente donde se requiere de previa experiencia para diversos cargos en compañías. El motivo de la investigación es profundizar en programas “work and travel” y llegar a conocer si en realidad existe una ventaja competitiva para aquellas personas que lo realizan. De esta manera, se logrará hallar tanto ventajas como desventajas de los programas estudiantiles internacionales y se abrirá camino a posibles nuevas oportunidades.

El fin de la investigación exploratoria también es conocer acerca de esta línea de producto turístico, como informar a la población de su estudio y de los beneficios que ofrece en corto y largo plazo. Asimismo, motivar a los jóvenes a que opten por adquirir experiencia no sólo a nivel nacional, sino busquen nuevos horizontes con una vocación de servicio más arraigada, que les permita desarrollar nuevas habilidades, conocer culturas distintas y formar parte de una vivencia mundial.

La indagación se realizará por medio de una exhaustiva investigación digital, en libros y de campo. Algunas de las herramientas a utilizar dentro de la investigación son las siguientes: detalladas encuestas, visitas a empresas que promocionen programas de pasantías o work and travel y algunas entrevistas que

corrobores los conocimientos y mejoras académicas que los intercambios han dejado en los estudiantes y en las cuales se comente la visión que el dueño de la empresa tiene acerca de estos intercambios.

Mediante el presente estudio se busca descubrir las ventajas competitivas que estos programas producen en los estudiantes y demostrar si haber concluido esta experiencia influye en el proceso de selección de los estudiantes en las empresas, siendo éste un plus para su futura vida laboral.

Formulación del problema

En base al problema principal, se manifiesta la siguiente interrogante: ¿Inciden los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico en el área de Hotelería y Turismo en la ciudad de Guayaquil?

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la incidencia de los intercambios laborales en la etapa universitaria que promueve una mejor oportunidad de empleo a graduados en el área de Hotelería y Turismo en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

1. Realizar la fundamentación referencial y teórica que permita comprender las realidades de la situación laboral de los jóvenes universitarios en la ciudad de Guayaquil.
2. Diagnosticar la situación laboral que viven los jóvenes universitarios en la ciudad de Guayaquil para conocer la realidad que experimentan.
3. Realizar una investigación de mercado que permita conocer la cantidad de personas que realizan programas de intercambios laborales y corrobore las ventajas competitivas adquiridas durante el proceso.
4. Desarrollar una guía ilustrativa para estudiantes de Hotelería y Turismo y empresas de work & travel que ofrezca optimizar y mejorar el uso de los intercambios laborales universitarios.

Limitaciones de la investigación

La existencia de información relacionada a intercambios laborales universitarios, también denominados work and travel, es insuficiente. Por lo cual, no se halla una gran variedad de fuentes confiables, más allá del testimonio de ex participantes de dichos programas o información que se recibirá por parte de los dueños de distintas empresas de intercambios culturales.

Delimitaciones de la investigación

El presente estudio se encuentra limitado al área Hotelera y Turística en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Además, cubrió un periodo de cuatro meses de investigación, de mayo a septiembre del 2019. Se propuso realizar encuestas y entrevistas a estudiantes universitarios cursando los últimos años de estudio, así como a empresas de Intercambios culturales, personas relacionadas con la Academia, especialistas en Turismo y personal de Recursos Humanos en distintos Hoteles en la ciudad de Guayaquil.

Capítulo 1: Fundamentación teórica

1.1 Marco Conceptual

Un marco conceptual es una sección de un texto escrito en el ámbito académico que detalla los modelos teóricos, conceptos, argumentos e ideas que se han desarrollado en relación con un tema. (Vidal, s.f.). Además acorde a (Palomares, 2016), “como su nombre lo indica el marco conceptual son todos los conceptos, definiciones, características, tipología, entre otros aspectos que constituyen la base teórica de la problemática estudiada.”

Work and Travel

Se denomina “Work and Travel” al programa que permite a estudiantes universitarios o de Educación Superior, la oportunidad de viajar y trabajar temporalmente de modo legal en los Estados Unidos durante las vacaciones de verano con el objetivo de tener un intercambio laboral, cultural y vivir una experiencia de vida norteamericana.

Aprendizaje experiencial

(Simon Fraser University, s.f.)¹, define el aprendizaje experiencial como “ la participación estratégica y activa de los estudiantes en contextos en los que aprenden haciendo y reflexionando sobre esas actividades, lo que los faculta para aplicar sus conocimientos teóricos a los proyectos prácticos en una multitud de configuraciones dentro y fuera del aula.”

Experience Based Learning Systems Inc

“EBLS, es una empresa de investigación y desarrollo dedicada al avance y promoción de la teoría y práctica del Aprendizaje experiencial fundada por David A. Kolb. El objetivo de aquella organización es proporcionar información y practica de calidad continua en el aprendizaje experiencial”, (Kolb & Kolb).

¹ Universidad de Investigación en British Columbia, Canadá.

Ciclo de aprendizaje

(AFS Intercultural Program, 2014) señala que el ciclo de aprendizaje “es un concepto de enseñanza elaborado por Kolb donde se sigue una secuencia cíclica que considera la experiencia concreta, la observación reflexiva, la conceptualización abstracta y la experiencia activa. En este ciclo se combinan los conceptos de conocimiento proposicional, práctico y experiencial”

Work – Based Learning

“WBL es una estrategia o enfoque educativo que brinda a los estudiantes experiencias laborales de la vida real para aplicar el conocimiento y la comprensión académicos, así como la materia, habilidades y competencias relacionadas y genéricas para desarrollar habilidades y competencias de empleabilidad.” (Wexhe, 2017)

1.2 Marco Referencial

Erasmus² Programme

Es un programa de intercambio estudiantil en la Unión Europea establecido en 1987. Acorde a su página oficial (Erasmus Program) se lo define de la siguiente manera:

“El programa Erasmus trabaja para proporcionar a los estudiantes la oportunidad de experimentar una educación global. Actualmente hay más de 5.000 instituciones superiores que participan en el Programa Erasmus en los 37 países involucrados en proporcionar el programa a los estudiantes. 6 millones de estudiantes han sido parte de él desde que se introdujo en 1987. Erasmus trabaja proporcionando libre circulación e intercambio de educación entre universidades e instituciones registradas para estudiantes elegibles. Erasmus puede ir de 3 meses a un año. Podría ser un requisito hacer Erasmus como parte de tu curso o título, o hacerlo para experimentar otro país.”

² Acrónimo de su nombre oficial en inglés: European Community Action Scheme for the Mobility of University Students.

Se logra encontrar varios estudios acerca del Programa Erasmus, debido a que es de gran interés en la Unión Europea. El estudio escogido para esta investigación es “Evaluando el impacto del Programa Erasmus: Habilidades e Identidad Europea” elaborado por Vittoria Jacobone y Guissepe Moro y publicado el 28 de abril del 2014 donde se estudió a un grupo de estudiantes que participaron en el Programa y un grupo que realizó pasantías y estudios en su hogar natal. En el estudio los autores destacan que “los resultados obtenidos sugieren que el programa e intercambio estudiantil tiene un impacto positivo en la percepción de estudiantes universitarios. Los valores más altos entre estudiantes de Erasmus en cuanto a resultados fueron atribuidos a: realce cultural, desenvolvimiento personal y competencia del lenguaje extranjero.

Por otro lado, la Agencia Nacional Española del programa Erasmus+: Juventud en acción junto con el SEPIE³ realizó una publicación en el año 2017 denominada “De Erasmus a Erasmus + 30 años de éxitos en España” por motivo de su aniversario. En ella se recopila una variedad de testimonios de personas que han formado parte del programa durante los años.

(Fernández, 2017) presidente de la conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, destaca que

“los estudios realizados por la Comisión Europea indican claramente que una experiencia internacional durante los estudios, ya sea académicas o de prácticas, incrementa la inserción laboral de los egresados de los títulos universitarios. Los estudiantes que han salido al extranjero encuentran trabajo con mayor facilidad y en menor tiempo, y tienen mayor tendencia a trabajar en un entorno internacional que los que no han disfrutado de esa experiencia.”

Por otro lado, Virginia Espinosa Berrocal (2017), profesora de inglés en el IES Hotel Escuela, establece lo siguiente: “Mi experiencia con Erasmus ha contribuido a que mi carrera profesional vaya más allá.” Siendo la movilidad europea parte fundamental de su Proyecto Educativo.

³ Servicio Español para la Internalización de la Educación

Otro testimonio es el de José Pastor (2017), profesor del Centro de Formación de personas adultas Merce Rodoreda, menciona que “coincidir con profesionales que comparten tus inquietudes es una oportunidad única.”

Programa Work and Travel USA

Discusión de Pasantías Internacionales y Competencias Interculturales desde una perspectiva de la Educación Superior – Un caso de estudio del Programa Work and Travel USA, es el título de una investigación realizada por Zhang Xiaochi en el 2012 y publicado en el Diario Cross Cultural Communication, propiedad de la Academia Canadiense de la Cultura Oriental y Occidental.

En el estudio se busca definir las pasantías internacionales hallar la diferencia con una pasantía en el país de origen del estudiante, cuya investigación es realizada en China. Además, se explica en detalle el Work and Travel Program, cómo funciona y se habla acerca de la experiencia laboral y estudiantil intercultural siendo uno de los beneficios destacados el desarrollo de la auto confianza e independencia en la persona que realiza el desplazamiento.

(Xiaochi, 2012), destaca que este programa no solo es atractivo para estudiantes chinos sin experiencia laboral sino para muchos y añade una experiencia única para el curriculum viate del estudiante. En el artículo se hace mención de los títulos universitarios en China, y cómo el tener uno no te garantiza una plaza de trabajo; como en algunos países alrededor del mundo. Razón por la cual, los estudiantes se vieron obligados a realizar un esfuerzo extra para lograr ser atractivos para los futuros empleadores.

El estudio arroja tres resultados claves: habilidades de comunicación intercultural, donde se desarrolla la habilidad de interactuar apropiadamente con personas de distintas culturas siendo básicamente requisito para personas del siglo XXI las cuales viven en constante comunicación con personas de alrededor del mundo; experiencia de trabajo intercultural, donde se desarrollan nuevas habilidades competitivas dentro del área de estudio; y comprensión intercultural, que ayuda a comprender cómo funcionan las demás culturas y así al regresar al país de origen se conoce cómo tratar de manera exitosa con aquellas personas que visitan el país.

Percepciones del sector empresarial sobre la educación

El presente estudio no posee relación con los intercambios laborales universitarios. Sin embargo, es de gran soporte para la investigación. La investigación trata acerca de las percepciones del sector empresarial sobre la educación hotelaría, gastronomía y turismo en el Ecuador. Fue publicada en la revista de Cultura y Turismo y fue redactada por Hubert Van Hoof, Ana Cueva, Mateo Estrella, Leonardo Torres y María Isabel Eljuri. Para la investigación que realizó en tres distintas ciudades: Guayaquil, Cuenca y Quito, se buscó entrevistar a tres grupos distintos de ejecutivos en cada una de las ciudades.

Mediante este trabajo, se buscaba fortalecer el vínculo entre el sector público, el sector privado y la academia. Lo cual, permite que se obtenga una expectativa de lo que el sector hotelero, gastronómico y turístico espera de los graduados en Hotelería y Turismo y el perfil que se necesita que tengan los candidatos al momento de pasar por un proceso de selección. Se expone el caso de Cuenca, Guayaquil y Quito y se realiza un análisis de los sobre los acontecimientos del sector turístico dentro de estas ciudades sobre el déficit que tienen los pasantes. Según los autores se exponen ciertas fortalezas y deficiencias que han detectado en el sector turístico que se observan en ciertos estudiantes. Dentro de las fortalezas se encuentra el tener un título de Educación Superior, el cual la mayoría busca al momento de contratar personal, también la cultura general y conocimiento sobre sistema de reservas, son dos de las herramientas que se ha observado en estudiantes y graduados. Además, se destaca en los universitarios una buena disposición para aprender, lo cual es importante en la industria turística. Por otro lado, se hizo alusión a las deficiencias que se observaban en los jóvenes con el propósito de tomar en cuenta aquella información y realizar mejoras en las mallas curriculares para alinear los conocimientos que se adquieren en la Educación Superior con los que necesita el sector público y privada que tengan los estudiantes al graduarse.

Una de las falencias es la falta de práctica. Los estudiantes no suelen tener gran experiencia en el sector turístico al graduarse, lo cual dificulta la decisión de una persona al momento de buscar un candidato para alguna posición. Otra muy importante, es la deficiencia de los idiomas extranjeros. Se espera que un joven graduado en Hotelería y Turismo, al menos domine el idioma inglés. Sin embargo,

no es lo que los empresarios han podido observar y pone en desventaja a los estudiantes. Además, falta reforzar el pensamiento crítico de cada uno de los individuos para que sean capaces de analizar información y lograr con éxito la toma de decisiones. Otra falencia, es el no saber redactar cartas comerciales. Al ser un egresado, se debe tener la capacidad de escribir con buena ortografía, tecnicismos propios de la carrera y de manera cortés y profesional. Finalmente, se solicita la capacitación de estudiantes en temas contables, estadísticos y de planificación estratégica, los cuales también necesitan ser reforzados. Además, se recomienda por parte de los autores que dentro de los primeros años se refuercen asignaturas de expresión oral, escrita y pensamiento crítico, así como el uso de las herramientas en Office. De tal manera, los jóvenes tomarán luego materias relacionadas a la carrera respectiva y podrán analizar de mejor forma la información impartida por el docente.

En cuanto al enfoque del sector hotelero, lo que notaron fue lo siguiente:

“Ellos (los hoteleros) observaron deficiencias en los graduados en Hotelería contratados, entre estas: las altas expectativas de ocupar un puesto administrativo, la expectativa de ganar altos salarios bajo una imagen glamurosa y el no tener un enfoque pleno de la misión del servicio hotelero. También vieron que existe una falta de reflexión sobre los esfuerzos que todo profesional de Hotelería debería realizar para llegar a un puesto gerencial, partiendo desde cargos operacionales, atravesando situaciones de estrés y jornadas rotativas extenuantes. Así mismo, la falta de desempeño en idiomas extranjeros, carencia de conocimiento de cultura general, desconocimiento de técnicas de ventas y comunicación interpersonal” (Van Hoof, Cueva, Estrella, Torres León , & Eljuri, 2014).

Sin embargo, sí observaron ciertos atributos dentro de los estudiantes como entusiasmo y disposición de trabajo. El sector hotelero proporcionó un perfil de lo que sería para ellos el candidato ideal. Aquella persona deberá conocer sobre el manejo de recursos humanos, tecnologías de información y comunicación y sobre los sistemas de reservas. Además, no solo debe poseer habilidades blandas sino conocer sobre materias como: costos, contabilidad, presupuestos, y demás materias cuantitativas.

Por consiguiente, es importante que exista ese vínculo entre la empresa pública, privada y la academia para en conjunto realizar mejoras para el sector turístico y hotelero en el país. Se considera esta investigación de gran importancia para el estudio en curso para reconocer la relevancia que tiene la formación académica de los universitarios al momento de aplicar a un proceso de selección dentro de la industria turística.

La experiencia de intercambio estudiantil en el extranjero

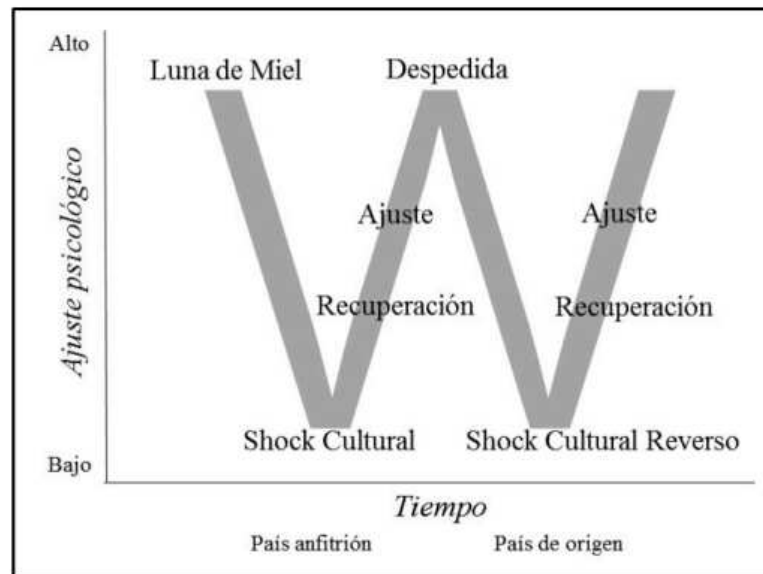
El estudio mencionado es “La experiencia de intercambio estudiantil en el extranjero: Análisis de las percepciones de chilenos que en su adolescencia participaron en programas de youth for understanding”, realizado por María Cecilia Fiocchi y Hugo Rojas.

En dicho documento se realiza un análisis de acerca de la evaluación sobre la experiencia que aquellas personas vivieron durante su intercambio estudiantil. Si bien no es realizaron un programa work & travel, se trata de un programa llamado Youth for understanding. Acorde a su página web “Youth For Understanding (YFU) es una organización que se dedica, desde 1951, a promover programas de intercambio estudiantil internacional. YFU nace en el Ecuador en 1974 bajo el auspicio y tutela de YFU USA, y se consolida como una organización educativa sin fines de lucro inscrita en el Ministerio de Educación desde el 1992. Su misión es darle a los jóvenes la oportunidad de vivir una experiencia intercultural única y prepararlos para los desafíos y responsabilidades de un mundo de constantes cambios e interdependencia.”

“Dado que muchos de estos intercambios ocurren en la educación secundaria, no todos los participantes toman consciencia de los aprendizajes adquiridos y de cómo dicha experiencia incidirá en sus identidades y vocaciones tras regresar al país de origen. Dado que los sujetos adquieren las identidades sociales que su propio desarrollo sociocultural les ofrezca (Castro, 2007:14), la identidad de los jóvenes que viajan de intercambio se ve inevitablemente modificada a partir de la experiencia en el extranjero,” citado en (Fiocchi & Rojas, 2015).

En el documento se trata en varias ocasiones acerca de la multiculturalidad e interculturalidad, dado que el programa promueve la tolerancia cultural. Dentro del estudio, describen un proceso de adaptación que se da en cuatro etapas: la luna de miel, el shock cultural, la recuperación y finalmente la adaptación. Dentro de la primera fase, el estudiante se siente en su máximo esplendor y disfruta de todo lo nuevo que tiene a su alrededor y experimenta. Luego, viene el shock cultural, donde se comienza a extrañar a la familia, tradiciones, va acompañado de ansiedad, indignación y a veces soledad. Siguiendo, la recuperación, donde la persona comienza a aceptar su nueva realidad y a tomar una actitud positiva frente a su nuevo entorno. Y por último la adaptación, donde finalmente el individuo se acostumbra al país de destino donde se encuentra y disfruta de sus habitantes y la cultura.

Posterior al intercambio surge una readaptación en su hogar natal, debido a que ha adaptado una cultura diferente a la suya y debe conseguir reinsertarse en la sociedad.



Fuente: elaborado a partir de Oberg (1960) y Gullahorn y Gullahorn (1963).

Figura 2: Curva W

Fuente: Tomado de: *La experiencia de intercambio estudiantil en el extranjero*, por María Cecilia Fiocchi y Hugo Rojas. 2015

La presente imagen, demuestra todo el proceso de adaptación y readaptación que experimenta un estudiante o cualquier persona al viajar por un largo tiempo a un país distinto al suyo y así mismo a su regreso a casa. Sin embargo, a pesar de las

dificultades de adaptación, los estudiantes ya en sus distintas universidades concuerdan que el intercambio cultural que realizaron durante el colegio fue de gran ayuda para su desarrollo tanto personal como profesional.

“Cinco de seis le atribuyen al intercambio importancia en cuanto a su desempeño en la universidad y competitividad en el mercado laboral. En cambio, las opiniones son más variadas respecto del impacto de la experiencia de intercambio en los resultados obtenidos en la Prueba de Aptitud Académica (PAA) o en la Prueba de Selección Universitaria (PSU) y en cuanto a su nivel actual de ingresos,” (Fiocchi & Rojas, 2015).

Globalización e internalización de la Educación Superior

Finalmente, se presenta este trabajo acerca de la Internalización de la Educación Superior realizado por el Hans de Wit. Se habla de internacionalización de la Educación Superior en relación a un plan de estudio o en relación a la movilidad. Si se habla del plan de estudio se habla acerca de estudios multiculturales o enseñanza multicultural. Sin embargo, si se refiere a internacionalización referente a la movilidad se trata de estudios en el extranjero o movilidad académica.

(Knight, 2008) destaca que “la internacionalización está cambiando el mundo de la enseñanza superior, y la globalización está cambiando el mundo de la internacionalización”

Philip Altbach, Liz Reisberg y Laura Rumbley (2009, pág. 7) afirman lo siguiente:

“La globalización, una realidad clave en el siglo xxi, ya ha influido de forma profunda en la enseñanza superior. [...] Definimos globalización como la realidad formada por una economía mundial cada vez más integrada, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, la aparición de una red de conocimiento internacional, el papel de la lengua inglesa y otras fuerzas más allá del control de las instituciones académicas [...]. La internacionalización se define como la variedad de políticas y programas que las universidades y los gobiernos implantan para responder a la globalización.” Citado de (Hans de Wit, 2011).

Dentro de la internacionalización se encuentran los programas de movilidad estudiantil. Debido al mundo en constante cambio y globalización hay que estar siempre innovando y buscando nuevos métodos de enseñanza que permitan a los estudiantes avanzar y estar a la vanguardia en un mundo globalizado. Esta es una de las razones de ser de este trabajo de titulación. Buscar nuevas formas de brindar experiencia tanto, laboral, académica y profesional a los universitarios mediante estos programas de intercambios laborales y culturales. Donde no sólo se busque aportar experiencia y aprender un nuevo idioma, sino también buscar formar personas con interculturalidad que busquen siempre nuevos métodos de aprendizaje.

1.3 Marco Teórico

“El marco teórico, marco referencial y marco conceptual tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. "Se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil a nuestra tarea". El fin que tiene el marco teórico es el de situar a nuestro problema dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar nuestra búsqueda y nos ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que utilizaremos.” (Schanzer, 2014)

“Consiste en analizar y presentar las teorías que existen sobre el problema a investigar, también incluye los trabajos e investigaciones que existen y todos los antecedentes sobre lo que se va a desarrollar como investigación. El marco teórico se refiere a todas las fuentes de consulta teórica de que se puede disponer sobre el problema a investigar,” (García, 2013)

Teoría del Aprendizaje Experiencial

David A. Kolb, es un teórico de la educación estadounidense cuyas publicaciones son enfocadas en el Aprendizaje experiencial y el desarrollo profesional. Es fundador y presidente de Experience Based Learning Systems y profesor emérito del Comportamiento Organizativo en Weatherhead School of Management Cleveland, Ohio.

La teoría del aprendizaje experiencial por (Kolb, 1984) define el aprendizaje como “el proceso por el cual el conocimiento es creado a través de la transformación de la experiencia. El conocimiento resulta de la combinación de captar y transformar aquella experiencia.”

El aprendizaje experiencial sobre el que escribe, no tiene que ver solamente con personas, sino se puede obtener con lugares u objetos. Un ejemplo de ello, es tener pleno conocimiento acerca de un lugar y luego visitarlo. Aquella visita modificará lo que conocemos por medio del conocimiento experiencial.

Acorde a Burnard (1983), “señala que al aprender a partir de la experiencia, los estudiantes son estimulados a reflexionar sobre la experiencia personal como un medio para descubrir soluciones a los problemas presentes a partir de situaciones pasadas.” Citado en (Arancibia, Herrera, & Strasser, 2008).

Kolb (1984), describe el ciclo de aprendizaje experiencial, relacionado con un proceso reflexivo.



Figura 3. Ciclo de aprendizaje experiencial

Fuente: Tomado del artículo: *Los despachos cognitivos y la gestion del conocimiento como motor para la innovación*, por S. Molina, 2016.

(Molina, 2016), al analizar este ciclo de aprendizaje experiencial destaca que, “este ciclo, no debe ser entendido como una serie de fases independientes sino como una progresión cognitiva de unas etapas a otras hasta conseguir la excelencia y un aprendizaje efectivo en base a las siguientes capacidades: experiencia concreta, observación reflexiva, conceptualización abstracta y experiencia activa.”

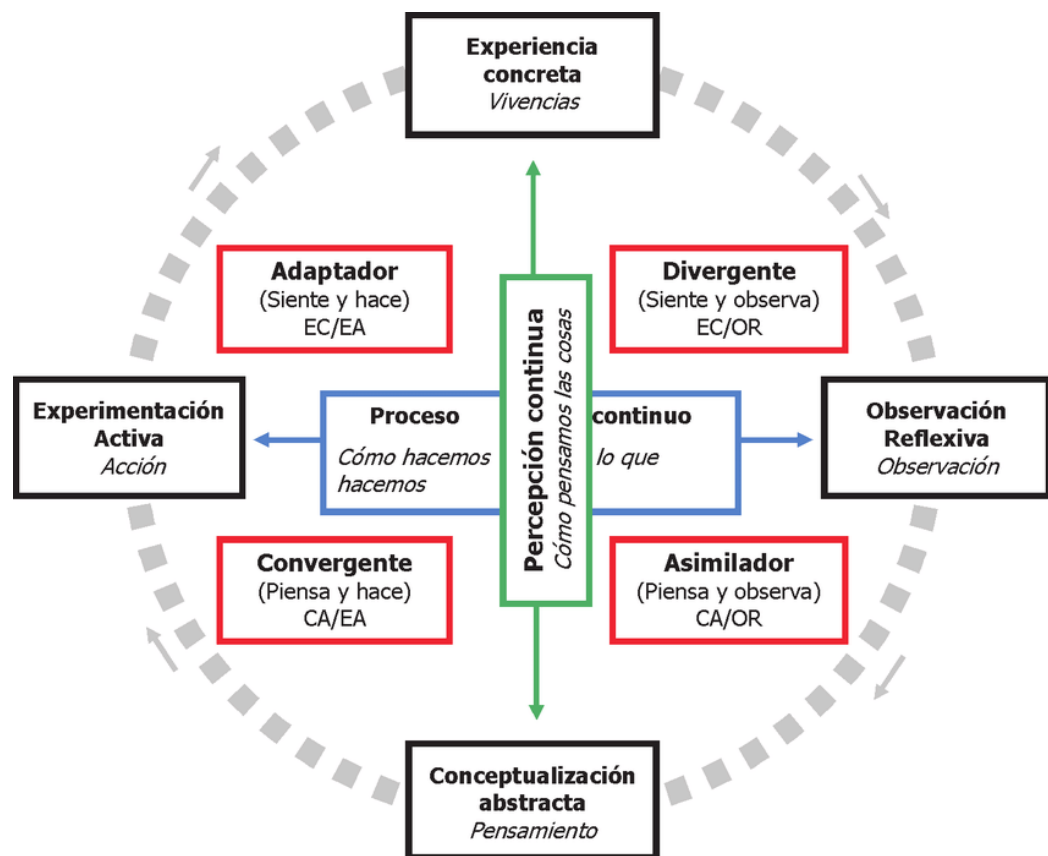
El ciclo comienza con la fase de experiencia concreta donde la persona busca involucrarse plenamente en nuevas experiencias sin prejuicio alguno. En la segunda fase *observación reflexiva u activa* se requiere de observación directa para lograr reflexionar desde su perspectiva acerca de la experiencia vivida. Luego, en la fase de *conceptualización abstracta* se crea nuevas ideas mediante la reflexión de la fase anterior y se integran las observaciones para lograr un análisis y llegar a conclusiones y teorías sólidas. Finalmente, en la fase de *experiencia activa* se pone en práctica las teorías y nuevos conceptos creados previamente para resolver problemas o tomar decisiones.

Este aprendizaje ofrece una oportunidad para conectar la teoría y la práctica. Cuando una persona se enfrenta al desafío de responder ante situaciones reales, se consolida en él o ella un conocimiento significativo y se fomenta su capacidad de aplicar lo aprendido. Por ello, si este estilo de aprendizaje fuera adoptado por cada estudiante universitario, se tendría una mejor respuesta ante futuras situaciones en la vida cotidiana y profesional. Obteniendo experiencia previa durante los años de estudio de tercer nivel permite procesar todas estas vivencias y generar nuevos aprendizajes que mediante la observación pueden llegar a ser utilizados al ser profesionales con título universitario.

(Kolb D., citado por docentes del Tecnológico de Monterrey), “menciona que el aprendizaje es el resultado de la forma cómo las personas perciben y luego procesan lo que han percibido siendo estas dimensiones distintas.” Debido a esto halló la dimensión abstracta concreta, constatando que al pasar por una experiencia nueva se puede percibir de dos maneras opuestas: a través de los sentidos o mediante la interpretación conceptual, cada una alineándose hacia su propia fase. Si la persona prefiere sentir lo que hace se inclina hacia la experiencia concreta: mientras, si desea pensar o analizar se inclina hacia la conceptualización abstracta. Luego, se encuentra la dimensión activo reflexiva, la cual indica cómo se procesa la información

mediante la observación. Las personas que tienden a actuar se encuentran a favor de la experimentación activa. Mientras que quienes observan, se inclinan hacia la observación activa o reflexiva.

Además, Kolb indica que el estilo de aprendizaje se acopla a cada persona acorde a sus experiencias previas, su formación e influencias en su entorno. Por lo cual, llegó a la conclusión de que existen los siguientes estilos de aprendizaje:



Modificada de Kolb's learning styles, 1984

Figura 4. Estilos de aprendizaje según David Kolb

Fuente: Tomado del artículo *Nuevos paradigmas en la educación universitaria*, por (Tripodoro, 2015).

En la esquina superior derecha observamos al *divergente*, el cual siente y observa. Las capacidades dominantes de estas personas son la experiencia concreta y la observación reflexiva y tienden a enfocarse en la reflexión en vez de la aplicación. A continuación, se encuentra el *asimilador* cuyas capacidades dominantes son la conceptualización abstracta y la observación reflexiva. Estos se enfocan en pensar y

observar y poseen una habilidad para la creación de modelos teóricos y observación. Luego, se halla el *convergente* cuyas capacidades dominantes son la experimentación activa y conceptualización abstracta y tiene gran habilidad para la toma de decisiones en basadas en datos analíticos. Por último, se encuentra el *acomodador o adaptador* cuyas habilidad dominantes son la experimentación activa y la experiencia concreta. Esta persona siempre busca nuevas experiencias y su habilidad es resolver problemas a través de las experiencias vividas.

En conclusión, el estilo de aprendizaje de cada persona puede ser diferente y cómo perciban las situaciones determinará cómo procesen eso que perciben. Por lo cual, acorde a (Honey & Mumford, 1982) a pesar de que exista personas que compartan texto y contexto en alguna experiencia suele haber una que aprenda y otra que no. Y hallan la respuesta en que las personas tienen distintos comportamientos ante el aprendizaje. Sin embargo, lo ideal fuera que todo ser humano sea capaz de experimentar, observar, elaborar hipótesis y actuar para lograr un buen uso del aprendizaje experiencial.

Teoría Work – Based Learning

En el 2015 Organización para el Desarrollo y Cooperación Económica, lanzó un estudio acerca del aprendizaje basado en el Trabajo acerca de cómo utilizar esta herramienta para alcanzar mejor resultados económicos y sociales. Donde se asegura que el correcto balance entre los intereses del entrenado y el empleador es la llave para una implementación exitosa.

Work Based Learning es descrito por (Solomon & Boud, 2001) como “un término utilizado para describir una clase de programa universitario que junta universidades y organizaciones de trabajo para crear nuevas oportunidades de aprendizaje en lugares de trabajo”. (pag. 4). Además destacan que Work Based Learning genera un beneficio tanto para las empresas como para los empleados. En cuanto a las organizaciones, les permite vincular el aprendizaje individual al desarrollo de capacidades corporativas siendo una estrategia para facilitar cambios y retener buenos empleados ofreciendo a la persona que continúe con sus labores en la empresa. Para los empleados, mediante esta herramienta se les provee una oportunidad de ganar habilidades que sean incorporadas a sus conocimientos existentes y experiencias, y de esa manera se vincule el aprendizaje con las

necesidades de rendimiento del lugar de trabajo y con las metas de la carrera universitaria. Asimismo, se beneficia la Universidad o Institución educativa que genere los convenios con las empresas, logrando obtener convenios a largo plazo con estas compañías en vez de una competencia entre organizaciones.

Esta es una estrategia educacional, la cual provee a estudiantes con experiencia laboral en la vida estudiantil donde pueden aplicar tanto habilidades técnicas como académicas para desarrollar su empleabilidad. La mayoría de estos programas se da en materias acreditadas en Universidades, esto busca acortar la brecha entre la teoría y la práctica. Tiene distintas formas de clasificación: por duración puede durar de 2 meses a 4 años; por relación: generalmente relacionado con alguna asignatura impartida por la Universidad; o por remuneración puede ser remunerado como puede no serlo.

Una forma de producir trabajadores hábiles es entrenarlos en un lugar de trabajo donde puedan desarrollar conocimiento práctico y diversas habilidades. Este proceso es realmente exitoso cuando existe una conexión entre la educación y el sistema de entrenamiento y combina elementos de aprendizaje en el área laboral con lo aprendido en clase.

Un ejemplo en Austria, Dinamarca, Alemania donde los programas de pasantías son respaldadas por el gobierno y el empleador, en el cual se ofrece un contrato formal de pasantías con un programa previamente estructurado acerca del trabajo. Sin embargo, también se busca no solo cumplir con ese programa estructurado sino colaborar con la educación vocacional de los estudiantes.

1.4 Marco Legal

En la actualidad, los jóvenes buscan ocupar un rol importante en la sociedad. Con el pasar de los tiempos, les ha sido permitido ser parte de la toma de decisiones del país. Iniciando en el año 2008 con la redacción de la Constitución en Montecristi, donde conforme a los artículos 62 y 63 de la Constitución de la República del Ecuador y en concordancia con el artículo 11 de la Ley Orgánica Electoral, personas entre dieciséis y dieciocho años de edad tienen derecho al sufragio facultativo. Por lo tanto, la juventud son actores por la democracia del país.

Según la Constitución de la República del Ecuador:

En primer lugar, el artículo 350, dispone que el Sistema de Educación Superior tenga como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y culturas.

En segundo lugar, el artículo 329, establece que los jóvenes y las jóvenes tendrán derecho de ser sujetos activos en la producción y en tal razón se impulsaran condiciones y oportunidades con este fin.

Y en tercer lugar, el artículo 39 se reconoce a los jóvenes y las jóvenes como actores estratégicos del país, fomentando 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.

Estos artículos marcan las pautas para reconocer a los jóvenes como parte activa de la comunidad, impulsando su participación ciudadana y dispone que el Sistema de Educación Superior forme correctamente a la juventud tanto académicamente como de forma profesional siempre con mira hacia la innovación.

Por lo tanto, el artículo 59 de la Ley Orgánica de Servicios Públicos LOSEP prescribe, que las instituciones del sector público podrán celebrar convenios o contratos de pasantías con estudiantes de institutos, universidades y escuelas politécnicas, respetando la equidad y paridad de género, discapacidad e interculturalidad; proporcionando oportunidades dentro del sector público a partir de los dieciocho años de edad.

Así mismo, en la Ley Orgánica de Educación Superior, artículo 87, establece como requisito previo a la obtención de título, que las y los estudiantes deberán acreditar servicios a la comunidad mediante prácticas o pasantías pre profesionales debidamente monitoreadas, en los campos de su especialidad, de conformidad con los lineamientos generales definidos por el consejo de Educación Superior. De esta manera se otorga la posibilidad de realizar prácticas acorde a lo aprendido en las aulas universitarias buscando el desarrollo profesional.

Por último, el Reglamento de Régimen Académico del Consejo de Educación Superior, brinda diversas pautas para la regulación de prácticas y pasantías en las entidades de tercer nivel.

Dentro de los objetivos del régimen académico se encuentran:

Literal (e), cuyo objetivo es favorecer la movilidad nacional e internacional de profesores, investigadores, profesional y estudiantes con miras a la integración de la comunidad académica ecuatoriana en la dinámica del conocimiento a nivel regional y mundial.

Literal (i), siendo el objetivo propiciar la integración de redes académicas y de investigación, tanto nacional como internacional, para el desarrollo de procesos de producción del conocimiento y los aprendizajes profesionales.

Aquellos objetivos respaldan la integración de la cultura nacional e internacional por medio del aprendizaje para desarrollar profesionales capaces y hábiles en nuestro entorno.

Acorde a su artículo 11.- Organización del aprendizaje, consiste en:

“la planificación del proceso formativo del estudiante a través de actividades de aprendizaje componente de docencia, componente de prácticas de aplicación y experimentación de los aprendizajes y componente de aprendizaje autónomo, que garantizan los resultados pedagógicos correspondientes a los distintos niveles de formación y sus modalidades”

Lo cual, corrobora que parte de la enseñanza debe ser la experimentación de lo que se aprende de teorías en los periodos estudiantiles.

A continuación, para proseguir con la base legal para la presente investigación se hará referencia al Capítulo III del Reglamento del Régimen Académico, el cual se basa en prácticas pre profesionales y pasantías.

Art. 89 del Reglamento de Régimen Académico señala que,

“las practicas pre profesionales, son actividades de aprendizaje orientadas a la aplicación de conocimientos y al desarrollo de destrezas y habilidades específicas que un estudiante debe adquirir para un adecuado desempeño en su futura profesión. Estas prácticas deberán ser de investigación-acción y se realizaran en el entorno institucional, empresarial o comunitario, público o privado, adecuado para el fortalecimiento del aprendizaje. Las prácticas pre

profesionales o pasantías son parte fundamental del currículo conforme se regula en el presente reglamento.”

Mientras, el artículo 90 establece que cuando las practicas pre profesionales se realicen bajo la figura de pasantías serán reguladas por la normativa aplicable a las pasantías, sin modificar el carácter y los efectos académicos de las misma.

Además, acorde al artículo 14, literal i de la Ley de la Juventud, se prescribe como política de promoción del derecho a la educación de los jóvenes, la promoción de pasantías laborales en los sectores públicos y privados enfocados en el desarrollo del país y la oferta de empleo.

Por otro lado, acorde al Instructivo General de Pasantías, aprobado por el ex Ministro de Trabajo, Raúl Ledesma Huerta, se determina lo siguiente:

Capítulo I, Artículo 3 - Definiciones.- Para los efectos de este Acuerdo, se considera:

a) Pasantías: Son prácticas pre profesionales de aprendizaje orientadas a la aplicación de conocimientos y al desarrollo de destrezas y habilidades específicas, que un estudiante debe adquirir para un adecuado desempeño en su futura profesión. Estas prácticas deberán ser de investigación-acción y se realizarán en el entorno institucional, empresarial o comunitario, público o privado, adecuado para el fortalecimiento del aprendizaje.

b) Pasante: Es la o el estudiante regular de una Institución de Educación Superior, que asiste regularmente a clases o haya culminado la malla curricular sin obtener el título hasta un máximo de 18 meses, que en virtud de la suscripción de un convenio de pasantía, se compromete a la realización de la misma en una institución pública o privada.

Capitulo III, Artículo 20 – De la duración de la jornada.- Las y los pasantes desempeñarán sus actividades en una jornada de cuatro a seis horas diarias y un máximo de treinta horas semanales que podrán distribuirse de manera flexibles en los cinco días de la semana

Capitulo III, Artículo 21 – Del reconocimiento económico.- Durante el tiempo de la pasantía deberá acordarse la cancelación de un estipendio mensual no menor a un tercio del salario básico unificado.

Capítulo III, Artículo 22 – De la afiliación al Seguro Social.-

Las pasantías no podrán prolongarse sin general relación de dependencia por más de seis meses. En todos los casos se afiliara a la Seguridad Social al pasante y la empresa aportará en su totalidad lo correspondiente a la afiliación sobre el equivalente al salario básico unificado vigente.

Disposiciones Generales

Primera.- Las prácticas pre profesionales, pasantías y servicios a la comunidad, que realizan los estudiantes universitario como requisito obligatorio para la obtención de su título profesional y debidamente monitoreadas, de conformidad con los lineamientos generales definidos por el Consejo de Educación Superior o el Ministerio de Trabajo, cada uno en el ámbito de su competencia, serán reconocidos por las instituciones públicas y privadas como experiencia laboral.

Segunda.- se priorizará la participación de los estudiantes que tengan condición de vulnerabilidad, movilidad humana y/o grupos de atención prioritaria en la realización de las pasantías, en igualdad de oportunidades y en pleno ejercicio de sus derechos.

Tercera.- Las actividades que desarrollan los pasantes en las instituciones públicas o privadas serán únicamente los convenidos mediante convenios de pasantías afines el objeto de sus estudios y para el fortalecimiento de su aprendizaje.

En conclusión, bajo las distintas leyes, reglamentos, instructivos y la Constitución de la República, se busca orientar a los jóvenes a ser partícipes de la democracia, a ser profesionales competentes, con experiencia que poseen derechos como la educación que junto con la experimentación les permitirá ampliar sus horizontes y campos laborales.

Capítulo 2: Diagnóstico de la situación laboral juvenil

Para dar inicio a la investigación, es necesario en primer lugar realizar un diagnóstico acerca de la situación laboral que viven los jóvenes en la ciudad de Guayaquil. Razón por la cual, se coordinó una entrevista con el Viceministro de Trabajo y Empleo, el Abogado Héctor Guanopatín. El fin de la misma es obtener datos estadísticos reales e información para lograr una visión completa acerca del desempleo juvenil que afecta la ciudad al momento. Para obtener una cita se contó con la colaboración de la Ab. Cristina Niveló. La entrevista fue realizada en las oficinas del Ministerio del Trabajo. Se comenzó con una breve presentación de la entrevistadora y una pequeña reseña del trabajo de investigación. Luego, se procedió a solicitar la firma de la carta de consentimiento donde se acepta voluntariamente ser grabado para propósitos académicos. La carta mencionada se podrá observar en el Apéndice A y la entrevista transcrita en el Apéndice B.

A continuación, se procederá a realizar un diagnóstico y análisis de la información recibida durante la entrevista.

En primer lugar, antes de revelar las tasas de desempleo es preciso acotar que se consideran jóvenes a las personas con edades entre los 18 y 29 años de edad, según el artículo 1 de la Ley de la Juventud publicada en el Registro Oficial 439 de fecha 24 de octubre de 2001. Por consiguiente, acorde a datos estadísticos otorgados por el Ministerio de Trabajo, a junio del 2019 el 5.9% de la población juvenil en Guayaquil se encuentran en desempleo, lo cual corresponde a un total de 20.597 jóvenes. La tasa de desempleo juvenil a nivel nacional es de 9.5%, por lo que Guayaquil está debajo de ella y es la ciudad donde se encuentra la mayor cantidad de desempleo juvenil.

El Ab. Guanopatín (2019) explica acorde a él a qué se debe el desempleo y detalla lo siguiente:

“La evolución del mercado laboral es compleja, pues su dinámica comprende de la interacción de varios factores exógenos a la política intrínsecamente laboral. Las dificultades en el desempeño económico, se evidencian, entre otros aspectos, en el estancamiento de la actividad económica. La desaceleración económica provoca una reducción de la demanda agregada,

debido a que se reduce el capital y con ella la capacidad de consumo, acarreado, de forma inercial, una reducción en la producción y por ende una afectación en el mercado laboral.”

Lo cual indica que al momento de existir una desaceleración económica, se reduce el capital de población, logrando así que disminuya la capacidad que tienen de consumo y por ende si no hay demanda la producción deberá disminuir, lo cual afecta como el abogado explicó, el mercado laboral, lo cual puede conllevar también a la reducción de mano de obra en las empresas o el cierre de las mismas. Por otro lado, la Srta. (Guzmán, 2019), asistente del Proyecto Mi primer empleo, destaca que “las dificultades para la inserción laboral en los jóvenes se deben a la falta de experiencia; concebida como destrezas y competencias adquiridas en las actividades que realizan.”

Por consiguiente, al observar las tasas de desempleo juvenil el Ministerio de Trabajo optó por desarrollar programas y proyectos que ayuden a disminuir el desempleo en los jóvenes. Y así, fue como nacieron los proyectos: Mi primer empleo y Empleo joven, los cuales son ejecutados desde octubre del 2018. En un inicio el proyecto no financiaba prácticas en el sector privado, sino solamente en el sector público. Sin embargo, con la visión del presidente Moreno, de que el motor económico de un país es el sector privado, se contó con un rediseño del programa. Para ambos proyectos se han asignado 200 millones de dólares para los cuatro años de Gobierno, 140 millones destinados a Empleo Joven y 60 millones a Mi primer empleo y se estima beneficiar a 60 mil jóvenes a nivel nacional.

Para aquellos proyectos, las empresas deben tener un convenio con el Ministerio de Trabajo, el cual se puede lograr descargando una solicitud en la página del Ministerio y una vez realizado el convenio, se procede a hacer un envío de los candidatos que se encuentran en la base de datos en base al perfil que las empresas requieran. Una vez hecho eso, la empresa comienza su proceso de selección. Las bases de datos de pasantes que posee el Ministerio, es alimentada por las Universidades o por estudiantes que individualmente se registraron en la línea. Sin embargo, también existe otra forma de generar un convenio. Existe la posibilidad de que algún universitario quiera realizar una pasantía en algún lugar que no posee convenio con el Ministerio. En ese caso, el estudiante se acerca a la

empresa y dicha empresa deberá tener un acercamiento con el Ministerio a solicitar el convenio para subsidiar el costo de la práctica.

Estos proyectos cuentan al momento con un aproximado de 300 empresas con las que trabajan en conjunto. Los establecimientos con los que tienen convenio son de distintas ramas. Trabajan con hoteles, empresas turísticas, de metalurgia, y están abiertos a las distintas empresas que quieran trabajar junto a ellos para mitigar el desempleo juvenil. Así como lo destacó el Ab. Guanopatín (2019), “Nosotros estamos abiertos a la sociedad civil a través del sector privado, a través de requerimiento de las universidades o de las propias personas que lo deseen. Esto está pensado por lo jóvenes y para los jóvenes.”

Los requisitos para participar de Mi primer empleo son: tener entre 18 y 29 años, estar cursando los últimos semestres de una carrera de tercer nivel o ser egresado que no obtenga título profesional de tercer nivel con un máximo de 18 meses. Este proyecto consiste en pasantías pagadas al 100% por parte del Estado en el sector privado. El joven deberá laborar seis horas al día durante seis meses y acorde a la Ley de pasantías tiene derecho a percibir un tercio del salario básico vigente en el año. Además, el Estado también paga el aporte de afiliación al IEES para cubrir cualquier riesgo que se pudiera suscitar.

Por otro lado, para aplicar a Empleo joven debes contar con los siguientes requisitos: tener entre 18 y 26 años, contar con un ciclo de Educación básica completo, disponibilidad de trabajo a tiempo completo, y no contar con más de 12 meses continuos de experiencia a jornada completa. En este caso, las empresas contratan jóvenes de manera subsidiada, donde el Gobierno Nacional cubra dicho costo y el del aporte patronal al IEES.

Desde el 25 de octubre del 2018 que comenzaron estos programas hasta la fecha, se ha colocado los siguientes universitarios en los distintos proyectos dentro de la ciudad de Guayaquil

Tabla 1

Cantidad de jóvenes que fueron colocados en distintos establecimientos por el proyecto Empleo Joven en la ciudad de Guayaquil

Empleo Joven	
Año 2018	8 jóvenes estudiantes universitarios
Año 2019	158 jóvenes estudiantes universitarios

Tabla 2

Cantidad de jóvenes que fueron colocados en distintos establecimientos por el proyecto Mi primer empleo en la ciudad de Guayaquil

Mi primer empleo	
Año 2018	148 jóvenes
Año 2019	189 jóvenes

Finalmente se consultó cuántas de aquellas personas posicionadas en las distintas empresas públicas eran alineadas al turismo dentro de la ciudad de Guayaquil. Lo cual, dio como resultado que dentro de las 166 personas en Empleo joven, 44 estaban relacionados con empresas cuya actividad es alojamiento y servicios de comida. Mientras, en Mi primer empleo, de los 337, 3 jóvenes fueron escogidos por la empresa pública Ferroviaria del Ecuador.

En fin, como se pudo observar mediante los datos estadísticos, sí existe una tasa actual de desempleo juvenil. Sin embargo, el Ministerio de Trabajo se encuentra en constante búsqueda de soluciones para mitigar aquellas tasas. Dentro de aquellas empresas que mantienen convenios con el Ministerio, sí se encuentra establecimientos ligados a la industria turística. Sin embargo, no son muchos los estudiantes que aprovechan estas oportunidades. Por lo cual, debería existir un interés por parte de la Academia, en estos programas. Debido a que, los jóvenes tendrán la oportunidad de adquirir experiencia laboral como prácticas pre profesionales o pasantías, ser remunerados y contar con afiliación al IESS en caso de cualquier evento desafortunado.

Capítulo 3: Metodología de la Investigación

3.1 Método de Investigación

Acorde a (Bernal, 2010),

“En una sociedad intensiva en conocimiento, la creación y divulgación de éste se torna un factor esencial del sistema educativo, especialmente en las instituciones de educación superior. Así, investigar y educar se convierten en profesiones de alta valoración social. En este sentido, en la sociedad del conocimiento se requiere, entonces, personas cada vez más y mejor capacitadas para la apropiación y la generación de conocimiento. Los individuos, las organizaciones y las naciones que no inviertan en educación ni en investigación quedarán relegados, dependientes y marginados, y la educación dejará de cumplir su misión social.” (pg. 4-5)

En términos generales, método es la vía o camino que se utiliza para llegar a un fin o para lograr un objetivo. En el campo de la investigación, se considera método al modo general que se emplea para abordar un problema. (Arias, 2012)

Por otro lado, acorde a (Morales, 2010), “la investigación es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes”.

Las investigaciones se pueden clasificar de distintas maneras y pueden ser de varios tipos. De acuerdo a su nivel, se clasifican en Descriptiva, Explicativa o Exploratoria, siendo ésta última la elegida para el estudio.

Según (Ibarra, 2011):

“Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido. Suele surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos del investigador resultan insuficientes para

emprender un trabajo más profundo. Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área.”

3.2 Enfoque de la Investigación

“Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos”, (Sampieri , 2014) (pg. 2)

Para la investigación actual se decidió emplear un enfoque mixto. El cuantitativo que permita recolectar datos de forma numérica para probar patrones de comportamiento en relación con los programas de intercambios. El cual, según (Bernal, 2010),

“se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.”

Mientras, en el enfoque cualitativo se realizará preguntas de investigación para que exista la oportunidad de analizar información proporcionada por los promotores de empresas que manejan los Work and Travel, por parte de la Academia y por parte del sector hotelero. Dicho enfoque, de acuerdo con (Bonilla & Rodríguez, 2005), se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada”.

3.3 Técnicas de recolección de información primaria

Encuestas:

“Es una técnica que al igual que la observación está destinada a recopilar información; de ahí que no debemos ver estas técnicas como competidoras, sino más bien como complementarias, que el investigador combinará en función del tipo de estudio que se propone realizar” (Abril, Técnicas e instrumentos de la investigación, 2008). Las encuestas son realizadas a estudiantes de la carrera Hotelería y Turismo que hayan realizado programas Work & Travel durante su etapa universitaria. Mediante esta técnica se busca analizar la aceptación que tienen los intercambios laborales universitarios, el perfil de los estudiantes que lo realizan, sus motivaciones, las ventajas competitivas que han adquirido y demás.

Entrevistas:

Steinar Kvale, “define que el propósito de la entrevista en la investigación cualitativa es obtener descripciones del mundo de vida del entrevistado respecto a la interpretación de los significados de los fenómenos descritos” (Kvale, 2011). Se realizará entrevistas a cinco profesionales en la industria Hotelera, los cuales brindarán su perspectiva respecto a los programas work and travel. Además, se entrevistará a tres profesionales que operen empresas de intercambios culturales y tres personas de la Academia con el fin de profundizar en el tema.

3.4 Población

“La población es el conjunto sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones y acerca de la cual queremos hacer inferencias. Normalmente es demasiado grande para poder abarcarlo”, (Ruas, 2015).

Dentro de esta investigación, la población de estudio está definida por la cantidad de estudiantes universitarios de Hotelería y Turismo que han realizado Work and Travel en las distintas empresas que lo ofertan dentro de la ciudad de Guayaquil. Sin embargo, debido a políticas de confidencialidad entre las empresas y sus clientes, no se pudo obtener bases de datos por parte de las compañías. Cabe recalcar que se realizó la solicitud a Directores, Gerentes comerciales y/o dueños del establecimiento haciendo énfasis en presentar una carta de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras realizando el pedido de la información. Razón por la cual, se hará uso de la siguiente técnica de muestreo.

3.5 Técnica de muestreo

Una muestra puede ser obtenida de dos tipos: probabilística y no probabilística. Las técnicas de muestreo probabilísticas, permiten conocer la probabilidad que cada individuo a estudio tiene de ser incluido en la muestra a través de una selección al azar. En cambio, en las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etc. que el investigador considere en ese momento; por lo que pueden ser poco válidos y confiables o reproducibles; debido a que este tipo de muestras no se ajustan a un fundamento probabilístico, es decir, no dan certeza que cada sujeto a estudio represente a la población blanco (Walpole & Myers, 1996; Ávila Baray; Arias-Gómez et al.) Obtenido de (Otzen & Manterola, 2017).

Para el presente estudio se hará uso del muestreo no probabilístico, en el cual las muestras seleccionadas se apegan a criterios de investigación detallados por la persona que realiza el estudio. En el muestreo no probabilístico, acorde a (Cantoni, 2009), “la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quien establece la muestra”.

Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Se utilizará la técnica de muestreo bola de nieve, para identificar individuos con las características necesarias para la investigación. En la presente investigación, se buscó en el medio varias personas que hayan realizado previamente un intercambio laboral universitario, siendo estas estudiantes o graduados en el área de Hotelería y Turismo. Una vez encuestadas se les solicitó que refieren a sus compañeros con los que viajaron al exterior y así sucesivamente hasta ampliar la muestra.

3.6 Muestra

“Es una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. Una muestra es una

fracción o segmento de una totalidad que constituye la población. La muestra es en cierta manera una réplica en miniatura de la población”, (Rabolini, 2009)

Mediante la técnica de muestreo no probabilístico bola de nieve, se logró llegar a una muestra de veintinueve personas, estudiantes y graduados de Turismo que han realizado programas work & travel durante sus años universitarios. La información recolectada será analizada a continuación. El muestreo no probabilístico bola de nieve acorde (Crespo & Salamanca, 2007), “se basa en la idea de red social y consiste en ampliar progresivamente los sujetos de nuestro campo partiendo de los contactos facilitados por otros sujetos”:

3.7 Interpretación y análisis de resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados de las encuestas realizadas a los 29 encuestados que se pudieron obtener mediante la técnica de muestreo bola de nieve. Dentro de la encuesta se preguntó por algunos datos demográficos de los encuestados: edad, género, y nivel de estudio. El tamaño de la muestra fue 29 personas, de los cuales 15 eran mujeres y 14 eran hombres, como se observa en la Tabla 3 y Figura 4.

Tabla 3

Género de los encuestados

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	15	53%
Masculino	14	47%
Total	29	100%

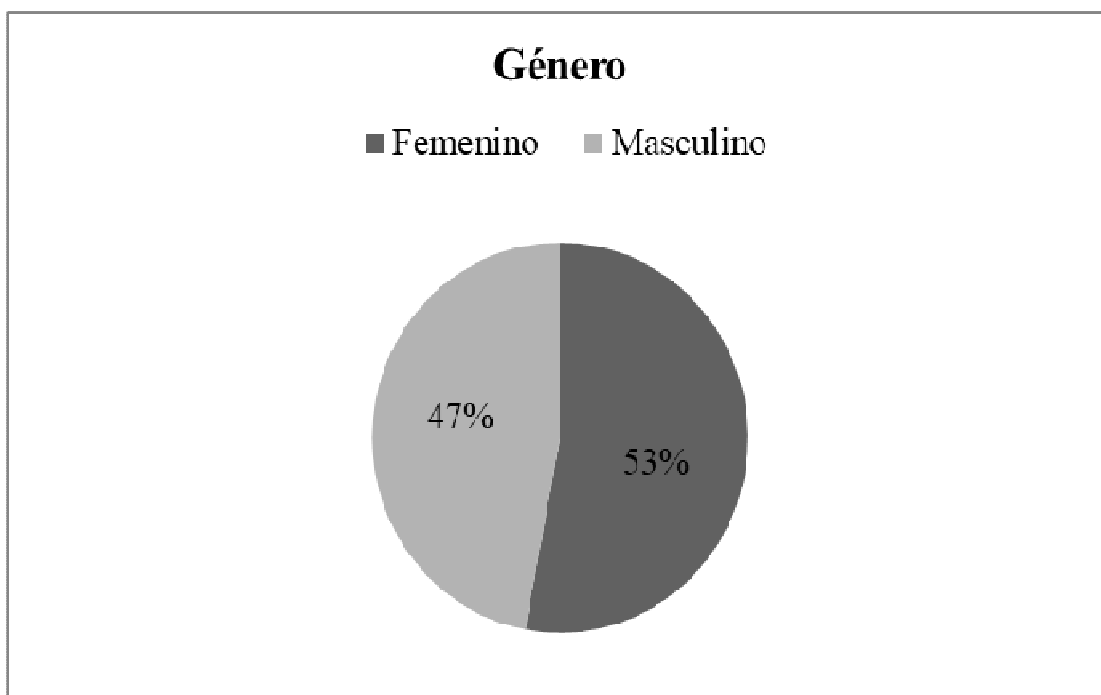


Figura 5. Género de los universitarios encuestados
Fuente: Elaboración propia

Entre la población encuestada se encontró que el 15% tenía entre 18 y 20 años de edad, seguidos por un 55% en el rango de 21 y 23 años, y con un 30% de personas entre 24 a 26 años de edad. Ver Tabla 4 y Figura 5.

Tabla 4

Edades de los estudiantes encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 – 20	4	15%
21 – 23	16	55%
24 – 26	9	30%
Total	29	100%

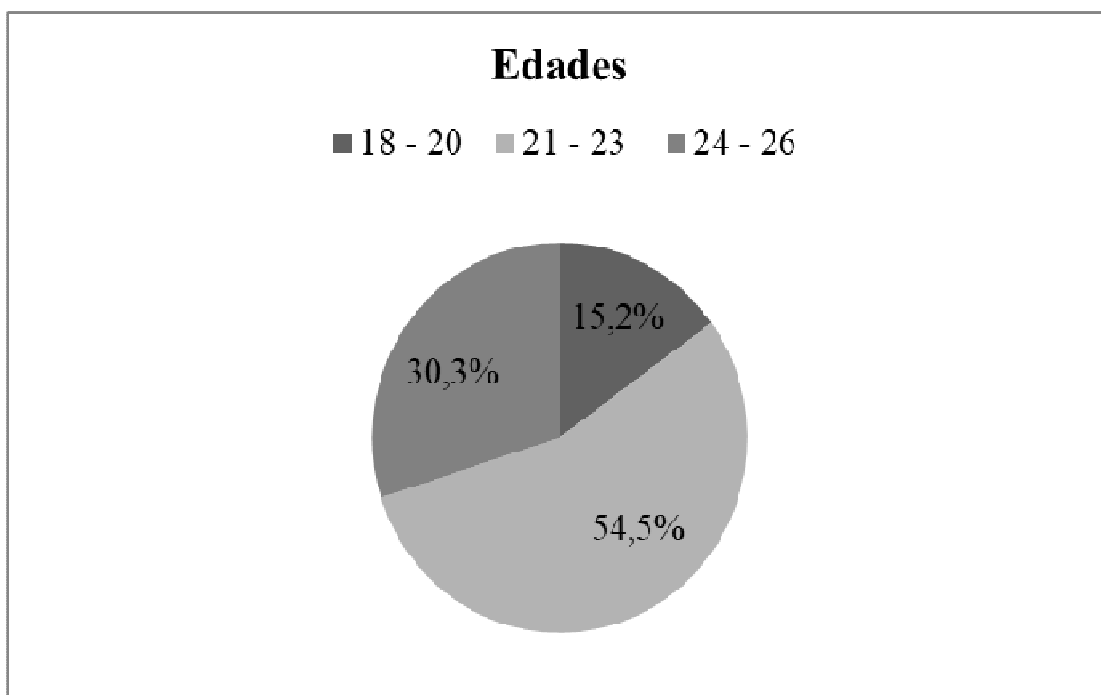


Figura 6. Edades de los encuestados
Fuente: Elaboración propia

Adicional, uno de los requisitos para realizar un programa Work & Travel es encontrarse estudiando en la universidad hasta antes de obtener el título profesional. Por lo cual, una de las preguntas fue si al momento de realizar la encuesta, aquellas personas siguen cursando la universidad o ya son profesionales que realizaron su intercambio cuando se encontraban en la entidad de Educación Superior. Como se observa en la Figura 6, el 18% de los encuestados ya se encuentran graduados, mientras que el 82% sigue en la universidad con la apertura para seguir realizando programas de intercambios.



Figura 7. Nivel de estudio de los encuestados

Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, se buscó conocer en qué semestre realizaron aquel intercambio. Ver Tabla 5. Al prestar atención, se observa que la mayoría realizó su programa entre el 4° y 8° semestre, siendo respectivamente el 13,64% en el 4° semestre; el 19,70% en el 5° semestre; el 21,21% en el 6° semestre; disminuye al 10,60% en el 7° semestre; y vuelve a aumentar al 13,64% en el 8° semestre.

Tabla 5 – Parte 1

Semestres en los cuales los estudiantes realizaron el respectivo programa Work & Travel

Semestre	Frecuencia	Porcentaje
1 ° semestre	1	3%
2 ° semestre	2	8%
3 ° semestre	2	6%
4 ° semestre	4	14%
5 ° semestre	6	19%
6 ° semestre	6	21%
7 ° semestre	3	11%

Tabla 5 – Parte 2

Semestres en los cuales los estudiantes realizaron el respectivo programa Work & Travel

8 ° semestre	4	14%
9 ° semestre	1	4%
Total	29	100%

Posteriormente, se preguntó cuántas veces los encuestados han realizado un programa Work & Travel. Como se observa en la Figura 7, el 76% de los encuestados ha realizado el intercambio laboral universitario una sola vez, mientras el 21% lo ha realizado dos veces y el 3% de la muestra lo experimentó por tres veces consecutivas.

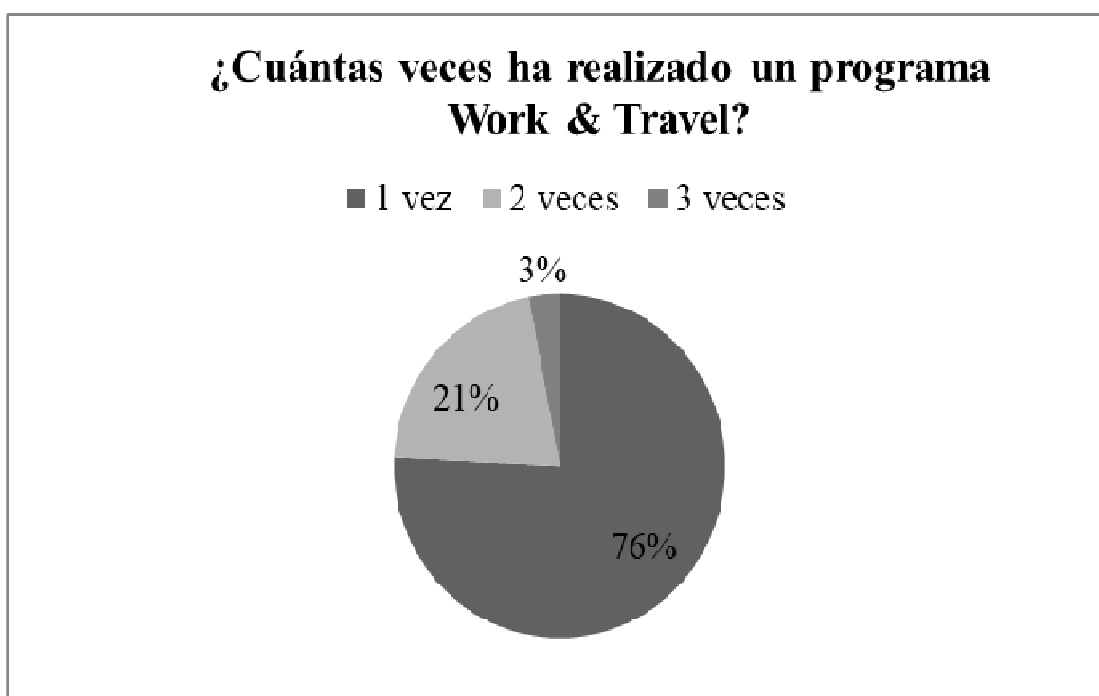


Figura 8. Cantidad de veces que los encuestados realizaron un programa Work & Travel.

Fuente: Elaboración propia

Luego de conocer en qué semestre viajaron y cuántas veces han experimentado un programa work & travel, es hora de conocer cuáles fueron sus motivaciones detrás de la decisión de viajar al extranjero a trabajar en un destino con un idioma ajeno al español. Ver Figura 8.

Como se puede ver detenidamente, la mayor motivación para el 26% de los encuestados es el practicar un idioma en el extranjero, en este caso el inglés; para un 24% de los encuestados el factor más importante es obtener experiencia laboral en el extranjero; el otro 24% considera todos los factores mencionados importantes motivadores al momento de decidir viajar; el 18% decidió viajar por conseguir dinero, seguido por otros factores; y el 8% tenía como motivación primordial experimentar una nueva cultura.

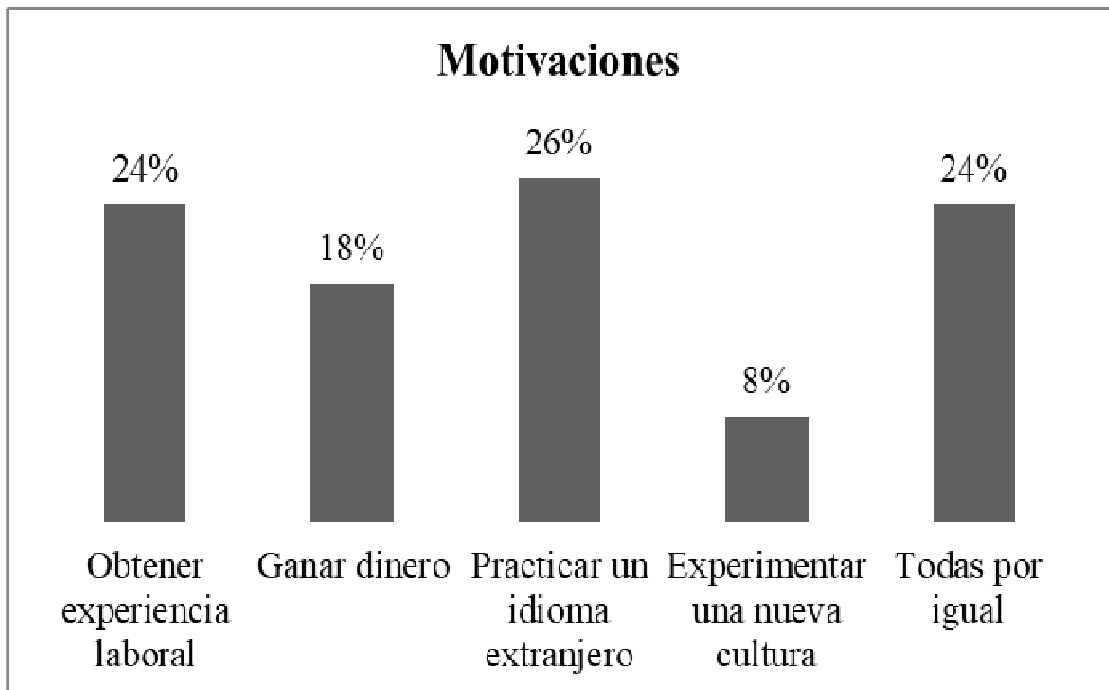


Figura 9. Motivaciones de los universitarios en la toma de decisión al viajar a un programa Work & Travel.
Fuente: Elaboración propia

Para comprender un poco más acerca de las empresas de Work & Travel y lo que ofertan, se preguntó a los encuestados en qué establecimientos trabajaron y qué cargos que adoptaron en los distintos estados de Estados Unidos. Ver Tabla 6. Como se puede observar, la mayoría de encuestados realizó su programa de Work & Travel en algún establecimiento que se encuentra ligados a la industria del Turismo.

Tabla 6 - Parte 1

Listado de cargos que desempeñaron los universitarios en las distintas empresas turísticas en los Estados Unidos.

Empresas	Cargos que las empresas ofrecieron a los estudiantes
	Ama de llaves – Housekeeping
The Broadmoor	Mesero Lavandería
Holiday Inn	Mesero
Wyndham Garden	Runner
Snake River Lodge	Ama de llaves – Housekeeping
Vail Ski Resort	Ama de llaves – Housekeeping Salvavidas
Kalahari Resorts	Ama de llaves – Housekeeping Salvavidas
Busch Gardens	Operador de juegos
Six Flags	Seguridad Cajero
Carowinds	Supervisión línea de servicios
Cabana Bay Resort	Salvavidas
Wilderness Resort	Cajero Alimentos y Bebidas
Virginia Beach Resort	Ama de llaves – Housekeeping
Xanterra South Rim	Ama de llaves – Housekeeping
Cedar Point	Operador de juegos
Denali Park Village	Ama de llaves – Housekeeping
Marriott	Ama de llaves – Housekeeping
Hilton	Ama de llaves – Housekeeping
Mount Olympus	Ama de llaves – Housekeeping
Gaidos Seafood Restaurant	Host

Tabla 6 – Parte 2

Listado de cargos que desempeñaron los universitarios en las distintas empresas turísticas en los Estados Unidos.

North Beach Resort	Ama de llaves – Housekeeping
Delaware North	Mesero

También, se les preguntó qué habilidades lograron fortificar durante su estadía en Estados Unidos y durante su periodo de trabajo. Ver, Tabla 7, en la cual se enlistan las habilidades que los encuestados consideran que ellos fortificaron durante su estadía en Estados Unidos. Dentro del mismo, la habilidad que lidera la lista acorde a los encuestados es la capacidad de comunicación; donde no solo es hablar un idioma que no es el nativo, sino también la comunicación entre el personal mismo, los supervisores y las distintas partes de la empresa. Luego, se encuentra un empate entre el trabajo en equipo y la capacidad de adaptación, quedando ambas en la segunda posición votada por los encuestados. En tercer lugar, se posiciona la resolución de problemas. En cuarto lugar, se hallan la vocación de servicio y la organización. Y finalmente, la iniciativa y toma de decisiones queda posicionada en el quinto puesto.

Tabla 7

Posicionamiento de las habilidades que los encuestados consideran adquirieron al experimentar el programa Work & Travel.

Posicionamiento	Habilidades
Capacidad de comunicación	1
Trabajo en equipo	2
Capacidad de adaptación	2
Resolución de problemas	3
Vocación de servicio	4
Organización	4
Iniciativa y Toma de decisiones	5

Luego, se procedió a consultar si consideran que en el programa Work & Travel fortalecieron aprendizajes adquiridos en clase. Ver Figura 10.

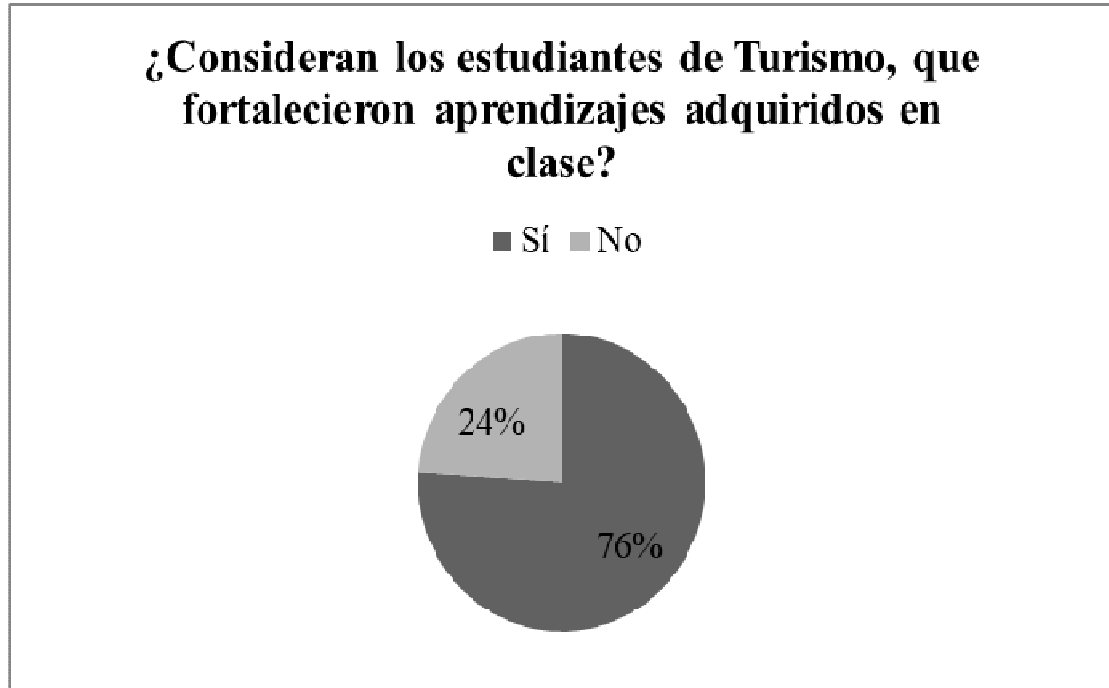


Figura 10. Estadística de encuestados de Turismo

Fuente: Elaboración propia

El 76% de los encuestados pertenecientes a carreras de Hotelería y Turismo correspondiente a 22 personas, sí consideran que fortalecieron aprendizajes adquiridos en clase; mientras que el 24% restante perteneciente a 7 personas, establece que no lograron fortificar lo que aprendieron en clase. Al analizar las encuestas de manera individual, se notó que los encuestados ocuparon posiciones de camareros/housekeepers, servicio al cliente, meseros, seguridad, salvavidas, cajeros, operadores de juegos y asistentes de cocina. Los individuos cuya respuesta fue que no fortalecieron aprendizajes otorgados en clase ocupaban posiciones de operadores de juegos, personal de seguridad y asistente de cocina. Posiciones para las cuales no suele haber materias en las mallas curriculares o si las hay, como cocina práctica, se suelen tomar en los años más avanzados de estudio, mas no durante los primeros semestres cuando aquellas personas realizaron su Work & Travel.

Por último, se le preguntó a cada encuestado si consideran que los intercambios laborales universitarios inciden en la oportunidad de empleo turístico de estudiantes y graduados en el área de Hotelería y Turismo. Ver Figura 11.



Figura 11. Opinión de los encuestados pertenecientes a carreras de Hotelería y Turismo, acerca de la incidencia de los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico para estudiantes y graduados de su Área.

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los 29 encuestados pertenecientes al Área de Hotelería y Turismo, el 72% sí considera que los programas Work & Travel inciden en la oportunidad de empleo turístico de graduados y estudiantes, mientras el 28% tiene una opinión dividida y no se encuentra seguro de si los intercambios inciden o no en la oportunidad de empleo turístico. Sin embargo, no descartan la posibilidad de que así sea. Finalmente dentro de aquellas encuestas, no se halla ni una persona que considere que los intercambios no inciden en la oportunidad de empleo turístico de estudiantes o graduados.

Si bien no se logró conocer la cantidad total de personas que realizan programas de Work & Travel, se aportó gran cantidad de información acerca de los intercambios laborales universitarios como lo son: las motivaciones de los

estudiantes para realizar los intercambios, los semestres en los cuales suelen viajar, el tipo de empresa a la que fueron, el cargo que les fue otorgado, las habilidades adquiridas y conocer si en realidad ponen en práctica lo aprendido en las aulas.

Por parte de estudiantes y graduados en el Área de Hotelería y Turismo de las distintas universidades que fueron encuestados y sus respectivos porcentajes, se puede observar que al realizar un intercambio laboral universitario sí existe una puesta en práctica de conocimientos aprendidos en clases. Además, existe el factor de mayor motivación para ellos es la práctica de un nuevo idioma y la obtención de experiencia laboral extranjera. Por último, también se logró corroborar que aquel intercambio les permite fortalecer ciertas habilidades personales y profesionales durante su estadía en Estados Unidos, las cuales les favorecerán al momento de regresar a Ecuador.

3.8 Registro de datos

Por otro lado, se procederá a realizar un sinnúmero de entrevistas a varios actores para una mayor recolección de información primaria en la siguiente investigación. Para un mejor análisis, se prevé hallar personas dentro del sector académico, el sector hotelero y de las empresas que ofertan programas work & travel, dispuestas a colaborar con el estudio. El motivo de aquello, es lograr analizar desde distintas perspectivas, tanto académica como hotelera, si los intercambios laborales universitarios denominados work & travel inciden o no en la oportunidad de empleo turístico de estudiantes y graduados en el área de Hotelería y Turismo.

Una vez coordinadas las citas con los entrevistados, se les solicita firmar una carta de consentimiento, en la cual el entrevistado acepta voluntariamente ser grabado con el fin de que dicha información sea utilizada para propósitos académicos, las cuales se pueden encontrar en el Apéndice. Luego de finalizadas las entrevistas se procede a la transcripción de los audios grabados, para lograr llevar a cabo el análisis de la información. Los audios transcritos también se podrán hallar en el Apéndice.

3.9 Entrevistas a estudiantes de Hotelería y Turismo

Además, se realizó entrevistas a seis de los 29 estudiantes de Hotelería y Turismo que realizaron las encuestas. La transcripción de las entrevistas, se podrán

observar en los Apéndices C al H. Dentro de las preguntas que se realizaron, se puede observar que todos ellos se vieron motivados por conseguir una experiencia laboral en el extranjero, así como una de ellos además de buscar la experiencia, fue en busca de lograr crear conexiones profesionales para un futuro. Si bien, en el análisis de las encuestas se hace mención a las habilidades y destrezas que los jóvenes adquirieron durante el programa, vuelven a mencionar el servicio al cliente, compromiso con las empresas, manejo de quejas y problemas, aprender acerca del mundo hotelero y mejorar la comprensión del inglés al mantener una conversación tanto como el lenguaje técnico que implica la hotelería y el turismo.

Por otro lado, se les consultó si han podido poner en práctica lo aprendido en su programa work & travel desde que llegaron a Ecuador. La mayoría lo ha logrado hacer dentro de sus prácticas pre profesionales que realizan durante el curso de su carrera. Un ejemplo de aquello es el Sr. Jeremy Tutiven, quien realizó su intercambio universitario laboral cuando se encontraba en 4to semestre. Al regresar fue escogido de entre sus compañeros para realizar sus prácticas pre profesionales en un hotel cinco estrellas en la ciudad de Guayaquil, en el área en la cual se desempeñó durante su estadía en Estados Unidos. “Actualmente trabajo en el departamento de Alimentos y Bebidas y la chica cuando vio que trabajé en un resort en Estados Unidos, no me hizo muchas preguntas. Me puso en room service donde trato con los huéspedes y hablo inglés con ellos, además trabajo en montajes y etiqueta. La experiencia de work & travel que tuve incidió mucho en que me hayan escogido como pasante,” (Tutiven, 2019). Siendo este uno de muchos ejemplos de estudiantes que encuentran buenas oportunidades laborales luego de realizar un intercambio.

3.10 Entrevistas a gerentes de empresas de programas Work & Travel

Las dos primeras entrevistas fueron realizadas a empresas que promocionan programas de intercambios culturales, las cuales, solicitaron permanecer en anonimato. Por dicha razón, se las denominará Empresa A y Empresa B y a sus gerentes, Gerente 1 y Gerente 2 respectivamente, quienes cordialmente accedieron a la entrevista. La carta de consentimiento del Gerente 1 se encuentra en el Apéndice C y su transcripción en el Apéndice D. Por otro lado, para el Gerente 2 no fue necesario llenar una carta de consentimiento. Esto se debe a que la sede de la Empresa B está establecida en Quito, por lo cual, el modelo de entrevista fue enviado

vía correo electrónico al Gerente 2, quien como director de la empresa otorgó información acerca de la sucursal en Guayaquil. La tercera entrevista se la realizó al Ing. Fernando Gilbert, Gerente de la Empresa de intercambios Xperiences. Para lograr coordinar la cita con aquella empresa se contó con la colaboración de la Lcda. Mariela Pinos. El aporte del Ing. Gilbert es de gran apoyo para la investigación y su carta de consentimiento tanto como la transcripción de su entrevista se encuentran en el Apéndice F y G, respectivamente.

Al momento de entrevistar a los directores de las tres empresas, se pudo constatar los requisitos con los que se debe contar para realizar un programa Work & Travel. La persona debe ser estudiante universitario, con una edad entre 18 y 28 años y poseer un nivel intermedio de inglés. Además se consultó cuántos convenios poseen con las distintas empresas en Estados Unidos. Por un lado, se conoció que el contrato es con los sponsors, los cuales acorde a (US Department of State) son empresas patrocinadoras encargadas de seleccionar participantes para los “Programas de visitantes de intercambios” así como para apoyarlos y monitorearlos durante toda su estadía en el programa. Por lo cual, el (Gerente 1, 2019) indica que todas las empresas forman parte de un catálogo de aquellos patrocinadores y es con ellos que se firman los convenios. Mientras, (Gilbert, 2019) señala que cada sponsor suele otorgarle entre 8 y 15 empresas y es en ese momento en el cual las empresas de intercambios en Ecuador evalúan las opciones y escogen las que consideran convenientes para los estudiantes. Ambos, Xperiences como la Empresa A, concuerdan que la mayoría de establecimientos son prestadores de servicios turísticos: hoteles, restaurantes, parques de diversiones, parques de agua. Sin embargo, sí se encuentra otro tipo de compañías como tiendas de ropa o víveres. Además coinciden en que los cargos que suelen desempeñar los jóvenes son básicos y sencillos, los cuales se puedan aprender de manera rápida. Tales como: asistentes de limpieza, supervisores, cajeros, operadores de juegos, meseros, atención al público y demás.

Al conocer que la mayoría de empresas sí se encuentran vinculadas al Turismo, se hizo la consulta acerca de cuántos estudiantes aproximadamente viajan al año con dichas empresas y cuántos de ellos son de carreras afines a Hotelería y Turismo. Ver Tabla 8 a continuación.

Tabla 8

Número de estudiantes universitarios que aproximadamente realizan Work & Travel al año con las empresas entrevistadas.

Empresa	Número de estudiantes	Porcentaje de estudiantes de Hotelería y Turismo	Número de estudiantes de Hotelería y Turismo
Empresa A	100	30%	30
Empresa B	100	40%	40
Xperiences	400	10%	40

Nota: valores próximos de estudiantes que realizan intercambios laborales universitarios. Tomado de: *las entrevistas realizadas a las tres empresas mencionadas, 2019.*

Se puede observar que el número de estudiantes que pertenecen a carreras de Hotelería y Turismo no es mayoritario. Lo cual nos lleva a varias posibles conclusiones. En primer lugar, los estudiantes podrían realizar éste tipo de intercambio debido a que reciben una buena remuneración o por buscar practicar un idioma extranjero como motivo principal. En segundo lugar, como lo indicó el Gerente 1 al momento de su entrevista, se puede deber a algún tipo de estigma donde las personas que estudian Hotelería y Turismo no sean conscientes de que la carrera es en gran parte vinculada al servicio y no deseen ocupar cargos operativos.

Por otro lado, los tres entrevistados aportaron con la mención de ciertas ventajas de realizar programas Work & Travel para el estudiante de Turismo. En primer lugar, abre mentes hacia otras oportunidades. En segundo lugar, te ayuda en la toma de decisiones permitiéndote tomarlas más fácilmente mediante la práctica en un entorno laboral desconocido. En tercer lugar, si te encuentras en un hotel de cadena te permite conocer la importancia de los estándares de la calidad del servicio. En cuarto lugar, otorga la oportunidad de estar al tanto de cómo funciona el negocio en el que te encuentras trabajando e incluso muchas veces puedes conocer cómo operan las distintas áreas. En quinto lugar, te ayuda a perder el miedo a comunicarte en otro idioma y en el entorno laboral. En sexto lugar, aporta gran peso a tu curriculum vitae al ser un trabajo que realizas fuera de tu país de origen. Y finalmente, puedes conocer nuevos métodos de trabajo que luego puedes aplicar en

el Ecuador. Por lo cual, los tres concluyen que sí se produce una ventaja competitiva para la persona que realiza el programa work & travel y les da una oportunidad amplia de insertarse en el mercado laboral.

3.11 Entrevistas a docentes de Educación Superior

En cuanto al sector académico, se realizó entrevista a tres docentes de Instituciones de Educación Superior. En primero lugar, se entrevistó al Ing. César Vélez Del Hierro, MDP, Docente de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, cuyo contacto se pudo establecer gracias a la Ing. Daniela Yáñez Echeverría. Su carta de consentimiento y transcripción de la entrevista se encuentran los Apéndices H y I respectivamente. En segundo lugar, se realizó la entrevista a la Ec. María Cecilia Moreno, Docente y Directora del Centro de Lengua Extranjera en la Escuela Superior Politécnica del Litoral cuya carta y transcripción de la entrevista se encuentra en los Apéndices J y K, respectivamente. Y en tercer lugar, se entrevistó a la Lcda. Paola Gálvez, Docente de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil cuya entrevista la puede hallar transcrita en el Apéndice M y su carta de consentimiento en el Apéndice L. La información y opinión aportada por parte de la Academia es de considerable importancia para el estudio.

Es importante obtener el punto de vista de la Academia y conocer qué opinan los especialistas en Turismo y personas que de alguna manera han estado vinculadas con este tipo de programa como es el Work & Travel. Esto se debe a que han tenido la oportunidad de conocer a los estudiantes previamente al intercambio en algunos casos y realizar una comparación luego. Se preguntó a los entrevistados, si consideran que estos intercambios laborales universitarios, además de aportar una experiencia al curriculum vitae, genera en ellos una ventaja competitiva. En su mayoría pudieron acordar que no lo llamarían ventaja competitiva sino más bien un valor agregado que obtienen los alumnos que viajan a realizar este programa al extranjero. Y luego, se les solicitó que mencionen las habilidades y destrezas que han observado en los estudiantes al regresar.

Acorde a la Academia, estos intercambios laborales universitarios te permiten ser más independiente, responsable, maduro, te permite manejar de mejor manera el estrés y la resolución de problemas, a valorar más tanto las cosas como el dinero. Mejora tu nivel de inglés y logras trabajar tus relaciones interpersonales como la comunicación, tolerancia intercultural y también tus habilidades blandas como el trabajo en equipo. Además, se observó que los estudiantes regresan proactivos, más arriesgados y desenvueltos y más empoderados incluso del destino Ecuador. La Lcda. Paola Gálvez y el Ing. Cesar Del Hierro, concuerdan en que “el realizar este programa Work & Travel, permite al que lo realiza obtener experiencia y hallar nuevas modalidades y métodos de trabajo, así como establecer mecanismos y procedimientos alineados a un estándar que normalmente tiene que ver con franquicias.” Lo cual, al momento de regresar al país y vincularse laboralmente te otorga la posibilidad de aportar conocimiento. Dentro de otras ventajas que te ofrece este intercambio es abrir los ojos a una persona y brindar una visión más amplia sobre lo que los destinos tienen para ofertar. Además, algunos alumnos logran crear contactos profesionales mediante los cuales se crean oportunidades laborales luego. Por otro lado, se puede priorizar o replantear la expectativa de vida. El estudiantes podrá laborar en algunas áreas del establecimiento e ir notando hacia qué camino en la industria turística le gustaría enfocarse e incluso hallar nuevas pasiones.

3.12 Entrevistas a especialistas en el campo hotelero

El listado de hoteles entrevistados es el siguiente:

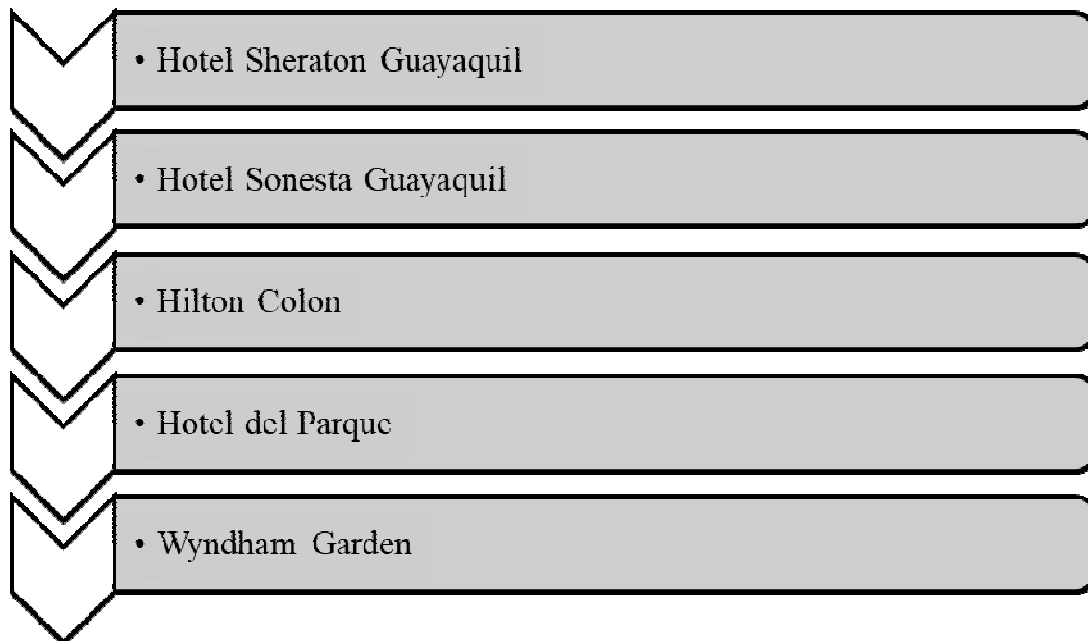


Figura 12. Listado de hoteles en los cuales se realizó entrevista a los gerentes de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se buscó un enfoque en la hotelería dentro de la oportunidad de empleo turístico y así vincular al sector hotelero con la investigación. El primer contacto fue logrado por la Ing. Fabiola Murillo, Mgs, quien realizó el primer acercamiento con la Ing. Daniela Granja, Coordinadora de Talento Humano del Hotel Wyndham Garden Guayaquil. Aquella entrevista fue enviada y recibida vía correo electrónico, por lo cual no requirió un acta de consentimiento por parte de la ingeniera Granja. El segundo contacto fue con el Ing. Fernando Bravo, Gerente de Recursos Humanos del Hotel Hilton Colón Guayaquil. Para concretar una cita con el ingeniero, se obtuvo la colaboración del Ing. Ángel VonBuchwald, Sra. Cristi VonBuchwald y el Ing. Milton Solis, Coordinador de Recursos Humanos del Hotel Hilton Colón Guayaquil. En tercer lugar, se entrevistó a la Psic. Paola Acuña, Gerente de Recursos Humanos del Hotel Sheraton Guayaquil. Luego, se procedió a contactar a la Ing. Gabriela López, Gerente de Recursos Humanos del Hotel Sonesta

Guayaquil. Y finalmente, se realizó la entrevista a la Ing. Marcela Fariño, Gerente de Recursos Humanos del Hotel Del Parque, mediante la colaboración de la Srta. Joselyn De los Santos.

Como se mencionó anteriormente, se contó con la colaboración de cinco hoteles, los cuales fueron sectorizados para el análisis de las entrevistas. Se dividió los hoteles en dos categorías: cuatro y cinco estrellas, acorde lo indica el Catastro de establecimientos turísticos y hoteleros. Siendo el Wyndham Garden Guayaquil, hotel de cuatro estrellas y el Hotel Del Parque, Hotel Sheraton, Hotel Sonesta y Hilton Colón hoteles catalogados como cinco estrellas en la ciudad de Guayaquil.

Por un lado, la Ing. Granja considera que los intercambios laborales pueden funcionar como un plus en el campo laboral justamente por la experiencia que el estudiante adquiere. Destaca los beneficios que estos programas otorgan debido a las oportunidades que adquieren los estudiantes como practicar un idioma distinto al natal y obtener experiencia laboral.

Por otro lado, al consultar con los hoteles de cinco estrellas si consideraban que aquellos que contrataron y realizaron un work & travel poseían alguna ventaja competitiva en relación a otros entrevistados se obtuvo los siguientes resultados. Los hoteleros sí reconocieron que existe una ventaja o plus en la persona que lo realiza. Dentro de ellas, mencionaron ciertos aspectos como el perfeccionamiento y dominio del idioma inglés, la orientación que tienen hacia los clientes luego de haber podido palpar cómo otras culturas interactúan con los huéspedes, conocen la operación de otros hoteles a nivel internacional, suelen ser personas prácticas, logran adquirir una visión más amplia del negocio y la mayoría suele trabajar en áreas operativas por lo cual cuando regresan al país logran desempeñarse de una manera eficiente. La Ing. Marcela Fariño destaca que desde su punto de vista realizar un intercambio laboral universitario sí tiene un gran peso dentro de una hoja de vida, dándole una referencia al hotelero de que si el estudiante pudo estar un tiempo afuera puede llegar a ser un buen elemento para contratarlo.

Adicional, al presentarles un escenario donde tienen un graduado con experiencia hotelera en la ciudad y uno con experiencia hotelera extranjera y se preguntó en base a qué los contratarían, se respondió lo siguiente. Algunos hoteleros establecen que no sólo se busca una experiencia dentro o fuera del país, sino que

también depende de diversos factores relacionados al perfil de personas que buscan. Por ejemplo, dependerá también de la responsabilidad, compromiso y predisposición del postulante porque como menciona el Ing. Bravo “siempre es importante la predisposición que tienes y las decisiones que tomas en un momento determinado, que son las que te pueden conducir al éxito o al fracaso en su vida profesional”.

Para concluir se les preguntó si creen que los intercambios laborales universitarios inciden en la oportunidad de empleo turístico de estudiantes y graduados en el área de Hotelería y Turismo. Por un lado, la Ing. Marcela Fariño considera que sí incide en cierto grado pero no descarta a nadie que haya adquirido experiencia en el país porque también se encuentra buenos estudiantes y talentos con experiencia local. Por otro lado, la Psic. Paola Acuña, la Ing. Gabriela López y el Ing. Bravo, sí consideran que inciden positivamente en el tema de contratación. En especial, la Ing. López destaca que la juventud tiene para aportar carisma, creatividad y mucha energía para trabajar en las distintas áreas hoteleras.

En resumen, los intercambios laborales universitarios son un plus para la persona que lo realiza y para el sector hotelero otorgando varios beneficios al igual que en el ámbito académico. Queda claro que los hoteles no buscan únicamente experiencia en los postulantes al momento de contratar, aunque eso está sujeto al perfil que se necesite para la vacante, sino también buscan actitud, responsabilidad y predisposición. Sin embargo, la mayoría sí considera que los programas work & travel inciden en la oportunidad de empleo turístico, no sólo por la experiencia laboral que brinda, sino también por todas las habilidades y destrezas que se adquieren al momento de laborar en el extranjero.

Capítulo 4: Propuesta de asesoramiento

Al concluir la investigación de mercado con sus respectivas encuestas y entrevistas realizadas a participantes de programas work & travel, especialistas en turismo y en el sector hotelero, se logró corroborar el valor agregado que estos intercambios culturales y laborales otorgan a los estudiantes universitarios. Por consiguiente, se propone las siguientes guías ilustrativas: una para estudiantes universitarios que cursen carreras afines a la Hotelería y Turismo y otra para empresas que fomenten este tipo de programas. El fin de esta propuesta que se proyecta mediante guías ilustrativas es optimizar y mejorar el uso de los intercambios laborales universitarios.

Por medio de la primera guía, para universitarios, se busca concientizar a los estudiantes acerca de los beneficios que el programa work & travel les otorga una vez que ha sido completado. Además, brinda recomendaciones para antes, durante y después del viaje. Aquellas recomendaciones son compilaciones y adaptaciones de las entrevistas realizadas previamente. Por lo cual, son ideas aportadas por la academia, el sector hotelero y de autoría propia para que los estudiantes aprovechen al máximo su estadía en el extranjero, como su experiencia laboral.

Por otro lado, la segunda guía es dedicada a empresas que ofrezcan programas work & travel. Esta guía se realizó con la colaboración de las entrevistas realizadas al sector hotelero, donde exponían qué busca el departamento de recursos humanos al momento de contratar a postulantes. Mediante esto, se busca que las empresas de intercambios, puedan colaborar con los estudiantes de Hotelería y Turismo que acudan a sus empresas a realizar estos programas y durante las capacitaciones que realizan antes del viaje se les comente lo que los hoteleros buscan en un postulante. De esta manera, los participantes del programa pueden enfocarse en trabajar en esas habilidades y destrezas al momento de viajar y trabajar en el extranjero. Así, al momento de regresar, poseerían una mayor oportunidad laboral dentro de la industria hotelera.

Se propone la socialización de estas guías, en digital, a las empresas que ofertan programas de work & travel que fueron de apoyo con las entrevistas realizadas para el estudio. Así, se propagarán las recomendaciones para estudiantes ligados a carreras afines de Hotelería y Turismo que viajan con dichas empresas

como servirles a las compañías al momento de capacitar a los estudiantes antes de viajar.

4.1 Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

La guía ilustrativa para estudiantes universitarios de la carrera de Hotelería, Turismo y afines se basa en una compilación de recomendaciones inspiradas en entrevistas a la academia, el sector hotelero y empresas de intercambios universitarios. La propuesta se divide en cuatro partes: recomendaciones antes de partir, en qué etapa es recomendable realizarlo, recomendaciones durante el programa, y al finalizar el intercambio.

En la primera parte, se realiza sugerencias que el estudiante debería tener en cuenta antes de realizar el intercambio cultural. En primer lugar, se sugiere informarse acerca de las empresas que existen en el medio. Investigarlas y pedir referencias de personas que hayan realizado el viaje previamente. Muchas empresas no suelen tener años de experiencia y solo logran operar por un corto tiempo. Más seguro es realizar un intercambio con una compañía que cuente con años de experiencia y por lo cual cuenten con una amplia oferta de empleos en el exterior. Luego de escoger la empresa, se pide revisar exhaustivamente la lista de empresas que se ofrecen y el destino donde se quiere ir. Debido a que es de suma importancia que el estudiante esté lo más cómodo posible al estar lejos de su hogar. Hay empresas que se encuentran alejadas de las ciudades y no es fácil salir hasta el centro de la ciudad. Por lo cual, el universitario deberá estudiar qué se encuentra alrededor de su trabajo para sentirse a gusto. En caso de buscar cocinar sus propios alimentos necesitará acceso a un supermercado o si semanalmente acude a algún templo religioso, querrá acceder a alguno. Estas cosas que uno pensaría se encuentran en todos lados no necesariamente son de fácil acceso en todos los destinos que se ofrecen. Por otro lado, se recomienda escoger dos destinos del agrado del universitario. De forma que si ocurre algo con el destino que se escogió, siempre habrá otra opción que le agrade. Una vez que un participante realiza el pago del primer aporte monetario, suele no ser reembolsable. Por lo cual, si algo ocurre con el destino escogido, tendrá la seguridad de que existe otro que le aportará la experiencia que el busca. Por otro lado, se sugiere que se escoja un área dentro de la empresa en la que no haya laborado el estudiante previamente. Así, tendrá la oportunidad de

adquirir nuevos conocimientos y descubrir nuevas pasiones en la hotelería. También se pide al participante considerar qué espera para su futuro. Al hacer esto, buscará algún trabajo que se alinee a lo que se quiere dedicar una vez graduado o algo que le ayude a desarrollar ciertas habilidades, destrezas e idioma para su vida profesional. Por otra parte, se recomienda que se consulte con sus carreras si el programa work & travel puede ser validado como pasantías. Estudiantes piensan en realizar la inversión en este programa por la experiencia pero cuentan con que además les serán validados como horas de prácticas en su universidad. Acorde con las entrevistas, sí hay universidades en la ciudad que cuentan estos programas extra curriculares como prácticas pre profesionales, otras que ofertan los programas dentro de la universidad y pueden ser validados, y otras universidad no las hacen válidas. Por lo tanto, el estudiante que busca hacer validar su intercambio, debe estar seguro de que lo puede lograr. Por último, se sugiere investigar sobre el clima para llevar vestimenta adecuada. Hay lugares donde suele nevar durante el tiempo del programa, mientras en otros suele hacer calor. Y acorde a esto y otros factores, es importante que se lleve los medicamentos que usualmente se toma en caso de alguna gripe, cólicos o un simple dolor de cabeza. Y si se padece de alguna condición especial, es necesario que se lleve las medicinas prescritas por el médico con su respectiva receta.

En la segunda parte, se comenta acerca de la etapa adecuada para realizar estos intercambios. Muchos universitarios se preguntarán cuándo deben realizarlo. ¿Espero a cursar alguna materia específica?, ¿Es muy pronto para hacerlo?, o tal vez ¿ya es muy tarde para realizar uno en mi último semestre? Los docentes de Educación Superior y especialistas en Turismo junto con la autora consideran que es adecuado realizar el intercambio en la mitad de la carrera, específicamente al terminar el segundo año. De esta manera, el estudiante habrá adquirido conocimientos relacionados a la hotelería y al turismo y podrá desempeñarse de mejor manera en el trabajo y podrá poner en práctica sus conocimientos. Así mismo, se sugiere también realizar varios work & travel durante el periodo universitario para expandir sus conocimientos, la práctica del idioma inglés y mucho más. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estas son sólo recomendaciones. Es importante que el estudiante conozca qué momento es el adecuado para él o ella para viajar por un aproximado de tres meses a adquirir una responsabilidad laboral. Esto, debido a que acorde a las entrevistas sí hay un pequeño porcentaje de universitarios

que decide regresarse por varias razones. Hay personas que nunca han vivido solas, otros que consideran que el trabajo es agotar y otras que simplemente extrañan su hogar. Por lo tanto, el estudiante debe tomar una buena decisión en el momento adecuado.

En tercer lugar, se pide tomar en cuenta las recomendaciones a seguir durante el intercambio. Es importante aprovechar el momento de estadía no solo para hacer amigos extranjeros que es lo que muchos buscan. También es la oportunidad de realizar conexiones profesionales que puedan ayudarte en algún futuro durante tu vida profesional o a adquirir alguna oferta de trabajo luego en el extranjero. Por otro lado, se sugiere no sólo enfrascarse en el trabajo y ocupar todo el día en él. Suele haber lugares donde es permitido realizar horas extras luego de su jornada laboral. Es una gran oportunidad, pero puede ocurrir que una persona pase cinco días de su semana trabajando, y los siete días haciendo horas extras, lo cual sí se ha visto. Por lo cual, en realidad no queda tiempo de conocer nuevos lugares o experimentar la cultura norteamericana que es distinta a la ecuatoriana. El work & travel es un intercambio laboral, pero también es cultural. Por lo tanto, también se recomienda que si se viaja con otros ecuatorianos, no sólo se pase tiempo con ellos sino que exista apertura con estudiantes de otros países que se encuentran en ese destino. Además de esa forma uno asegura la práctica del idioma y no pasa hablando español con sus compañeros de viaje. Por otra parte, es de gran provecho conversar con los supervisores acerca de los distintos procesos estratégicos, operativos y de soporte del establecimiento turístico donde trabaja el estudiante. Así, el estudiante puede conocer los procesos y procedimientos del hotel o establecimiento turístico donde labora y realizar una comparación con las empresas en Guayaquil. Con el objetivo de observar qué mejoras se puede lograr en las empresas turísticas dentro de la ciudad y el país. Se les recomienda también llevar un registro de todas las actividades que realiza a medida que avanza el programa para que cuando culmine uno pueda recordar todo lo aprendido.

Finalmente, se hace sugerencias a los universitarios para el momento que culmina el programa. Es bueno, que el estudiante reflexione acerca de lo aprendido y vivido. De tal forma que pueda observar en qué ha mejorado, qué pudo haber hecho mejor, qué conocimientos adquirió y puede poner en práctica en Ecuador. Se les

recomienda que compartan su experiencia con sus compañeros de clase para transmitir una pequeña parte de lo aprendido.

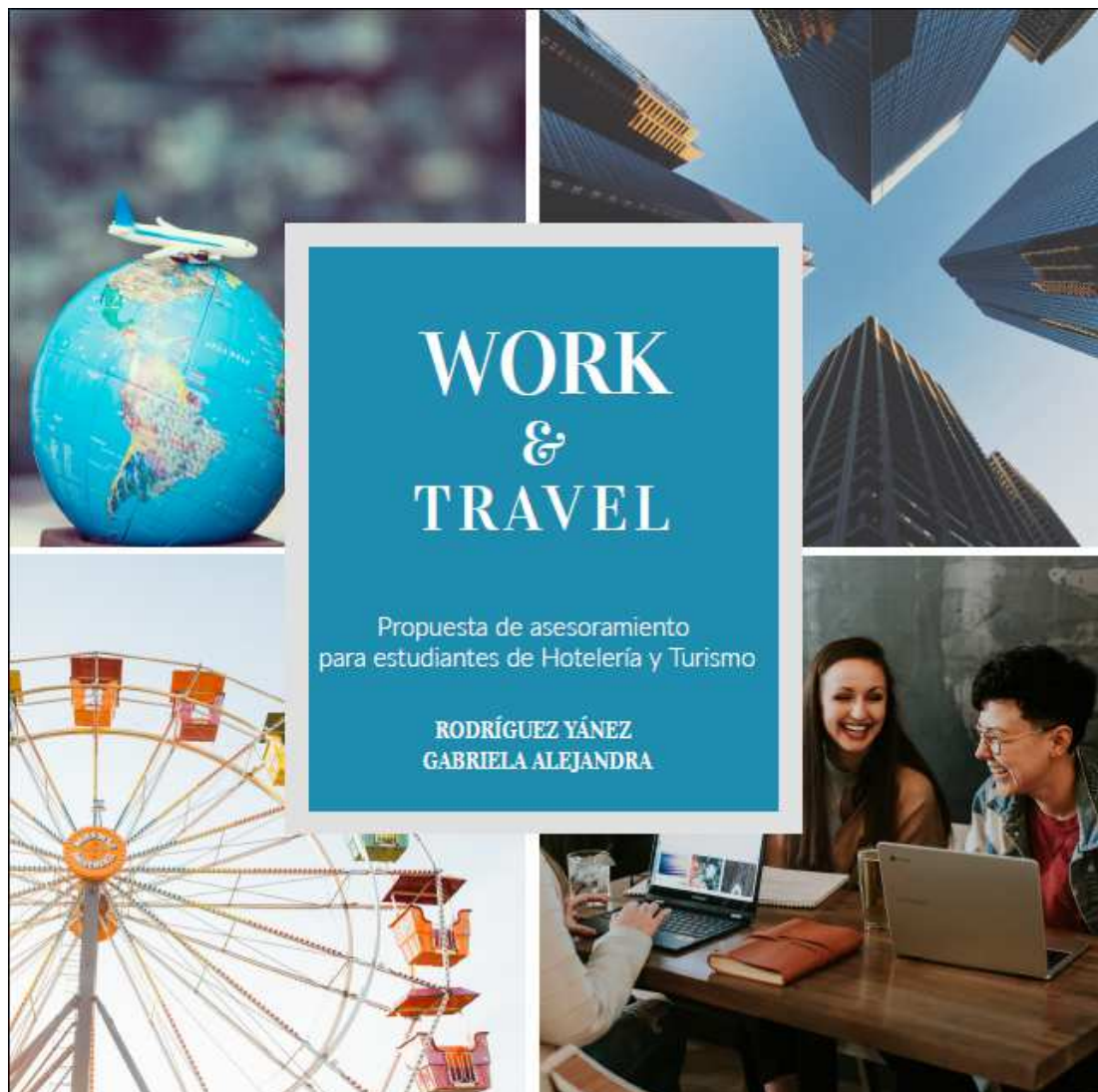


Figura 13. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia



Figura 14. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo
Fuente: Elaboración propia

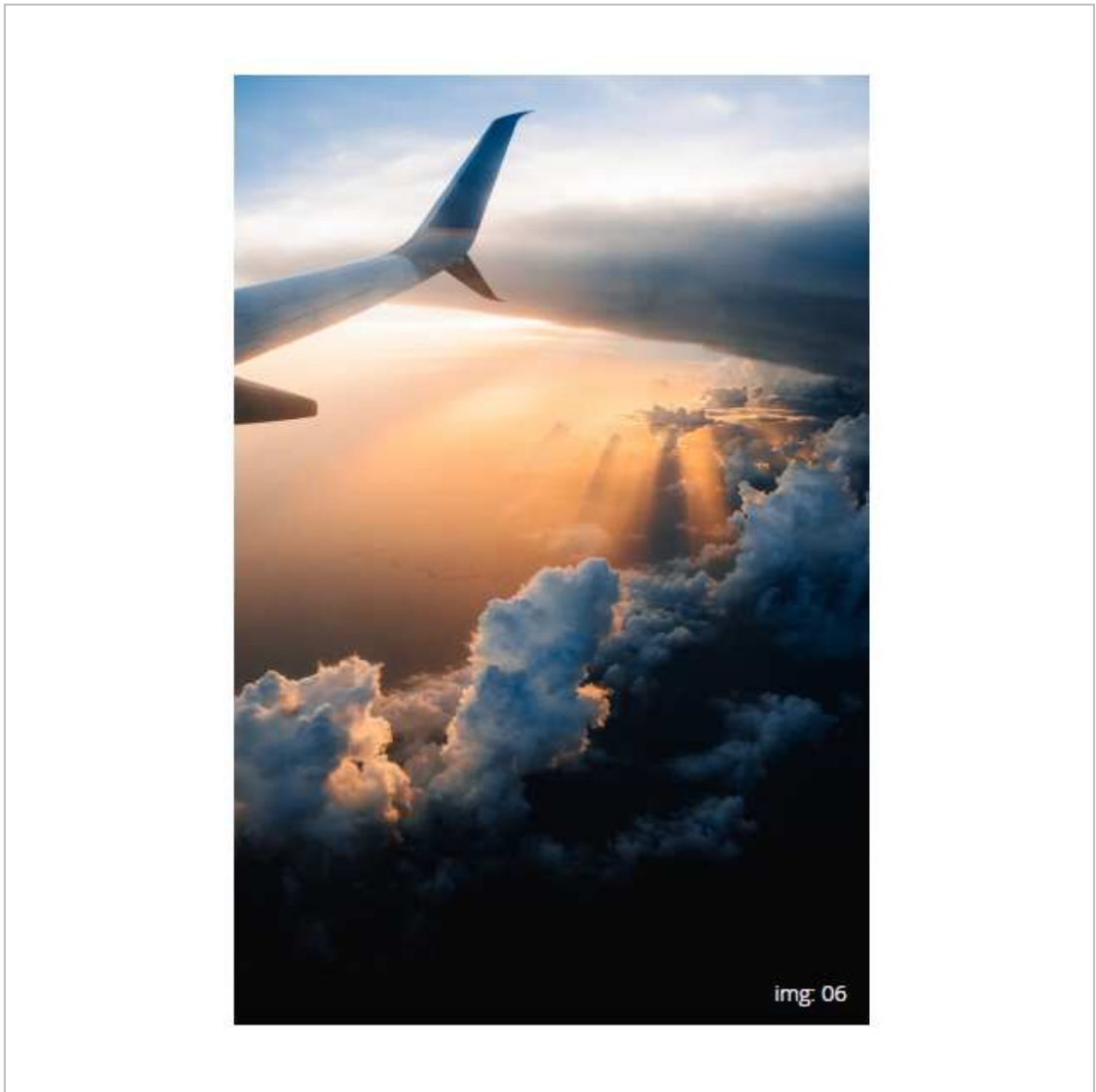


Figura 15. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo
Fuente: Elaboración propia

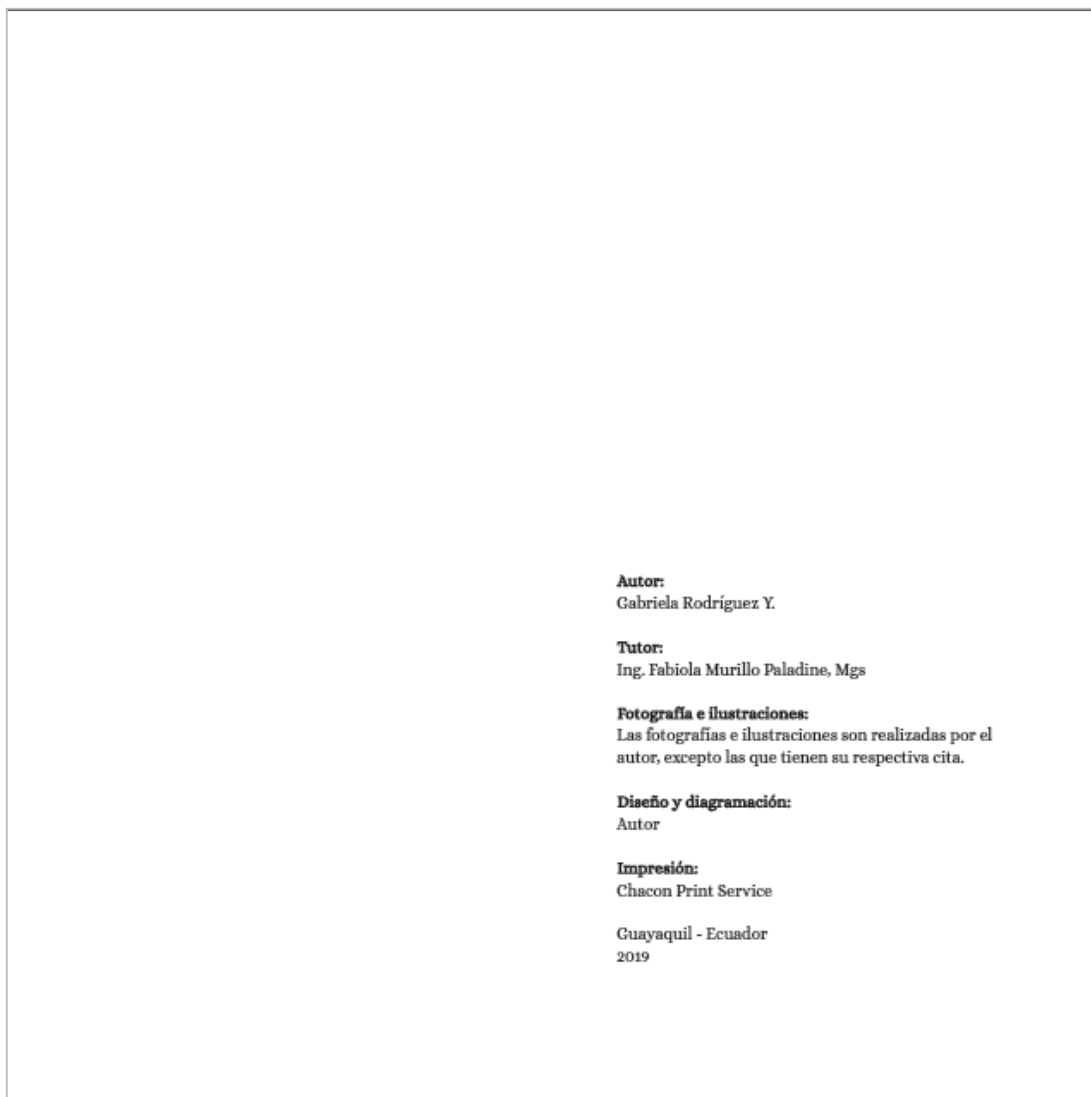


Figura 16. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo
Fuente: Elaboración propia

Contenido de imágenes

Portada / imagen 01 / Obtenida de Flipsnack.com
Portada / imagen 02 / Obtenida de Flipsnack.com
Portada / imagen 03 / Obtenida de Flipsnack.com
Portada / imagen 04 / Obtenida de Flipsnack.com
Pag 1/ imagen 05 / Obtenida de Flipsnack.com
Pag II / imagen 06 / Obtenida de Flipsnack.com
Pag 5 / imagen 07 / <https://ar.linkedin.com/company/workandtravel-usa>
Pag 7 / imagen 09 / www.broadmoor.com
Pag 12 / Img. 13 / https://www.network.com.ar/paquetes/work_travel_usa

Figura 17. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia



Figura 18. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia

Introducción

El Turismo acorde a la Organización Mundial del Turismo, “es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia por motivos personales o de negocios”. Este fenómeno, como es llamado, ocupa el tercer rubro de ingresos en el Ecuador y además contribuye en un 2% al PIB del país. Según el Ministerio de Turismo, para el cuarto trimestre del 2018 hubo aproximadamente 463.320 empleados en las industrias de Turismo. Debido a que tanto la Hotelería como el Turismo son un aporte fundamental a la economía del país, los profesionales en esta industria se deben encontrar en constante preparación, buscando siempre lo mejor para sus clientes.

Desde hace años las Universidades han implementado por parte de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, prácticas pre profesionales en diversas carreras que fomenten la puesta en práctica de lo que se aprende en los salones. Dando a los jóvenes una oportunidad de desenvolverse en el campo laboral antes de culminar su carrera universitaria.

Figura 19. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, la sociedad se encuentra siempre en constante progreso y en busca de nuevos métodos y formas en las que se permita seguir aprendiendo. Razón por la cual, se comienzan a establecer empresas con distintos programas de intercambios culturales. Si bien existen programas para estudiar idiomas en el extranjero, también se pensó en intercambios laborales universitarios. Especialmente en estos tiempos, en los que uno encuentra una alta competitividad. Ahora más que nunca se encuentra en las manos de cada joven el buscar nuevas oportunidades de crecimiento profesional. Y actualmente se cuenta con más herramientas para alcanzar sus metas y ser los profesionales competentes que el país necesita para seguir desarrollando el Turismo y la cultura de servicio. Esta necesidad de crear nuevos programas se debe en parte a la experiencia previa que distintas instituciones necesitan que los universitarios y graduados posean.

Por lo cual, la presente investigación se refiere a los intercambios laborales universitarios como un medio para desarrollar habilidades profesionales que permitirán obtener experiencia y una mayor oportunidad de empleo. Esto ofrece distintos beneficios y ventajas competitivas para cada persona que lo realiza.

Figura 20. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo
Fuente: Elaboración propia




Programas Work & Travel




4

Figura 21. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia



Se denomina "Work and Travel" al programa que permite a estudiantes universitarios o de Educación Superior, la oportunidad de viajar y trabajar temporalmente de modo legal en los Estados Unidos durante las vacaciones de verano con el objetivo de tener un intercambio laboral, cultural y vivir una experiencia de vida norteamericana.



5

Figura 22. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia



Recomendaciones

Después de realizar entrevistas acerca de los programas Work and Travel a distintas personas de la Academia y del sector Hotelero se pudo concluir que si existe una incidencia en la oportunidad de empleo turístico luego de realizar estos programas.

Por consiguiente, se realizó una recolección de consejos y recomendaciones que la Academia, el sector Hotelero y la autora proponen a los estudiantes de Hotelería y Turismo para aprovechar al máximo su estadía en el país de destino.

De esta manera, se busca que desarrolles habilidades tanto personales como profesionales durante el proceso, para lograr una mejor inserción laboral en el mercado.

6

Figura 23. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia

Antes de partir

** Infórmate bien acerca de las empresas que realizan estos programas Work & Travel para asegurar que tengan experiencia en estos viajes de intercambio.

** Pide referencias de amigos o conocidos que hayan tenido una experiencia con aquella empresa.

** Revisa las ofertas de destinos y empresas con las que se ofrecen y se encuentren disponibles y elige acorde a tu preferencia. Tomando en cuenta si deseas que se encuentre cerca de algún supermercado, templo religioso o del trabajo.

** Siempre es bueno, escoger dos opciones de destinos de tu agrado. De esta forma, tienes una segunda opción pensada en caso de que algo suceda con el destino escogido anteriormente.

** De preferencia escoge un área dentro de la empresa en la que no hayas trabajado antes y les interese para conocer cómo funciona y conocer si en realidad es lo que les apasiona.



** Considerar qué quieres para tu futuro y planificar el programa en torno a eso con el motivo de enfocarte en tu desarrollo no solo personal sino profesional.

** Si tienen planeado validar el Work & Travel como prácticas o pasantías en su Universidad, primero realicen la consulta en su carrera para conocer si aquella será validada una vez que haya sido realizada.

** Averiguar el clima del Estado al que viajan para llevar el equipamiento adecuado.

** Llevar medicinas básicas para el dolor de cabeza, alergias o si padeces alguna enfermedad, llevar los medicamentos prescritos.

Figura 24. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia



8

Figura 25. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia

¿Qué etapa es la adecuada?

Antes de planear un Work & Travel muchos se preguntarán ¿cuándo debería hacerlo?

Los docentes de Educación Superior y especialistas en Turismo tienen varias opiniones al respecto.

La mayoría recomienda hacer un programa de intercambio laboral universitario en un nivel intermedio, después del segundo año de estudio. Debido a que a esa altura ya habrán recibido materias técnicas de la carrera. De esta manera, se puede poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en clase.

Por otro lado, algunos docentes sugieren realizar el programa varias veces durante el transcurso de la carrera. Una, a la mitad, una vez que se haya escogido materias técnicas y otra al final antes de titularse para adquirir más experiencia laboral y conocer más sobre la operación hotelera en el extranjero.

Figura 26. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia

Durante el programa



** Aprovecha no solo para hacer contactos con amigos extranjeros, sino busca realizar conexiones profesionales que te abran futuras oportunidades.

** No te enfriques solo en el trabajo. Busca oportunidades para conocer la cultura de tu lugar de destino.

** Si viajas con estudiantes ecuatorianos, procura también conectar y compartir con estudiantes de otras nacionalidades.

** Practica inglés en cada oportunidad que se te presente.

** No tengas miedo a realizar preguntas. Si hay algo que no comprendas, pregunta. Siempre estarán dispuestos a ayudarte.

** Procura conocer los distintos procesos que existen en los diferentes departamentos y cómo se maneja el hotel.

** Observa si hay algún mecanismo o procedimiento que te aporte nuevos conocimientos y puedas aplicar en el Ecuador a tu regreso.

** Lleva un registro y documenta qué actividades realizas a medida que avanza el programa, de tal forma que al regresar puedas recordar y revivir todo lo aprendido.

** Organiza con tus compañeros de trabajo paseos a distintos atractivos turísticos dentro de la ciudad y acude a los eventos que tu sponsor organice para los estudiantes internacionales.

** Disfruta de la experiencia, toma fotos y atesora tus recuerdos con imágenes

Figura 27. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia

Luego del programa



** Siéntate y reflexiona acerca de toda tu experiencia. Acerca de lo que aprendiste y sobre qué pudiste haber hecho mejor o diferente.

** Observa qué nuevos conocimientos adquiriste y de qué manera los puedes poner en práctica en Ecuador

** Transmite a tus compañeros de clase lo aprendido.

** Si no te agradó el área en la que trabajaste, busca trabajo en un área distinta para encontrar lo que te apasione.

** Si consideras que te sirvió la experiencia y puedes sacarle más provecho, organiza otro viaje.

Figura 28. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo

Fuente: Elaboración propia



¿Listo para la experiencia que
cambiará tu vida?

Figura 29. Propuesta de asesoramiento para estudiantes de Hotelería y Turismo
Fuente: Elaboración propia

4.2 Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas work & travel

Dentro de esta propuesta se busca aparte de optimizar los programas de intercambio, realizar un vínculo entre lo que el sector hotelero espera de los estudiantes en Hotelería y Turismo y lo que el programa work & travel puede ofrecerle a los estudiantes para cumplir dichas expectativas. Por lo que se pide a las empresas de work & travel socializar la información con estudiantes de hotelería y turismo que se acerquen a participar de los intercambios. Algo en lo que todos los hoteleros concuerdan es que los estudiantes que apliquen a vacantes deben poseer compromiso, responsabilidad y predisposición. Fueron las tres palabras que los cinco hoteleros entrevistados consideran necesarias en un postulante. Dentro de las habilidades que los departamentos de recursos humanos en los hoteles buscan se encuentran: proactividad, actitud, pasión por la hotelería, ganas de aprender y facilidad de aprendizaje, amabilidad, calidez, valores y principios. Todo esto adicional a la experiencia es lo que se requiere para desempeñarse en el ámbito no sólo hotelero sino también turístico. Además se busca que posean conocimientos técnicos. El estudiante debe conocer sobre la operación de un hotel, tener experiencia previa o haber realizado pasantías. El programa work & travel también es considerado por los hoteleros como experiencia previa, tanto por los conocimientos adquiridos como por el manejo del idioma. Se busca persona con buen servicio al cliente y dominio del idioma inglés.

Por otro lado, se recomienda a las empresas de work & travel, realizar convenios con universidades para que los intercambios puedan ser considerados como horas de pasantías para estudiantes, siempre acorde a la carrera de estudio y al trabajo escogido en la empresa extranjera. Además, que adopten la mayor cantidad de destinos y empresas posibles para ampliar el abanico de oportunidades para los jóvenes. Se sugiere realizar charlas previas al intercambio de los participantes donde se les comparta las recomendaciones y ellos compartan las expectativas que tienen del programa. Y una vez que regresen, se realice una reunión entre la empresa y los universitarios para intercambiar experiencias y hablar sobre el cumplimiento de las expectativas que tenían en un inicio y así hacer un seguimiento y retroalimentación por parte de los universitarios para que la empresa pueda mantenerse en constante mejora.

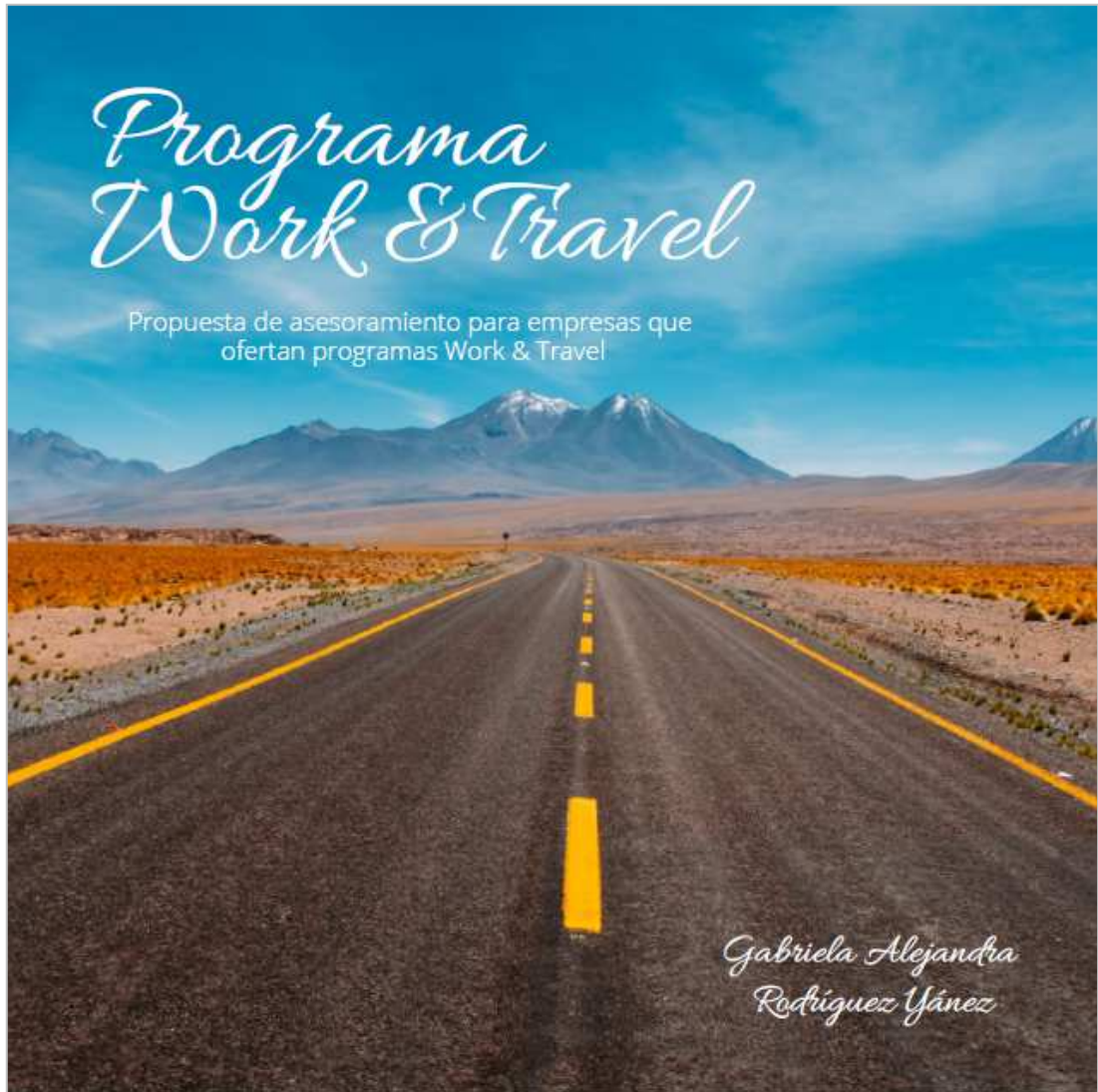


Figura 30. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia



Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Facultad de Especialidades Empresariales

**Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Ingeniero en Administración de Empresas
Turísticas y Hoteleras**

***Diseño de una guía ilustrativa para empresas que
ofertan programas Work & Travel***

Autor:

Gabriela Alejandra Rodríguez Yáñez

Tutor:

Ing. Fabiola Alexandra Murillo, Mga.

Septiembre - 2019
Guayaquil - Ecuador

Figura 31. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia



Figura 32. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia



Figura 33. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

Contenido de las imágenes

Portada / img. 01 / www.flipsnack.com
Pag. I / Img. 02 / www.flipsnack.com
Pag. II / Img. 03 / <https://www.studentspartners.com/>
Pag. IV / Img. 04 / Autor
Pag. 4 / Img. 05 / <https://www.theclinic.cl/2013/07/15/>
Pag. 4 / Img. 06 / <https://www.taringa.net/>
Pag. 5 / Img. 07 / Autor
Pag. 6 / Img. 08 / www.flipsnack.com
Pag. 7 / Img. 09 / https://www.ecuadornoticias.com/2013/07/hoteles-en-guayaquil_8.html
Pag. 8 / Img. 10 / https://www.network.com.ar/paquetes/work_travel_usa
Pag. 9 / Img. 11 / Autor
Pag. 10 / Img. 12 / www.broadmoor.com
Pag. 11 / Img. 13 / Autor
Pag. 12 / Img. 14 / https://unsplash.com/@jeshoots?utm_source=flipsnack&utm_medium=referral

IV

Figura 34. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

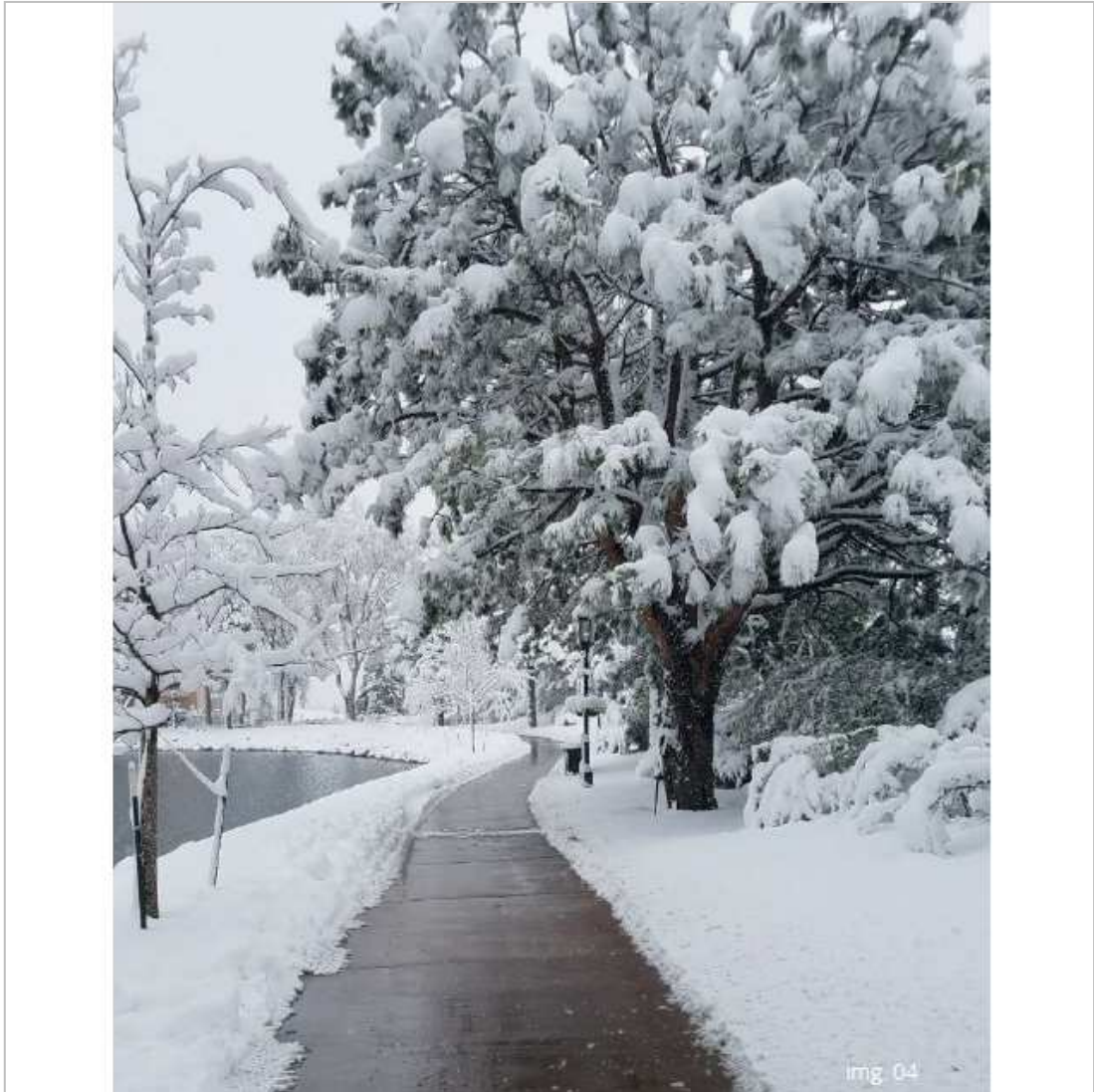


Figura 35. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

Introducción

El Turismo acorde a la Organización Mundial del Turismo, "es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia por motivos personales o de negocios". Este fenómeno, como es llamado, ocupa el tercer rubro de ingresos en el Ecuador y además contribuye en un 2% al PIB del país. Según el Ministerio de Turismo, para el cuarto trimestre del 2018 hubo aproximadamente 463.320 empleados en las industrias de Turismo. Debido a que tanto la Hotelería como el Turismo son un aporte fundamental a la economía del país, los profesionales en esta industria se deben encontrar en constante preparación, buscando siempre lo mejor para sus clientes.

Desde hace años las Universidades han implementado por parte de la Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, prácticas pre profesionales en diversas carreras que fomenten la puesta en práctica de lo que se aprende en los salones. Dando a los jóvenes una oportunidad de desenvolverse en el campo laboral antes de culminar su carrera universitaria.

Figura 36. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, la sociedad se encuentra siempre en constante progreso y en busca de nuevos métodos y formas en las que se permita seguir aprendiendo. Razón por la cual, se comienzan a establecer empresas con distintos programas de intercambios culturales. Si bien existen programas para estudiar idiomas en el extranjero, también se pensó en intercambios laborales universitarios. Especialmente en estos tiempos, en los que uno encuentra una alta competitividad. Ahora más que nunca se encuentra en las manos de cada joven el buscar nuevas oportunidades de crecimiento profesional. Y actualmente se cuenta con más herramientas para alcanzar sus metas y ser los profesionales competentes que el país necesita para seguir desarrollando el Turismo y la cultura de servicio. Esta necesidad de crear nuevos programas se debe en parte a la experiencia previa que distintas instituciones necesitan que los universitarios y graduados posean.

Por lo cual, la presente investigación se refiere a los intercambios laborales universitarios como un medio para desarrollar habilidades profesionales que permitirán obtener experiencia y una mayor oportunidad de empleo. Esto ofrece distintos beneficios y ventajas competitivas para cada persona que lo realiza.

Figura 37. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

Programas WORK & TRAVEL



4

Figura 38. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

Se denomina "Work and Travel" al programa que permite a estudiantes universitarios o de Educación Superior, la oportunidad de viajar y trabajar temporalmente de modo legal en los Estados Unidos durante las vacaciones de verano con el objetivo de tener un intercambio laboral, cultural y vivir una experiencia de vida norteamericana.



5

Figura 39. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia



Figura 40. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

¿Qué busca el departamento de Talento Humano en los hoteles en Guayaquil?

Las entrevistas en el sector hotelero se realizaron a 5 hoteles entre cuatro y cinco estrellas. Por lo tanto, esta propuesta se encuentra ligada a lo que espera el departamento de Talento Humano de estudiantes o graduados en los distintos hoteles de cadena en la ciudad de Guayaquil.



7

Figura 41. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

**COMPROMISO,
PREDISPOSICIÓN Y
RESPONSABILIDAD**

Todos los hoteleros concuerdan que estas tres habilidades blandas son necesarias en un postulante



8

Figura 42. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

Habilidades

Actitud

~

Proactividad

~

Pasión por la hotelería

~

Ganas de aprender



Facilidad de aprendizaje

~

Amabilidad

~

Calidez

~

Valores y principios

Figura 43. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

Conocimientos técnicos

- Conocimiento de la operación de un hotel
- Buen nivel de inglés
- Experiencia previa o haber realizado pasantías.
- Servicio al cliente
- Comprensión del concepto de servicio



10

Figura 44. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

Recomendaciones

** Realizar algún convenio con universidades para que aquel intercambio pueda ser considerado como horas de pasantías para estudiantes, acorde a la carrera de estudio y el trabajo asignado en la empresa extranjera.

** Adoptar la mayor cantidad posibles de destinos y empresas norteamericanas para ampliar el abanico de oportunidades para los jóvenes.

** Realizar charlas previas al Work & Travel, donde se realice recomendaciones a los estudiantes antes de partir a su intercambio y se comparta sus expectativas del programa.

** Al regresar, se realice una reunión entre la empresa de intercambio y los universitarios para conversar acerca de su experiencia, cumplimiento de expectativas y retroalimentación para mantenerse en constante mejora.



Figura 45. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia



¿Listo para cambiar vidas?

12

Figura 46. Propuesta de asesoramiento para empresas que ofertan programas Work & Travel

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

En la presente investigación se logró el cumplimiento de los objetivos propuestos para el estudio al realizarse una evaluación de la incidencia de los intercambios laborales en la etapa universitaria. En primer lugar, se realizó un diagnóstico de la situación laboral juvenil en la ciudad de Guayaquil, a partir de una entrevista con el viceministro de trabajo. Donde se conoció la tasa de desempleo juvenil y los programas que el gobierno ofrece para disminuir aquella tasa.

En segundo lugar, se realizó una investigación de mercado, donde si bien no se logró conocer el número de personas que viajan con programas work & travel, se obtuvo datos de gran relevancia. Mediante las encuestas respondidas por participantes de intercambios laborales universitarios se conoció las habilidades y destrezas que alcanzaron al culminar el programa. Mientras, por medio de entrevistas relacionadas al sector hotelero y la academia se conoció cuáles son las ventajas que ellos han observado que sus estudiantes o sus asociados adquieren luego de estos programas. Además, hacen ciertas recomendaciones para sacar el máximo provecho de los intercambios. Así como, el sector hotelero demostró qué necesita en un postulante para que tenga una mayor apertura en el mercado laboral.

De ello resulta necesario admitir que los intercambios laborales universitarios sí inciden en la oportunidad de empleo turístico tanto en estudiantes como graduados en el área de Hotelería y Turismo en la ciudad de Guayaquil. Sin embargo, cabe recalcar que las oportunidades de una mayor apertura en el mercado turístico no solo dependen de poseer experiencia extranjera, sino también de diversos factores que el empleador tendrá en cuenta al momento de una entrevista. Además, dependerá de la vacante a la que se aplique y el perfil que dicha posición requiera.

Recomendaciones

Se recomienda al sector hotelero, a la academia y al ministerio de trabajo y turismo trabajar en conjunto. De tal manera que la academia se encuentre al tanto de lo que el sector turístico espera de los graduados en Hotelería y Turismo y en base a lo que se necesita para desempeñarse en las distintas plazas de trabajo se revise las mallas curriculares. Así, se continuará formando profesionales aptos y listos para introducirse en el mercado laboral. Por otro lado, dentro de las entrevistas realizadas el sector hotelero observó algunas falencias que poseían algunos estudiantes universitarios al aplicar a una vacante. Los hoteleros notaron debilidades en el idioma inglés y el servicio al cliente por parte de estudiantes universitarios. Por consiguiente, se recomienda a la academia fortalecer aquellos puntos dentro de su oferta académica. Por otro lado, se invita a las empresas que ofertan programas work & travel mostrar a los universitarios aplicantes los diversos beneficios que el intercambio les brinda más allá del ingreso económico. Que no solo se enfoquen en hacer dinero, sino en conectar con la otra cultura y ser parte de ella durante su estadía. Adicionalmente, se podrá encontrar más recomendaciones dentro de las guías propuestas anteriormente.

Referencias

- Abril, V. H. (2008). *Técnicas e instrumentos de la investigación*. Obtenido de <https://docplayer.es/30483389-Tecnicas-e-instrumentos-de-la-investigacion-victor-hugo-abril-ph-d.html>
- AFS Intercultural Program. (2014). Ciclo de Aprendizaje experiencial de Kolb. *Intercultural Link, an AFS Learning Program*, 3.
- Arancibia, V., Herrera, P., & Strasser, K. (2008). *Manual de Psicología Eduacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación . En F. Arias, *El proyecto de investigación* (pág. 18). Caracas: Editorial EPISTEME.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. En C. A. Bernal, *Metodología de la Investigación* (pág. 320). Pearson.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Cantoni, N. (2009). *Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa*. Obtenido de Revista Argentina de Humanidades y Ciencias.
- Crespo, C., & Salamanca, A. B. (18 de febrero de 2007). *EL MUESTREO EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA* . Obtenido de Nure Investigación: <http://www.sc.ehu.es/plwlumuj/ebalECTS/praktikak/muestreo.pdf>
- Díaz, R. F. (2017). *De Erasmus a Erasmus + 30 años de éxitos en España*, 18.

- Erasmus Program. (s.f.). *Erasmus Program*. Obtenido de <https://www.erasmusprogramme.com/post/what-is-the-erasmus-programme>
- Espinosa, V. (2017). *De Erasmus a Erasmus + 30 años de éxitos en España*, 24.
- Fiocchi, M. C., & Rojas, H. (2015). La experiencia de intercambio estudiantil en el extranjero. 27.
- García, J. Z. (2013). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n2/m4.html>
- Gilbert, I. F. (5 de julio de 2019). Entrevista a Gerente de Empresas de intercambios laborales. (G. Rodríguez, Entrevistador)
- González, L. A. (05 de 05 de 2018). *Diario El Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/gobierno-pasantias-jovenes-ecuador>
- Guanopatín, A. H. (02 de 08 de 2019). Entrevista a Viceministro de Trabajo y Empleo. (G. Rodríguez, Entrevistador)
- Guzmán, C. (s.f.). Presentación de Power Point . *Mi primer empleo*. Guayaquil, Ecuador.
- Hans de Wit. (2011). Globalización e internacionalización de la Educación Superior. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 6.
- Honey, P., & Mumford, A. (1982). *The Manual of Learning Styles*. Berkshire: Ardingley House.
- Ibarra, C. (26 de octubre de 2011). *Metodología de la Investigación Blogspot*. Obtenido de

de

<http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>

Knight, J. (2008). *Higher Education in Turmoil. The changing world of internalization*. Manuel Gil Antón, Autonomous Metropolitan University of Mexico, Tlalpan.

Kolb, D. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. New Jersey: Prentice Hall.

Kolb, D. A., & Kolb, A. Y. (s.f.). *Experience Based Learning Systems, LLC*.
Obtenido de <https://learningfromexperience.com/about/>

Kolb, D. (s.f.). *Tecnológico de Monterrey* . Obtenido de Centro de aprendizaje virtual:
http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/cep21/modulo_2/modelo_kolb.htm

Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en la investigación cualitativa*. Madrid: Editorial Morata.

Ledesma, R. (05 de mayo de 2018). Gobierno propone plan para cubrir 24.950 pasantías a jóvenes. *El Telégrafo*.

Ministerio de Turismo. (s.f.). *Turismo en cifras*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-cifras>

Molina, S. (2016). Los Despachos cognitivos y la gestión del conocimiento como motor para la Innovación. *Legal Today*.

Morales, F. (16 de septiembre de 2010). *academia.edu*. Obtenido de academia.edu

- Organización Mundial de Turismo. (s.f.). *UNWTO*. Obtenido de <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Otzen , T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palomares, R. (2016). *Formación y Desarrollo docente*. Obtenido de <http://www.formaciondocente.com.mx/blogeducativo/rinconinvestigacioneducativa/los-marcos-en-la-investigacion/>
- Pástor, J. (2017). *De Erasmus a Erasmus + 30 años de éxitos en España*, 76.
- Pérez, S. M. (2016). Los Despachos cognitivos y la gestión del conocimiento como motor para la Innovación. *Legal Today*.
- Rabolini. (2009). *Técnicas de Muestreo* . Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=muestra+infinita&btnG=
- Ruas, O. D. (noviembre de 2015). *Metodología de la Investigación Población y Muestra*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra
- Sampieri, D. R. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill / Interamericana Editores S.A. DE CV.
- Sampieri, H., & Collado, F. (2014).

- Schanzer, R. (2014). *El marco teórico de una investigación*. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/lic/AET/PE/AM/09/El_marco.pdf
- Schunk, D. H. (1997). Definición del Aprendizaje. En D. H. Schunk, *Teorías del Aprendizaje* (pág. 2). Prentice-Hall, Inc. A Simon & Schuster Company.
- Simon Fraser University. (s.f.). *Pressbooks*. Obtenido de Métodos de enseñanza presencial: <https://cead.pressbooks.com/chapter/3-6-aprendizaje-experiencial-aprender-haciendo-2/>
- Solomon, N., & Boud, D. (2001). *Work-based Learning: A New Higher Education?* SRHE/OU Press.
- Tripodoro, V. A. (2015). New paradigms in university education. David Kolb's learning styles. *Research gate*, 116.
- Tutiven, J. (6 de septiembre de 2019). Entrevista a estudiantes de Hotelería y Turismo partícipes de programas work & travel. (G. Rodríguez, Entrevistador)
- US Department of State. (s.f.). *Exchange Visitor Program*. Obtenido de <https://j1visa.state.gov/participants/how-to-apply/sponsor-search/>
- Van Hoof, H., Cueva, A., Estrella, M., Torres León , L., & Eljuri, M. I. (2014). Percepciones del sector empresarial sobre la educación de hotelería, gastronomía y turismo en el Ecuador. *Cultur, Revista de Cultura y Turismo*, 225.

Vidal, M. (s.f.). *Pontificia Universidad Católica de Chile*. Obtenido de Programa de apoyo a la comunicación académica: http://comunicacionacademica.uc.cl/images/recursos/espanol/escritura/recurso_en_pdf_extenso/15_Como_elaborar_un_marco_conceptual.pdf

Vinueza, S. (20 de julio de 2017). Pasantes universitarios en Ecuador deberán recibir incentivo de al menos \$125. *Ecuavisa*.

Wexhe. (10 de mayo de 2017). *Wexhe Project*. Obtenido de <https://wexhe.eu/index.php/2017/05/09/what-is-work-based-learning-wbl/>

Xiaochi, Z. (2012). Un caso de estudio del Programa Work and Travel USA. *Cross Cultural Communication* .

Glosario

Apropiación: delito que comete el que toma posesión de un bien que le ha sido confiado temporalmente.

Autónomo: que goza de autonomía.

Cíclico: que se repite regularmente cada cierto tiempo.

Conceptualización: acción de conceptualizar.

Currículum: relación de datos personales e historia profesional que presenta el aspirante a un cargo o puesto.

Dimensión: punto de vista desde el que se considera o analiza algo.

Divulgar: hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de conocimientos llegue a conocimiento de muchas personas.

Docencia: actividad de la persona que se dedica a la enseñanza.

Emérito: que se ha retirado de un empleo o cargo.

Estigma: señal no física que constituye una deshonra para alguien y provoca rechazo social.

Franquicia: sistema de venta de productos de una firma comercial en una tienda de otro propietario y bajo ciertas condiciones económicas.

Inercia: incapacidad que tienen los cuerpos de modificar por sí mismos el estado de reposo o movimiento en que se encuentran.

Instructivo: documento o folleto que contiene instrucciones escritas

Intrínseco: que es propio o característico de la cosa que se expresa por sí misma y no depende de las circunstancias.

Metalurgia: conjunto de instalaciones y empresas que se dedican a la extracción y transformación de los metales.

Mitigar: atenuar o suavizar una cosa negativa.

Nativa: del lugar donde se nace o relacionado con él.

Patrocinar: apoyar, defender o favorecer a una persona para que consiga algo o cierta causa.

Percepción: manera en que una persona percibe o comprende algo.

Predisposición: disposición para hacer algo antes de que sea el momento.

Probabilístico: que se basa en el cálculo de probabilidades.

Remuneración: cantidad de dinero que se da a una persona como pago por un trabajo un servicio.

Sufragio: voto u opción tomada por cada una de las personas consultadas, especialmente en materia de política.

Tasa: cantidad que expresa de forma proporcional la relación entre dos magnitudes.

Vacante: cargo o empleo que no se encuentra ocupado por alguien.

Víveres: provisiones comestibles necesarios para la alimentación de un grupo de personas.

Apéndices

Apéndice A: Carta de consentimiento del viceministro



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Gabriela Rodríguez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Comprendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la incidencia de intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico para graduados en el Área de Hotelería y Turismo.

Firma del entrevistado

Fecha

Correo Electrónico: alhectorqua7@hotmail.com

Firma del Investigador: Gabriela Rodríguez

Fecha

Apéndice B: Transcripción de la entrevista al viceministro



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Trabajo de investigación:

“Incidencia de los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico de estudiantes y graduados en el área de Hotelería y Turismo dentro de Guayaquil”

Entrevista a Viceministro del Trabajo y Empleo

Nombre del entrevistado: Héctor Guanopatín

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

Fecha: 02 de agosto del 2019

El fin de la presente entrevista es obtener información y datos estadísticos para realizar un análisis de la situación laboral juvenil en la ciudad de Guayaquil.

¿Cuál es la tasa de desempleo juvenil en la ciudad de Guayaquil? ¿Cuál es el rango de edad que comprende aquella tasa?

A junio de 2019, en la ciudad de Guayaquil 20.597 personas jóvenes están desempleadas, lo que corresponde a una tasa de desempleo joven de 5,9%. La tasa de desempleo joven de Guayaquil está por debajo de la tasa de desempleo joven nacional (9,5%).

De acuerdo al artículo 1 de la Ley de la Juventud publicada en el Registro Oficial 439 de fecha 24 de octubre de 2001, se consideran “jóvenes” a todas las personas comprendidas entre 18 y 29 años.

¿A qué considera usted que se debe el desempleo juvenil que se presenta en la ciudad?

Si bien a nivel nacional la mayoría de los indicadores laborales permanecieron relativamente estables, en Guayaquil las tasas de empleo adecuado subieron entre junio de 2018 y junio de 2019 de 49,6% a 54,7% y estuvo acompañado por una reducción en las tasas de subempleo (del 22,5% al 17,7%) y desempleo (del 3,4% al 2,5%).

Por otra parte, la evolución del mercado laboral es compleja, pues su dinámica comprende de la interacción de varios factores exógenos a la política intrínsecamente laboral. Las dificultades en el desempeño económico, fruto del arrastre y reajuste económico, se evidencian, entre otros aspectos, en el estancamiento de la actividad económica. La desaceleración económica provoca una reducción de la demanda agregada, debido a que se reduce el capital y con ella la capacidad de consumo, acarreado, de forma inercial, una reducción en la producción y por ende una afectación en el mercado laboral. Esta problemática afecta a todo el mercado laboral y en especial a los jóvenes principalmente por su escasa experiencia. Es por ello que, el Proyecto Empleo Joven y el Proyecto Mi Primer Empleo buscan mejorar las condiciones de acceso al mercado laboral de este grupo etario. De la misma forma, existe un incremento progresivo en la Población en Edad de Trabajar y el incremento de población extranjera, con ello la oferta laboral incrementa, dificultando la labor de absorción de la demanda.

¿El Ministerio de Trabajo y Empleo toma alguna medida para combatir el desempleo de los jóvenes?

El Ministerio de Trabajo ha desarrollado diversos programas y proyectos para reducir la tasa de desempleo en los jóvenes. Actualmente están vigentes dos proyectos que son Empleo Joven y Mi primer empleo.

¿Podría comentarnos un poco acerca de aquellos programas de pasantías que ofrecen?

Mi primer empleo consiste en pasantías pagadas al 100% por parte del Estado en el sector privado a los jóvenes que deciden hacer sus pasantías en empresas de conformidad con la ley de pasantías que establece que se debe hacer hasta seis meses de pasantías en el sector privado para que puedan tener su primera experiencia laboral. En este caso, el proyecto inicialmente no financiaba las pasantías en el sector privado, sino que las financiaba en el sector público. Pero con la visión del presidente Moreno, de que el motor económico de un país es el sector privado, que le da sostenibilidad, se hizo un rediseño de ese programa y ya no se financia pasantes en el sector público sino en el sector privado. Y se asignaron para eso sesenta millones de dólares para los cuatro años de Gobierno. Esta pasantía según la Ley de pasantías, toda persona que vaya a ejecutar unas labores de pasante en un horario de hasta seis horas diarias por

seis meses tiene derecho a percibir el tercio de un salario básico vigente en el año que preste en las pasantías y se le paga aparte el 17,62% de afiliación al IEES para cubrir eventuales riesgos que pudiera existir del pasante. No se reconoce que hay una relación laboral sino que es la práctica de los conocimientos que se está adquiriendo en la universidad ya en un centro de trabajo aplicado. Estos centros de trabajo son el sector privado con todas las ramas, hoteleras, turísticas, metalurgia, y todas las ramas que deseen hacer convenio con el Ministerio de Trabajo. Para esto lo que se pide es que las empresas se descarguen la solicitud en la página del Ministerio de Trabajo para hacer estos convenios, se haga el convenio y el Ministerio de Trabajo a raíz de la base de datos que tiene de pasantes que son alimentados por las personas individualmente o por las universidades, le remitimos a las empresas las ternas según los perfiles que requieran. Por ejemplo, requieren ingenieros en hotelería en el Hilton Colon, les mandamos las ternas de quienes tenemos registrados como pasantes para que ellos escojan. Pero también puede haber una vinculación directa. Es decir, que el pasante vaya donde una empresa x y la empresa nos diga “quiero que a tal persona le paguen los beneficios del 100% de la pasantía”. Entonces, nos piden igualmente el convenio, y en el convenio nosotros lo firmamos en un promedio de quince días y se empiezan a vincular los pasantes con el pago del 100% de la pasantía pero bajo una condición. Los primeros seis meses se paga el 50%. Si el pasante es vinculado laboralmente al terminar la pasantía en un contrato juvenil, ahí nosotros como Estado le damos el otro 50%. Es decir, cubriéramos el 100% del costo de la pasantía siempre que la empresa decida contratar al joven ya en una relación laboral. Esto también ayuda al empleador para que en seis meses pueda conocer cómo trabaja el joven y después si hace un contrato juvenil le pueda poner un periodo de prueba de noventa días. En total, tendría nueve meses para conocer qué tanto trabajo el joven y el joven también para ver si se adapta a la empresa. Entonces, es como un tren y un vagón, el primer empleo con un contrato juvenil.

Empleo joven, en cambio consiste en que los jóvenes comprendidos entre 18 y 26 años porque es el rango que da el código de trabajo, porque se hizo una reforma cuando se incluyó el contrato juvenil, pueda ser contratado en una empresa y por un año el Gobierno nacional le paga el 50% del salario básico vigente y le paga el 100% del aporte patronal al IEES. Quiere decir que la empresa puede

contratar a un joven de manera subsidiada y cubrir el costo de la empresa de esa relación laboral por un año. Estos dos programas van de la mano y lo que se busca es reducir la tasa de desempleo juvenil. El proyecto empleo joven tiene 140 millones de dólares, en total entre Mi primer empleo y Empleo joven hay 200 millones de dólares para los cuatro años de los cuales ya vamos ejecutándolos desde octubre del año pasado. Hemos tenido importantes rebajas en el tema del desempleo juvenil porque estos programas sí están siendo bien acogidos por las empresas. Es un esfuerzo no solamente de Ecuador sino a nivel mundial porque a ese nivel se estima que existen cerca de 30 millones de jóvenes que están en situación de desempleo. Entonces, se hacen diferentes planes y programas para mitigarlo y ayudarlos a que puedan conseguir empleo ya que una vez que estas personas se vinculan laboralmente hacen planes de carrera hasta que acabe la edad económicamente activa que se considera que es hasta los 65 años en promedio. Con el proyecto se piensa beneficiar a 60 mil jóvenes

¿Qué los diferencia?

Hay un rango de edad. En empleo joven es 18 a 26 años porque está por ley y se piensa hacer una reforma legal para ampliar a 29 años porque la ley de juventud señala que al joven se lo considera hasta los 29 años pero el contrato juvenil está hasta los 26. Y en el de pasantías no hay edad, porque puede ser una persona de avanzada edad pero cumpla la condición de pasante porque los pasantes son solamente los que vienen de centros universitarios o de Educación Superior. Sin embargo, ambos están pensados en favorecer a jóvenes.

¿Cuántos suelen posicionar al año en los distintos establecimientos?

Proyecto Empleo Joven

El Proyecto Empleo Joven tiene Aval Presupuestario desde el 25 de octubre de 2018 y tiene como objetivo colocar en nuevas plazas de trabajo en el sector privado, jóvenes entre 18 y 26 años sin experiencia laboral (que no tengan más de 12 aportaciones consecutivas en el IESS) y con educación básica completa como mínimo requisito; hasta la fecha se han colocado:

- *AÑO 2018: 8 jóvenes estudiantes universitarios en Guayaquil.*
- *AÑO 2019: 158 jóvenes estudiantes universitarios en Guayaquil.*

Proyecto mi Primer Empleo

- *AÑO 2018: Se han beneficiado 148 jóvenes en la ciudad de Guayaquil*
- *AÑO 2019: Se han beneficiado 189 jóvenes en la ciudad de Guayaquil*

¿Con qué tipo de empresas tienen convenio para la realización de dichas pasantías?

Son todos los sectores que quieran firmar convenio con nosotros. Me parece que están por el momento alrededor de 300 empresas que se han vinculado al programa y todas de diferentes ramas. Le interesa al sector privado porque es una forma de subsidiar una relación laboral que tiene un peso fuerte en los gastos de las empresas.

Sin embargo, existen universidades que para realizar prácticas realizan un convenio con las empresas privadas donde se estipula que las prácticas no serán remuneradas.

Sin embargo, si es que firman con nosotros el Gobierno nacional les cubre 100% el costo y es conveniente porque hay un tema, las empresas buscan reducir costos. Sin embargo, qué pasaría si al pasante le ocurre un accidente. Habría una responsabilidad civil de la empresa. En cambio, nosotros buscamos la afiliación durante el tiempo de la pasantía porque si ocurre un accidente, Dios no lo permita, el seguro del IEES cubre también riesgos de trabajo y cubriría indemnizaciones, gastos médicos. A veces la gente lo ve como un gasto, pero ese gasto puede ser una inversión porque es prevención. Entonces, más bien lo recomendable es que se escoja estos planes que también pueden significar un costo cero. Nosotros estamos abiertos a la sociedad civil a través del sector privado, a través de requerimiento de las universidades o de las propias personas que deseen. Esto está pensado para los jóvenes y por los jóvenes.

¿Cuántos universitarios acogen al año las empresas turísticas (hoteles, agencias de viaje, aerolíneas, restaurantes) con las que tienen convenios?

Proyecto Empleo Joven

- *Del total de jóvenes colocados (166), 44 jóvenes están relacionados con empresas cuya actividad comercial es Alojamiento y Servicio de comidas.*

Proyecto mi Primer Empleo

- *En el año 2019, la empresa pública Ferrovía del Ecuador acoge a 3 jóvenes practicantes.*

De aquel número de estudiantes, ¿conoce el porcentaje de personas que son contratadas luego de las pasantías?

No se reporta jóvenes contratados

Apéndice C: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a estudiantes que realizaron programas work & travel

Nombre del estudiante: Yaritza Martinez

Edad:

Semestre en el que participó en el programa:

Cargo desempeñado:

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

1. ¿Cuál fue el motivo por el que buscó participar de un intercambio?
Experiencia e independencia
2. ¿Qué aprendizajes de clase considera que fortaleció al momento de participar en el programa?
Entendí el sistema de trabajo de un hotel
3. ¿Qué habilidades adquirió al realizar el programa work & travel?
Mejoré mi inglés y aprendí a manejar situaciones y resolverlas
4. ¿Aprovechó para realizar actividades culturales dentro del periodo de estadía?, ¿cuáles?
Sí, visité museos, zoológicos, monumentos y estadios
5. ¿Cuánto considera que mejoró su nivel de inglés o fluidez del idioma al momento de viajar?
Mejoró mucho, especialmente el auditivo
6. ¿Qué aprendizaje le dejó esta experiencia? ¿Volvería a repetirla? ¿Por qué razón?
Aprendí del mundo hotelero y la restauración. No volvería a repetirlo porque cumplí con mi objetivo que era tener esta experiencia
7. Al momento de regresar a Ecuador, ¿ha tenido la oportunidad de poner en práctica lo aprendido? ¿De qué manera?

Sí, me ayudó al momento de hacer mis pasantías

8. ¿Considera que aprovechó al máximo la oportunidad de laboral en el extranjero?, o si considera que hay cosas que pudo haber hecho mejor o diferente, menciónelas.

Considero que lo aproveché al 100%

9. ¿Qué sugeriría a jóvenes que busquen participar de un programa work & travel?

10. ¿Qué te gustaría que la empresa con la que viajaste te hubiera dicho antes de viajar o que te gustaría que mejor?

La empresa fue excelente

Apéndice D: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a estudiantes que realizaron programas work & travel

Nombre del estudiante: Gabriela Chang

Edad: 25

Semestre en el que participó en el programa:

Cargo desempeñado:

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

1. ¿Cuál fue el motivo por el que buscó participar de un intercambio?
Experiencia laboral
2. ¿Qué aprendizajes de clase considera que fortaleció al momento de participar en el programa?
Ninguno porque realicé mi programa en mis primeros ciclos de la carrera
3. ¿Qué habilidades adquirió al realizar el programa work & travel?
Flexibilidad y adaptación a muchos cambios
4. ¿Aprovechó para realizar actividades culturales dentro del periodo de estadía?, ¿cuáles?
Sí, en colorado practicamos snowboard y en Pensilvania visitamos museos en Pittsburg
5. ¿Cuánto considera que mejoró su nivel de inglés o fluidez del idioma al momento de viajar?
Muy poco, debido a que los lugares que elegimos para work & travel vivían muchos latinos y no se practicaba mucho el idioma
6. ¿Qué aprendizaje le dejó esta experiencia? ¿Volvería a repetirla? ¿Por qué razón?
Ser independiente y responsable. Estar comprometidos con una empresa

7. Al momento de regresar a Ecuador, ¿ha tenido la oportunidad de poner en práctica lo aprendido? ¿De qué manera?
Sí, al momento de realizar prácticas hoteleras
8. ¿Considera que aprovechó al máximo la oportunidad de laboral en el extranjero?, o si considera que hay cosas que pudo haber hecho mejor o diferente, menciónelas.
Realizar varias actividades en diferentes áreas para poder un amplio conocimiento laboral
9. ¿Qué sugeriría a jóvenes que busquen participar de un programa work & travel?
Mi mejor consejo es que busquen un lugar donde puedan practicar inglés
10. ¿Qué te gustaría que la empresa con la que viajaste te hubiera dicho antes de viajar o que te gustaría que mejore?
Mejorar el vínculo de estudiantes con la empresa al momento de la llegada a la ciudad de destino

Apéndice E: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a estudiantes que realizaron programas work & travel

Nombre del estudiante: Erick Méndez

Edad: 22

Semestre en el que participó en el programa:

Cargo desempeñado:

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

1. ¿Cuál fue el motivo por el que buscó participar de un intercambio?
Para tener una experiencia en el extranjero que me ayude a mejorar mis destrezas y habilidades en mi carrera
2. ¿Qué aprendizajes de clase considera que fortaleció al momento de participar en el programa?
Un poco de ama de llaves, aunque todo lo práctico lo aprendí en el intercambio y me ayudó mucho cuando realicé una pasantía aquí en el país
3. ¿Qué habilidades adquirió al realizar el programa work & travel?
Aprendí a trabajar en grupo, a comunicarme mejor con ellos y en el servicio al cliente
4. ¿Aprovechó para realizar actividades culturales dentro del periodo de estadía?, ¿cuáles?
Tuve la suerte que conocí varias personas que me llevaron a conocer algunos lugares en el destino que fui, así que sí realicé actividades culturales y deportivas
5. ¿Cuánto considera que mejoró su nivel de inglés o fluidez del idioma al momento de viajar?
Mejóro bastante y hasta quisiera irme de nuevo para aprender más el idioma

6. ¿Qué aprendizaje le dejó esta experiencia? ¿Volvería a repetirla? ¿Por qué razón?

Aprendí a administrar mi tiempo y dinero de mejor manera. Sí la volvería a repetir pero a otro destino porque quisiera conocer otros lugares

7. Al momento de regresar a Ecuador, ¿ha tenido la oportunidad de poner en práctica lo aprendido? ¿De qué manera?

Me ayudó en las pasantías que realicé porque como ya tenía conocimientos de ama de llaves, me colocaron en ese departamento y me desarrollé muy bien

8. ¿Considera que aprovechó al máximo la oportunidad de laboral en el extranjero?, o si considera que hay cosas que pudo haber hecho mejor o diferente, menciónelas.

Creo que para ser mi primera vez sí aproveché mi oportunidad laboral, no al máximo pero sí la aproveché, esa es otra de las razones por las que quisiera ir de nuevo, porque sabría cómo desenvolverme mejor

9. ¿Qué sugeriría a jóvenes que busquen participar de un programa work & travel?

Si bien muchos queremos ir a trabajar y así poder tener nuestro propio dinero en el extranjero, yo les sugeriría que aprovechen y conozcan todo lo que se puede visitar en el destino al que vayan a ir

10. ¿Qué te gustaría que la empresa con la que viajaste te hubiera dicho antes de viajar o que te gustaría que mejorara?

Pues la empresa con la que viajé es súper buena en lo que hace, tal vez que tenga más destinos como el que me fui donde el housing era muy barato y tenía una paga apropiada

Apéndice F: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a estudiantes que realizaron programas work & travel

Nombre del estudiante: Leydi Farias

Edad: 24

Semestre en el que participó en el programa: 6to

Cargo desempeñado: supervisor de línea de servicio

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

1. ¿Cuál fue el motivo por el que buscó participar de un intercambio?
Volver a repetir la experiencia de vivir fuera del país, pero en esa ocasión experimentar en el ámbito laboral y poder crear nuevas conexiones para el futuro
2. ¿Qué aprendizajes de clase considera que fortaleció al momento de participar en el programa?
Costos de alimentos y bebidas. Administración de alimentos y bebidas y Recursos Humanos
3. ¿Qué habilidades adquirió al realizar el programa work & travel?
Aprender a liderar el personal a cargo, persistencia para trabajar un promedio de catorce horas diarias, resolver problemas con clientes internos y externos e inglés técnico
4. ¿Aprovechó para realizar actividades culturales dentro del periodo de estadía?, ¿cuáles?
Sí, visité museos, festivales y pregones
5. ¿Cuánto considera que mejoró su nivel de inglés o fluidez del idioma al momento de viajar?
Mejóro en la parte técnica: usar más las palabras del sector turístico, en especial del área de alimentos y bebidas

6. ¿Qué aprendizaje le dejó esta experiencia? ¿Volvería a repetirla? ¿Por qué razón?

La diferencia de desempeñar un trabajo en otro país y las responsabilidades que este conlleva. Sí lo volveré a repetir porque el empleo que tenía me ayudó a descubrir en qué área me quiero dedicar una vez terminada la universidad

7. Al momento de regresar a Ecuador, ¿ha tenido la oportunidad de poner en práctica lo aprendido? ¿De qué manera?

Por motivos de elección propia, no he buscado trabajo. Pero en clases he fortalecido lo aprendido en el trabajo

8. ¿Considera que aprovechó al máximo la oportunidad de laboral en el extranjero?, o si considera que hay cosas que pudo haber hecho mejor o diferente, menciónelas.

Considero sí lo hice, ya que al final obtuve una propuesta para volver y quedarme permanentemente

9. ¿Qué sugeriría a jóvenes que busquen participar de un programa work & travel?

Que cualquier actividad que desempeñen siempre hagan lo mejor, den su mayor esfuerzo; que aprovechen a relacionarse con quienes hablan inglés y hablar lo mayor que puedan. Aprender de sus compañeros y ayudarse mutuamente

10. ¿Qué te gustaría que la empresa con la que viajaste te hubiera dicho antes de viajar o que te gustaría que mejorara?

El sistema de pagos; ya que es quincenal. Puede tomar varios días hasta que tengas tu primer ingreso

Apéndice G: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a estudiantes que realizaron programas work & travel

Nombre del estudiante: Alisson Bazarro Arias

Edad: 25

Semestre en el que participó en el programa: 5to

Cargo desempeñado: Housekeeper

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

1. ¿Cuál fue el motivo por el que buscó participar de un intercambio?
Por vivir la experiencia, conocer y ganar dinero.
2. ¿Qué aprendizajes de clase considera que fortaleció al momento de participar en el programa?
Aprender inglés, atención al cliente y conocer más sobre su cultura.
3. ¿Qué habilidades adquirió al realizar el programa work & travel?
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, adaptación a los cambios, resolver problemas, más paciencia y servicio al cliente
4. ¿Aprovechó para realizar actividades culturales dentro del periodo de estadía?, ¿cuáles?
Vistí el Parque de diversiones “Dollywood”, el Teatro Dolly Stampede y Gatlinburg
5. ¿Cuánto considera que mejoró su nivel de inglés o fluidez del idioma al momento de viajar?
Un 7 aunque considero que más que la fluidez al hablar mejoró mi manera de entender el idioma.
6. ¿Qué aprendizaje le dejó esta experiencia? ¿Volvería a repetirla? ¿Por qué razón?

Vivir y viajar sola, responsabilidad, hacer nuevos amigos y conocer diferentes culturas, aprender más el inglés y valorar a la familia y las cosas que tienes.

Regresaría a otro estado para ganar experiencia tanto Cultural como Profesional y también por la parte económica ya que si se genera mayor ganancia durante los 2 meses.

7. Al momento de regresar a Ecuador, ¿ha tenido la oportunidad de poner en práctica lo aprendido? ¿De qué manera?

Si Practicar el Inglés en clases.

8. ¿Considera que aprovechó al máximo la oportunidad de laboral en el extranjero?, o si considera que hay cosas que pudo haber hecho mejor o diferente, menciónelas.

Aproveché tanto la oportunidad laboral que no visité muchos lugares turísticos, y la próxima vez que viaje voy a tomar un tiempo para también conocer.

9. ¿Qué sugeriría a jóvenes que busquen participar de un programa work & travel?

Que vivan esta experiencia pero siempre estar atento y saber dónde llegas y que cargo vas a tener.

Que busquen un trabajo cerca de algún familiar para que así se ahorren ese dinero y vivan con ellos.

10. ¿Qué te gustaría que la empresa con la que viajaste te hubiera dicho antes de viajar o que te gustaría que mejore?

Que haya mejor comunicación entre los Agentes de viajes ya que a veces llamaban para preguntar sobre los documentos o pagos cuando ya estaban entregados.

Entregar la información necesaria porque me indicaron un precio y luego me hicieron otros cobros a parte de lo que ya había dado. Algo que ellos no me indicaron la primera vez cuando pedí requisitos y valores.

Apéndice H: Entrevista a estudiantes partícipes del programa work & travel



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a estudiantes que realizaron programas work & travel

Nombre del estudiante: Jeremy Tutiven

Edad:

Semestre en el que participó en el programa: 4to semestre

Cargo desempeñado:

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

1. ¿Cuál fue el motivo por el que buscó participar de un intercambio?
Vivir la experiencia. Mi hermano fue quien le habló a mis padres sobre el programa y les pareció una buena experiencia para poder coger experiencia laboral y visitar otro país.
2. ¿Qué aprendizajes de clase considera que fortaleció al momento de participar en el programa?
El inglés. Estuve en Wisconsin donde la mayoría de personas habla inglés, así que el inglés que me enseñó la universidad es bueno, el servicio al cliente e inteligencia emocional. Si bien no ves una materia acerca de servicio al cliente e inteligencia emocional, los profesores te inculcan lo importante que es.
3. ¿Qué habilidades adquirió al realizar el programa work & travel?
Trabajar en equipo, trabajar bajo presión, ser cumplido, puntual, trabajar doble turno. Además, aprendí mucho sobre etiqueta y protocolo y sobre servicio al cliente.
4. ¿Aprovechó para realizar actividades culturales dentro del periodo de estadía?, ¿cuáles?
Sí, en esos casi tres meses que tienes en el work & travel tienes días libres para hacer actividades culturales y tienes amigos de todas partes del mundo.

Y haces actividades culturales como ir a parque acuáticos, restaurantes locales, jugar un partido de básquet, ir a un estadio, salir con los locales. Y ahí te da una perspectiva distinta de la vida, de cómo viven los locales comparado de cómo tú vives acá.

5. ¿Cuánto considera que mejoró su nivel de inglés o fluidez del idioma al momento de viajar?

Yo creo que mi listening mejoró bastante porque desempeñaba el cargo de cajero y aparte trabajé en otro restaurante donde tenía que tratar mucho con el norteamericano. Por lo que sí creo que mi listening mejoró y mi speaking también aunque este no tanto

6. ¿Qué aprendizaje le dejó esta experiencia? ¿Volvería a repetirla? ¿Por qué razón?

Aprender a valorar el trabajo, el servicio al cliente sobre todo porque allá la industria de servicio es de alto nivel así que tu allá tienes que aprender a tratar al cliente y a estar en un ambiente laboral. Sí volvería, es algo súper chévere que vale la pena 100%

7. Al momento de regresar a Ecuador, ¿ha tenido la oportunidad de poner en práctica lo aprendido? ¿De qué manera?

Me ha servido muchísimo. Actualmente yo estoy en el Hotel del Parque y trabajo en el departamento de Alimentos y Bebidas y la chica a lo que vio que estuve trabajando en Estados Unidos en un resort se quedó impactada y no me hizo muchas preguntas y me puso en Room service donde también trato con huéspedes, me toca hablar inglés con ellos. Trabajo en lo que es etiqueta, montajes e incluso algo de coctelería. La experiencia de work & travel que tuve incidió mucho en que me hayan escogido como pasante en el Hotel del Parque.

8. ¿Considera que aprovechó al máximo la oportunidad de laboral en el extranjero?, o si considera que hay cosas que pudo haber hecho mejor o diferente, menciónelas.

Sí considero que lo aproveché al máximo pero sí creo que pude haber mejorado algunos aspectos al momento de atender a clientes y de preparar alimentos

9. ¿Qué sugeriría a jóvenes que busquen participar de un programa work & travel?

Sugeriría a los chicos que vayan con todas las ganas del mundo porque uno piensa que va a pasear pero primero tienes que trabajar duro. Que se acostumbren a cómo es el horario allá porque los itinerarios son diferentes allá. Sepan que van a visitar otra cultura y estén preparados para ese cambio abrupto porque el norteamericano no es igual que el ecuatoriano.

10. ¿Qué te gustaría que la empresa con la que viajaste te hubiera dicho antes de viajar o que te gustaría que mejor?

Que me hubieran dicho la cantidad de impuestos que cobran en Estados Unidos

Apéndice I: Carta de consentimiento Empresa A



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Gabriela Rodríguez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Comprendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la incidencia de intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico para graduados en el Área de Hotelería y Turismo.

Firma del entrevistado

Fecha

Correo Electrónico: info@ exchonyx.net

Firma del Investigador: Gabriela Rodríguez

Fecha

Apéndice J: Transcripción de entrevista Empresa A



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a gerente de Empresa de intercambios laborales

Nombre del entrevistado (opcional): Gerente 1

Nombre de la empresa (opcional): Empresa A

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

Fecha: 29 de junio del 2019

¿Qué la(o) motivó a comenzar este proyecto?

La empresa no nació por mí, nació por medio de un hermano mío, él está viviendo en otro país. El inicio lo que es la empresa Together. El motivo de él sí era poder brindar alternativas de viajes de intercambios porque nosotros inicialmente sí hicimos un viaje de intercambio, pero no fue así tan chévere y entonces cuando regresamos quisimos cambiar un poco eso y la forma de aplicar porque prácticamente cuando nosotros aplicamos nos llevó arrastrados mi mamá. En ese tiempo la comunicación del programa era muy educativo y no dejaba ver más allá de las otras ventajas que tenía. Queríamos ponerlo cómo es, ir y poder experimentar el país, mas no por ir a aprender inglés, ganar experiencia y ponerla en tu curriculum y cosas así.

¿Cuál es la visión que tiene su compañía?

Aun no la tenemos sinceramente definida, pero básicamente ya se está perfilando. Si creemos que mientras más personas vayan de viaje, no tanto por la cuestión de ir a hacer dinero sino por ganar experiencia general en el extranjero, vivir en otro país, pagar tus propias cuentas, tener la oportunidad de tomar por primera vez todas tus decisiones, definitivamente sí te vuelve a futuro una persona que puede tomar más fácilmente decisiones y te va a ayudar. Así

que básicamente esa sería la visión que se está empezando a perfilar. Ayudar a los chicos a madurar.

¿Con cuántos programas de intercambios laborales, estudiantiles o de pasantías cuenta? ¿Cuál es la diferencia entre cada uno de ellos?

Estamos actualmente manejando tres programas. El primero es de Work and Travel ese básicamente tiene ciertas restricciones como: tener entre 18 a 28 años, saber inglés y estar estudiando en la universidad. Programas de intercambio a nivel profesional que se llama Inter and Training, ese tiene limitaciones, estar entre 18 y 30 años, estar o no estudiando, cuenta la experiencia de entre 6 meses a 5 años y pues tener voluntad para trabajar porque al ser un programa de pasantías profesionales las empresas sí se fijan en la iniciativa que la persona tiene para aplicar. El otro es un programa de inglés, en la ciudad de Nueva York y los otros cursos de inglés a nivel local. Y otro tipo de pasantías internacionales, similares al Work and Travel pero ya a nivel local.

¿Cuántos convenios tiene con empresas extranjeras?

Creo que va desde 5 a 10 convenios

¿Aquellas empresas son prestadoras de servicios turísticos o algunas tienen visión ajena al turismo?

Bueno, por lo general todas las empresas forman parte del catálogo de los patrocinadores, los cuales son agencias como nosotros pero en Estados Unidos y con ellos son los que se firman los convenios. Ahora, si hablamos netamente de estas empresas que buscan a los empleadores, solo se enfocan en brindar servicios educativos, o sea netamente para ganar experiencia. En su mayoría sí son enfocadas en la parte turística. Hoteles, restaurantes, parques de diversiones y otro tipo de compañías como tiendas de ropa o víveres

¿Qué cargos desempeñan los estudiantes en aquellas empresas?

Dependiendo del programa, porque si van del programa Work & Travel las posiciones son muy básicas, como de limpieza, atención al público, mesero, en el caso de parque de diversiones un tipo de atención al cliente tipo guianza en el parque. Si son de pasantías profesionales van más allá de posiciones básicas. Sin embargo, no llegan a un puesto gerencial.

¿En qué meses del año suelen viajar los estudiantes a sus puestos de trabajo?

Por lo general, salen de febrero a mayo, esa es la primera temporada. La segunda temporada es de mayo hasta septiembre pero de ahí no salen tantos

participantes. Y de ahí no hemos trabajado lo que es otoño ni invierno. De ahí lo que son pasantías profesionales, la mayoría sale a partir de agosto hasta finales del año.

¿Cuántos estudiantes universitarios aproximadamente viajan con su agencia en el programa Work and Travel al año?

Casi que año a año van de 100 a 200 personas, entre los dos periodos.

¿Cuánto tiempo tiene la empresa realizando este proyecto??

Ya cerca de 10 años

Aproximadamente desde su creación cuantos estudiantes han tomado el programa Work and Travel??

1000 estudiantes por lo menos

De los universitarios que viajan, ¿cuántos pertenecen a carreras de Hotelería y Turismo?

Del periodo pasado (2018- dos temporadas) viajaron 30 personas de Hotelería y Turismo. No sé si es por algún tipo de estigma porque tú sabes que no todos los que estudian turismo están conscientes de que su carrera es bastante vinculada al servicio. Creo que eso también influye en que no todos vayan allá

¿Cuáles considera que son las ventajas de realizar un programa de Work and Travel para el estudiante de la carrera de Hotelería y Turismo?

Bueno, en términos generales si les sirve bastante porque está ligado a su carrera. La mayoría de posiciones son vinculadas en hoteles, restaurantes y en ellos pueden hacer una práctica y conocer cómo funciona un hotel y su sistema de organización para conocer a fondo el negocio de la hospitalidad incluso área por área. Sí les ayuda

¿Considera que esta oportunidad produce una ventaja competitiva para la persona que lo realiza?

Para turismo sí debería darle una oportunidad más en la inserción del mercado laboral. Primero, porque para aplicar al programa uno debe cumplir una serie de requisitos y las personas que lo hacen están un poco más calificadas que otras personas que van directamente a entregar su curriculum. Ya tienen una experiencia laboral y aunque no sea tan larga, porque apenas son 3 meses, si lo repite varias veces ya tiene bastante importancia. Y pues, a parte del plus que tiene de saber inglés y si en algún momento le toque hablar en inglés con algún cliente por cualquier cargo que desempeñe dentro del país le podrá ayudar.

¿Cree usted que los intercambios laborales universitarios inciden en la oportunidad de empleo turístico de los estudiantes y graduados?

Sí, creo que tengan bastante oportunidad en el mercado laboral. Ellos llegan bastante inspirados y a pesar de que acá sea un poco difícil encontrar trabajo, esa experiencia sí les ayuda a conocer que tienen que esforzarse para poder alcanzar sus objetivos.

Apéndice K. Transcripción entrevista Empresa B



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a gerente de Empresa de intercambios laborales

Nombre del entrevistado (opcional): Gerente 2

Nombre de la empresa (opcional): Empresa B

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

Fecha: 29 de junio del 2019

¿Qué la(o) motivó a comenzar este proyecto?

El deseo de hacer conocer a los jóvenes sobre oportunidades de estudio y/o experiencia laboral en el exterior. Para que abran su mente hacia otras oportunidades.

¿Cuál es la visión que tiene su compañía?

Promocionar el intercambio cultural y aprendizaje de idiomas al mayor número de estudiantes ecuatorianos.

¿Con cuántos programas de intercambios laborales, estudiantiles o de pasantías cuenta? ¿Cuál es la diferencia entre cada uno de ellos?

Programas académicos 4

Programas Culturales 2

Los académicos están enfocados a Colegios o Universidades

Los Culturales se relacionan al aprendizaje de la cultura a través de la experiencia

¿Cuántos convenios tiene con empresas extranjeras?

Varios

¿Aquellas empresas son prestadoras de servicios turísticos o algunas tienen visión ajena al turismo?

No

¿Qué cargos desempeñan los estudiantes en aquellas empresas?

Atención al Cliente, Atención en Bebidas y Alimentos y Ventas

¿En qué meses del año suelen viajar los estudiantes a sus puestos de trabajo?

Febrero o marzo a mayo

¿Cuántos estudiantes universitarios aproximadamente viajan con su agencia en el programa Work and Travel al año?

70 - 100

¿Cuánto tiempo tiene la empresa realizando este proyecto??

Veinte años

Aproximadamente desde su creación cuantos estudiantes han tomado el programa Work and Travel??

Información restringida

De los universitarios que viajan, ¿cuántos pertenecen a carreras de Hotelería y Turismo?

40%

¿Cuáles considera que son las ventajas de realizar un programa de Work and Travel para el estudiante de la carrera de Hotelería y Turismo?

Conocer nuevas prácticas en hoteles de categoría, perder el miedo de comunicarse en otro idioma y conocer nuevos métodos de trabajo.

¿Considera que esta oportunidad produce una ventaja competitiva para la persona que lo realiza?

Sí, porque ya posee elementos para desempeñarse en el ambiente turístico y el conocimiento del idioma le da seguridad y confianza para atender a este tipo de industria

Apéndice L: Carta de consentimiento Xperiences



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Gabriela Rodríguez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Comprendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la incidencia de intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico para graduados en el Área de Hotelería y Turismo.

Firma del entrevistado

05-07-2019

Fecha

Correo Electrónico: _____

Firma del Investigador: Gabriela Rodríguez

05-07-2019

Fecha

Apéndice M: Transcripción entrevista Xperiences



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a gerente de Empresa de intercambios laborales

Nombre del entrevistado (opcional): Ing. Fernando Gilbert

Nombre de la empresa (opcional): Xperiences

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

Fecha: 5 de julio del 2019

¿Qué la(o) motivó a comenzar este proyecto?

Como te contaba, cuando estaba viajando, me di cuenta de que lo más importante de todo, y no sé si a ti te pasa, yo justo la semana pasada hablaba con unos chicos que viajaron con nosotros el año pasado y ahora vuelven a viajar. Y cuando tu regresas a Ecuador la mayoría de personas creen que lo que más ganaste del programa fue la plata, tienes un par de miles de dólares en el bolsillo si es que lo trabajaste bien, trajiste por ahí un teléfono, una laptop, ropa y tú crees que eso es lo que más ganaste pero cuando va pasando el tiempo y ya pasan meses y se te fue toda esa plata que trajiste y ya no te sirve el celular que te compraste entonces en ese momento te das cuenta que lo que realmente sirve es lo que viviste y aprendiste. Como esas pequeñas cosas que tú no te habías dado cuenta que te cambiaron la visión y te ayudan a ver tu forma de actuar en la sociedad de una mejor manera y más positivo. Lo que nos motivó a hacer esto fue eso, empecé a ver cada vivencia que había tenido en cada país, cómo me había ayudado, cómo me había cambiado a mí la visión y lo que yo quiero es que los demás chicos hagan eso. Para mí es la mejor forma, la forma más eficiente de ver el turismo. No un crucero, no un tour a marte sino una pequeña acción que vas y haces. De seguro tú lo viviste, de seguro te costó en algún momento, de seguro te quisiste regresar a Ecuador en algún momento,

especialmente la segunda semana. La primera semana estas full emocionado porque todo es nuevo, porque estas con tus amigos y todo chévere. La segunda semana ya nada es nuevo, te duele todo, la comida y cómo que siete de la mañana para ir a trabajar cómo que tengo que cocinar y lavar mi ropa. Entonces en ese momento piensan, ya no me gustó. Y ese momento es cuando vienen normalmente los padres a decir oiga mi hijo se quiere regresar.

¿En serio tienen caso de personas que se quieren regresar?

Siempre, cada año unos veinte padres de familia vienen acá a la agencia a decir que sus hijos se quieren regresar porque es difícil. Y les comentamos que le dijimos a él que iba a sentir eso y le dijimos a usted también, porque hacemos una charla para los padres. Y cuando ellos los llamen les digan que no, ya pagué para que te vayas y no voy a pagar mil más para que te regreses porque es la experiencia. Una vez que te acostumbraste allá, porque cuando tú te vas piensas en vacaciones con tus amigos, no lo ves como un programa de intercambio, sólo te fijaste en la parte de travel y no en la parte de work que está al inicio de hecho. Y mencionamos a los padres, se acuerdan cuando les dijimos que se querría regresar, dígame que no porque esta es la parte donde su hijo va a ver el mayor provecho de esto y cuando su hijo regrese usted va a notar que es un poquito más independiente. Va a notar que de repente lavó la ropa él solo, un cambio que igual les dura tres meses y llegan y se vuelven a desacostumbrar pero al menos es un pequeño bocado de cómo debería ser la vida. Y eso nos motivó a comenzar la empresa y por eso justamente se llama Xperiences, porque vivimos para otorgar ese tipo de experiencias a los chicos.

¿Cuál es la visión que tiene su compañía?

Bueno, creo que ya te lo comenté. Crearles experiencias a los chicos.

¿Con cuántos programas de intercambios laborales, estudiantiles o de pasantías cuenta? ¿Cuál es la diferencia entre cada uno de ellos?

Este año redujimos solamente a work & travel, JI en realidad. Como pasantías también es JI estamos viendo si podemos trabajar aunque sea un grupo pequeño porque tenemos unas quince personas que quieren viajar a Estados Unidos el año. La diferencia que se podría ver entre work & travel y pasantías es el inicio del proceso. Porque work & travel es masivo entonces la oferta se envía, aquí tienes veinte puestos y acá cuarenta puestos. En cambio, las pasantías son personalizadas, tienes que hacer un perfil, normalmente una entrevista o video

presentándote. Se envía tu perfil y luego de eso te dicen cuáles son las opciones que están interesadas en ti. Una vez que tú dices éste, te entrevistan por Skype y de ahí para adelante todo es exactamente igual.

¿Cuántos convenios tiene con empresas extranjeras? ¿Más o menos con cuántos empleadores trabajan al año?

Nuestro contrato es con los sponsors, los cuales son tres. El año pasado habremos tenido unas treinta empresas más o menos, enviando más o menos quinientas personas por año. Nosotros tenemos tres sponsors y cada uno nos da de ocho a quince empresas. Esa es la parte más difícil de la persona que elige JI. Al inicio del año cuando los sponsors te dan las ofertas puedes ver cuáles podrían ser y cuáles no. Hay ciudades que creemos que no les convienen a los chicos como ciudades grandes porque el costo de vida es muy alto. Aquello es logístico, tenemos una sola persona que se encarga de eso, de elegir las empresas.

¿Aquellas empresas son prestadoras de servicios turísticos o algunas tienen visión ajena al turismo?

El programa lastimosamente tiene un beneficio económico y digo lastimosamente porque a mí me parecería súper chévere si en el work & travel tu pudieras no pagar la cantidad de dinero que pagas, que te cueste menos, recuperar ese dinero a través de un bono y que tengas tus cosas gratis, así me parecería que se podría aprovechar mucho más. Asimismo como tienes los chicos que ven esto por dinero también tienes empresas que ven esto por dinero. O sea empresas que los veo sólo porque me voy a ahorrar dinero y voy a contratar gente únicamente cuando la necesite pero también tienes chicos como tú que viajaron porque realmente quieren esta experiencia y le van a sacar provecho como experiencia, entonces también tienes empresas que lo ven como una experiencia y tratan de aportar lo que más puedan al conocimiento de los chicos, no solamente en la parte cultural sino que también les enseñan y se encargan de capacitarlos muy bien y van más allá de sólo capacitarte para un puesto sino que te enseñan también todo el funcionamiento del negocio para que puedas llevarte esa parte contigo.

¿Qué cargos desempeñan los estudiantes en aquellas empresas?

Todas son posiciones sencillas que se pueden aprender en una semana y que se puedan desarrollar fácilmente durante dos o tres meses y que al irse no si sienta

con un hueco sino que pueda ser reemplazada la posición fácilmente. Entonces son meseros, cajeros, supervisores, asistentes de limpieza. En las pasantías sin embargo ya es algo más profesional donde ya tienes un cargo específico. Por ejemplo, auditor nocturno, recepcionista para hotel de golf, cosas así.

¿En qué meses del año suelen viajar los estudiantes a sus puestos de trabajo?

Nosotros operamos únicamente en la costa de Ecuador, entonces siempre es desde alrededor de mediados de febrero hasta el dos de mayo, siempre.

¿Cuántos estudiantes universitarios aproximadamente viajan con su agencia en el programa Work and Travel al año?

Cuatrocientos a quinientos al año

¿Cuánto tiempo tiene la empresa realizando este proyecto??

Desde el 2014

Aproximadamente desde su creación, ¿cuántos estudiantes han tomado el programa Work and Travel??

Aproximadamente el 2014 unos 2000 – 2500 estudiantes universitarios.

De los universitarios que viajan, ¿cuántos pertenecen a carreras de Hotelería y Turismo?

En este momento son la minoría, la mayoría pertenece a otras carreras. No sabría decirte un porcentaje exacto, pero de las universidades en general habrá sido sólo el diez 10%, lo cual me indica que la gente viaja más por la plata que por la experiencia.

¿Cuáles considera que son las ventajas de realizar un programa de Work and Travel para el estudiante de la carrera de Hotelería y Turismo?

Yo creo que las ventajas para los estudiantes que quieren enfocarse en Hotelería es directa, o sea te van a enseñar cómo debe ser tu negocio cuando te gradúes. Lo que tú mencionabas también al inicio, me parece tal vez que Estados Unidos es un país que tiene mucho más claro la importancia de los estándares de la calidad del servicio que Ecuador. Aquí en Ecuador, probablemente sólo logres aprender eso si estas en una cadena gigante sino no vas a aprenderlo. Por ende, principalmente los estándares de servicio y también lo que tu nombrabas, que tienen muy buenas ideas de cómo funcionar y cómo administrar entonces lo puedes palpar directo.

¿Considera que esta oportunidad produce una ventaja competitiva para la persona que lo realiza? ¿Por qué razón?

Definitivamente si estudias turismo. Pero igual creo que a todos les sirve porque es algo que puedes poner en tu curriculum y que tengas pocos años y digas que fuiste capaz de vivir en otro país por tu propia decisión y tener una experiencia me parece un ganar muy grande en un curriculum. Me gusta mucho la gente que tiene iniciativas y una muy buena para la edad que suelen tener y para lo que se espera del futuro. Entonces probablemente yo los quisiera en mi equipo. Se supone que debes haber practicado tu inglés, lo cual te hace más valioso para competir. Si fuiste a un hotel, parque de diversiones, parque natural o alguna de estas cosas viste tu carrera de primera mano de alguien que probablemente tiene mucho más éxito que alguien que tú conoces en tu país. Para mi es genial cuando viene una persona que nunca ha salido del país y quiere ver afuera y ganar experiencia y al final del proceso nos agregamos en Facebook y somos amigos y dos o tres años después veo que está viajando por el mundo, conoce mil cosas, está haciendo pasantías y existen muchos de esos casos.

Apéndice N: Carta de consentimiento docente de Educación Superior



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Gabriela Rodríguez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y

Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Comprendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la incidencia de intercambios laborales universitarios en la oportunidad de emple turístico para graduados en el Area de Hotelería y Turismo.

Firma del entrevistado

Fecha

Correo Electrónico: cvelezh@vees.edu.ec

Firma del Investigador: Gabriela Rodríguez

Fecha

Apéndice O: Transcripción entrevista docente de Educación Superior



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Trabajo de investigación Entrevista a docente de Educación Superior

Nombre del entrevistado (opcional): Ing. César Vélez Del Hierro

Entidad de Educación Superior (opcional): UEES

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

Fecha: 28 de junio del 2019

Como docente de Educación Superior, ¿conoce acerca de los intercambios laborales universitarios, denominados Work and Travel?

Sí, tenemos estudiantes que se han ido de pasantías a través de Work and Travel y gente que siempre está interesada a trabajar con este tipo de programas.

¿Cuál es su relación con aquellos programas?

Sí, como facultad y como Universidad tenemos convenios con varios de ellos: con International Training Network, Placement International, grupo Mina que es básicamente para estudiantes de Gastronomía y Artes Culinarias y otros programas que si bien no son Work and Travel pero son una combinación entre intercambios académicos y prácticas remuneradas con el HTMI (Hotel Management Institute en Suiza) y Cesar Ritz College en Suiza. Solo para Work and Travel, de ahí tenemos programas para pasantías dentro del país.

¿Conoce estudiantes universitarios o graduados en Hotelería y Turismo que hayan participado en Work and Travel?

Sí, conozco a varios

¿Considera usted que aquel intercambio laboral, además de aportar experiencia a un curriculum vitae, genera en las personas una ventaja competitiva?

Yo más que ventaja competitiva lo llamaría un valor agregado que tienen en la hoja de vida y en la experiencia profesional los chicos. Siempre es bien visto

desde el punto de vista del empleador, es decir la gente que contrata a los estudiantes, que primero que demuestren que manejan bien un idioma ajeno al idioma nativo en este caso el inglés, francés u otro idioma. En segundo lugar, que demuestren que ya tienen algo de experiencia laboral y si es fuera del país mucho mejor porque generalmente son en cadenas internacionales que tienen ciertos estándares que a veces no se aplican acá en el Ecuador. Y la otra, que cuando llegue una pasantía fuera del país el empleador siempre lo ve con buenos ojos, en el sentido de que se espera que esa persona sea un poco más independiente o más madura que aquella que hizo pasantías en el país pero no se fue a vivir solo como pasa en Work and Travel. Yo creo que son, no sé si llamarlas ventajas competitivas pero son un importante valor agregado. Básicamente por esos puntos que diferencian a muchos estudiantes. Y tú que te fuiste de Work and Travel probablemente lo notaste, es una persona la que se va y una muy diferente la que regresa del programa. Y son cosas que a veces se aprenden ahí y no solamente se aplican en el ámbito profesional sino también mucho en la vida personal, el ser más independiente, responsable, valorar mucho más las cosas y quizás valorar hasta más el dinero. Son esas cosas que le permiten al empleador decir bueno esta es una persona un poco más madura que otra y al propio chico decir bueno ya tengo un poco de experiencia profesional que podría aplicar esas cosas que aprendí fuera del país como nuevas modalidades, formas y métodos de trabajo acá en el Ecuador. Lo que es muy chévere y muy importante de esos programas es que los chicos siempre vienen con ideas frescas o con nuevas ideas que pueden venir y replicarlas acá en el Ecuador. Hay cosas que uno a veces mira en otros países y dice bueno esto de aquí lo puedo hacer también en mi país, obviamente ajustándolo al contexto ecuatoriano y ecuatorianizando un poco la idea. Pero siempre esas ideas frescas puede que hagan mucho clic acá en el Ecuador y si no salen de la cajita que tienen que se llama Ecuador, capaz no la pueden visualizar o al menos no son conscientes de eso.

¿Qué habilidades ha observado que los estudiantes adquieren o fortalecen al regresar de aquellos viajes?

Bueno, un poco las que hemos conversado. Pero desde el punto de vista un poco más profesional, el tema del idioma, lo mejoran muchísimo. Una cosa es practicarlo en una clase acá de idiomas en la Universidad y otra cosa es vivirlo

en el día a día. El tema de relaciones interpersonales, el tema de comunicación/ tolerancia intercultural porque uno se pone en contacto con personas que son de diferentes religiones, diferentes nacionalidades, diferentes culturas y hay que ser muy tolerante y adaptativo, saberse manejar con ellos también. Manejar un poco mejor el estrés. No es lo mismo el estrés de un aula universitaria con los deberes y trabajos que lo que pasa donde las papas queman, en la empresa en el hotel, restaurante o la cocina. Y el tema de habilidades blandas: trabajo en equipo, comunicación, ser más independiente, responsable. Yo creo que es una buena forma de que si uno lo ve de forma holística, que el estudiante se potencie con todo lo que va a aprender pero que también valore un poco más lo que aprendió en la casa , todos sus valores y principios y valore la parte técnica y conocimientos que aprendió en la Universidad. Es decir, como lo que me enseñaron en el aula, que es teórico se aplica en la realidad.

¿En qué etapa universitaria recomendaría que los estudiantes realicen aquellos intercambios?

Probablemente yo diría a partir de la mitad de la carrera en adelante. Para que le saquen un poco más de provecho. En el sentido, de que sepan ciertas materias técnicas que podrían aplicarlas allí en la realidad. Para ser puntuales, un ejemplo es la materia de servicio al cliente, una cosa es verla en un aula de clase y una muy distinta vivirla en el Ecuador, y una muy distinta vivirla afuera del país en cadenas con estándares internacionales. Si bien es cierto estos programas son para hacerlas en cualquier etapa de la carrera universitaria. Creo yo que el mayor provecho lo sacan cuando ya tienen algo de conocimiento de la industria, para que eso de ahí que lo conocen teóricamente lo puedan visualizar en la realidad.

¿Cree usted que los intercambios laborales universitarios inciden en la oportunidad de empleo turístico de los estudiantes y graduados?

Sí, yo creo que sí influye. No sé qué porcentaje porque no he hecho un estudio como para saber que tanto inciden o no pero sí creo que es un atributo que los empleadores lo revisan y lo chequean porque siempre hacer pasantías en otro país está muy bien visto en el mercado ecuatoriano. En el sentido que le permite a lo gente decir okey esta persona ya trabajó este tiempo afuera, probablemente ya demostró o adquirió ciertas habilidades en otro país y siempre es bueno además en la empresa que uno contrate o maneje tenga gente que haya tenido

experiencias laborales en otros lugares diferentes al Ecuador, porque también enriquece mucho a la empresa.

Como docente, ¿qué recomendaría a futuras personas que busquen consejo acerca de programas Work and Travel?

Bueno, primero que se informen bien de las empresas porque hay todo tipo de empresas. Empresas que son muy serias, muy cumplidoras de lo que prometen y otras que no son tan serias. Otra, que si no conocen esa empresa que se pongan en contacto con conocidos o personas que ya hayan realizado el programa para que vea un poco la experiencia que tienen esas personas que ya estuvieron allá. Que aprovechen la oportunidad que tienen para hacer contactos, los contactos que podrían hacerse allá y no sólo contactos personales sino también contactos profesionales porque muchas veces esa misma empresa en la que trabajó en algún momento el estudiante pueda ser la puerta para su primer empleo de verdad una vez que se gradúe. Porque si uno se desempeña bien y obra bien probablemente esas puertas siempre se van a quedar abiertas. Y que lo aprovechen mucho para conocer otras culturas, si bien es cierto es un programa que les permite poner en práctica sus conocimientos le ayuda mucho para poder ser más tolerante con los cambios culturales que tienen las personas. Siempre tengan en cuenta que las pasantías que van a hacer sean conscientes de si se las van a validar en su universidad, porque hay muchas veces que los estudiantes van a una pasantía que luego no se las validan en las universidades como horas de prácticas, entonces creo que es importante que los chicos antes que se vayan sean muy certeros de saber, me las van a validar o no. Porque a veces hacen pasantías en puestos que no corresponden sus carreras e igual quieren que se las validen. Entonces, la idea del Work and Travel es no trabajar en x cosa que no tiene nada que ver con mi carrera sino al contrario, un puesto o una posición que tenga mucho que ver con mi carrera y que me permita un poco contrastar lo que veo en el aula y lo que pasa en el mundo real. Y la otra, que siempre que hagan esas pasantías, traten de transmitir eso que aprendieron a sus compañeros porque es algo muy enriquecedor. O sea lo que pasa con el Work and Travel independiente de la empresa es la experiencia que se gana. La experiencia y el recuerdo porque es una vivencia que nadie se la va a quitar. Lo viajado, lo vivido, lo comido y lo bailado nadie se lo quita. Yo creo que eso es parte también de la experiencia y la formación de los chicos.

Apéndice P: Carta de consentimiento docente de Educación Superior




UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carta de consentimiento para entrevistados

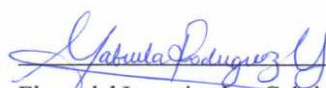
Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Gabriela Rodríguez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Comprendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la incidencia de intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico para graduados en el Área de Hotelería y Turismo.


Firma del entrevistado

05-07-2019
Fecha

Correo Electrónico: macemore @ espol. edu. ec


Firma del Investigador: Gabriela Rodríguez

05-07-2019
Fecha

Apéndice Q: Transcripción entrevista docente de Educación Superior



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Trabajo de investigación Entrevista a docente de Educación Superior

Nombre del entrevistado (opcional): Ec. María Cecilia Moreno

Entidad de Educación Superior (opcional): Espol

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

Fecha: 5 de julio del 2019

Como docente de Educación Superior, ¿conoce acerca de los intercambios laborales universitarios, denominados Work and Travel?

Sí, si conozco de los work & travel.

¿Cuál es su relación con aquellos programas?

Bueno, realmente ahora un poco menos. En el pasado, como yo dirigía todo el tema de prácticas de los estudiantes de la Espol sí conocí muchos de estos programas. Me reuní muchas veces con estas empresas para así mismo fomentarlos dentro de Espol y más que nada los estudiantes de diferentes facultades puedan viajar a estos programas. Actualmente he tenido relación con algunos de ellos más por el tema que yo manejo toda la parte de idiomas en la Universidad en el centro de Lenguas extranjeras y es mucho por el tema de avalar el inglés, los certificados que hay que emitir y todo esto de aquí.

¿Conoce estudiantes universitarios o graduados en Hotelería y Turismo que hayan participado en Work and Travel?

Personalmente no conozco tan de cerca a los chicos. Se mucho de los chicos que se van, o sea en general que se están yendo estudiantes de Turismo y las otras carreras porque justo Turismo está dentro de mi Facultad. Entonces cuando tenemos reuniones con los otros coordinadores de carrera ellos sí nos cuentan

que los estudiantes están yendo y hay muchas oportunidades de hoteles, parques temáticos y ese tipo de trabajos más que nada.

¿Considera usted que aquel intercambio laboral, además de aportar experiencia a un curriculum vitae, genera en las personas una ventaja competitiva?

Sí, más que nada porque más allá de que vas a trabajar en ciertas áreas de turismo y aporta al curriculum, también es el tema de desenvolverte en un medio completamente diferente, aprendes a administrar tu dinero, a organizarte. No es lo mismo estar aquí, que estar en la comodidad de tu hogar con tu papá, tu mamá, tus amigos y en tu zona de confort; a irte a un lugar completamente diferente, con un clima muy distinto, sin tu familia o alguien cercano. Y ahí te toca ser responsable, cumplir con horario de trabajo, cumplir con esas responsabilidades que has adquirido, pagar una renta, ir al supermercado. Tienes toda una experiencia de vida ahí realmente y eso te fortalece como persona. Tú ya regresas mucho más fuerte, seguro, ya con otra actitud diferente frente a la vida y mucho más maduro también.

¿Qué habilidades ha observado que los estudiantes adquieren o fortalecen al regresar de aquellos viajes?

Justamente lo que te digo, una capacidad de organización en todo sentido, de tiempo, de la parte económica/financiera. También te permite ser mucho más responsable. Aquí ya digo, son los niños que están viendo cómo llegan a ese punto final de la universidad, al rato que te vas ya estás en la vida real, estás trabajando, en el mundo real de pagar deudas, comprar un carro, ya es otra historia. Luego, está la habilidad de comunicarte, porque tienes aprender a comunicarte con tus jefes, tus superiores, peor en otra cultura y en otro idioma. Tienes que saber comunicarte en un lenguaje correcto. Si estás trabajando en un hotel, si estás más que nada en lo que es servicio al cliente, tratar con diferentes personas, lidiar en situaciones de estrés. Muchas veces se te presenta un problema y tienes que ver cómo lo resuelves. Y por ejemplo en work & travel, si te vas a Estados Unidos, ahí es mucho de empoderamiento. Tú tienes que ver cómo resuelves el problema en ese momento, no es que ya busca al superior. Tú tienes que resolverlo y si es algo que se escapa de tus manos, buscas al superior. Pero tú tienes que aprender esa capacidad de aprender a resolver problemas.

¿En qué etapa universitaria recomendaría que los estudiantes realicen aquellos intercambios?

Cerca del final, yo creo incluso hasta para que estén más maduros. Me acuerdo cuando conversaba con las empresas en general, más allá de work & travel, el mundo empresarial por el tema de prácticas. Las empresas me decían que no los querían tan chiquitos para que vayan más maduros y responsables y que valoren la experiencia laboral. Que no se vayan para ir a pasar el tiempo y conocer otros lugares porque es parte de, sino más bien que valoren esa experiencia que están teniendo y sepan utilizar ese tiempo adecuadamente. Entonces debería ser entre su tercer cuarto año de carrera, no antes.

¿Cree usted que los intercambios laborales universitarios inciden en la oportunidad de empleo turístico de los estudiantes y graduados?

Sí, porque igual suma la experiencia a tu hoja de vida. No es lo mismo tener una persona que a lo mejor hizo una práctica aquí, un trabajo que te ayudó a conseguir un familiar o así a que hayas conseguido la oportunidad de irte al extranjero, de tener toda esta experiencia que te haga madurar. Es diferente, sí los ven a los chicos que hacen work & travel con otros ojos las empresas. Entonces, sí creo que te ayuda a incrementar esa posibilidad de conseguir un empleo.

Como docente, ¿qué recomendaría a futuras personas que busquen consejo acerca de programas Work and Travel?

Primero que nada, investigar bien las empresas, porque hay varias empresas que te ofrecen estos programas y no todas son serias. Entonces sí tienes que investigar bien acerca de las empresas y sí conoces alguien que se haya ido mejor porque te da referencias. Y, tomar la oportunidad al momento que ya tienes una empresa que sabes que es seria aprovecharla al máximo. Ir, ser súper responsable con tu trabajo y aprovechar esa oportunidad al máximo para conocer más sobre esa cultura. Si es un área en la que a ti te gusta trabajar, aprovecharla con todo. Más que nada es eso, si lo consigues y ves que es una buena empresa y oportunidad agárrala y aprovéchala al máximo.

Apéndice R: Carta de consentimiento docente de Educación Superior



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Gabriela Rodríguez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Comprendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la incidencia de intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico para graduados en el Área de Hotelería y Turismo.

Pada Galvez

Firma del entrevistado

15-07-2019

Fecha

Correo Electrónico: pada.galveziz@gmail.com

Gabriela Rodríguez

Firma del Investigador: Gabriela Rodríguez

15-07-2019

Fecha

Apéndice S: Transcripción entrevista docente de Educación Superior



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a docente de Educación Superior

Nombre del entrevistado (opcional): Lcda. Paola Gálvez

Entidad de Educación Superior (opcional): UCSG

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

Fecha: 15 de julio del 2019

Como docente de Educación Superior, ¿conoce acerca de los intercambios laborales universitarios, denominados Work and Travel?

Sí

¿Cuál es su relación con aquellos programas?

Sí, pongo mi relación laboral, he trabajado en temas de work & travel, he coordinado con programas work & travel y de alguna manera también inducimos, que si bien es cierto no son el work & travel desde la academia a los programas de intercambio estudiantil que no es 100% work & travel pero están bajo la lógica que tiene aquel programa de aprender un poco de la cultura y tener la oportunidad de vivir la experiencia.

¿Conoce estudiantes universitarios o graduados en Hotelería y Turismo que hayan participado en Work and Travel?

Sí, un montón.

¿Considera usted que aquel intercambio laboral, además de aportar experiencia a un curriculum vitae, genera en las personas una ventaja competitiva?

No sé si ventaja competitiva la verdad porque eso ya de los chicos con los que tengo experiencia no en todos. Es un tema de actitud frente a la vida, pero definitivamente lo que sí aporta es un poco en darles mundo, enseñarles que Ecuador no termina en la esquina y que no somos los ultra plus sino que existe

una gran competencia a nivel mundial en Turismo a la que nos tenemos que alinear un poco y con la que tenemos que luchar también para captar un poco esa tajada de mercado hacia nuestro destino. Entonces lo que nos permite es un poco romper paradigmas, abrir ojos, lograr que los chicos tengan una visión más amplia sobre lo que los destinos tienen para ofertar, la oportunidad de poder también trabajar en una empresa vinculada directamente con la actividad turística en otro país sí te va a dar definitivamente un espaldadazo en tu curriculum. Te va a generar experiencia y te ayudará a establecer un poco mecanismos y procedimientos alineados a un estándar que normalmente tienen que ver con franquicias porque casi todos los chicos que se van en estos programas colaboran para alguna empresa que está relacionada con alguna marca, con alguna franquicia por detrás. Entonces el poder acceder a trabajar bajo estos esquemas p estándares te permiten un poco cuando ya vienes al país vincularte laboralmente a tener la posibilidad de aportar conocimiento con información adquirida en este proceso de formación.

¿Qué habilidades ha observado que los estudiantes adquieren o fortalecen al regresar de aquellos viajes?

Principalmente, yo creo que son mucho más extrovertidos porque tengo experiencia de unos cuantos sin dar nombres, que se van y son totalmente introvertidos y cuando vienen cualquier cosa hablan y dicen pero lo hacen. Son más arriesgados y vienen un poco más desenvueltos también. Vienen más empoderados inclusive del destino Ecuador en muchos casos porque dicen es un charco pero lo venden, y nosotros tenemos mucho más y por qué no lo vendemos. Entonces es un poco también esa posibilidad de tener un parámetro de comparación te motiva a ser mejores y apreciar más lo que tenemos. Vienen un poco más proactivos en algunos casos, el tener la experiencia de tener que ser autónomos e independientes y responsables por su propia vida también les permite a ustedes ser mucho más independientes al momento de gestionar y la posibilidad también incluso de arriesgarse un poquito más. No de buscar trabajo en su metro cuadrado sino decir yo puedo, me voy más allá o estoy dispuesto a moverme en el mundo o estoy dispuesto a moverme en el país y entonces vienen un poco más arriesgados por así decirlo. Y definitivamente, el que el programa de work & travel principalmente se desarrolle en empresas asociadas a la prestación de servicios turísticos para los estudiantes de Turismo tiene un plus

porque uno va identificando qué le gusta y que no le gusta y eso le permite luego irse vinculando laboralmente en un área en la que realmente le interese y en algunos casos hasta vienen descubriendo grandes pasiones porque hay gente que se va con la idea de un subsector y que cuando viene dice no, me enamoré de este y quiero hacer esto y dedicarme a aquello y en el plano personal definitivamente comienzan a hablar más con la familia y eso también es importante. De alguna manera comienzan también a priorizar o a replantearse su expectativa de vida, qué es lo que quieren para un futuro y eso también es importante porque hay que buscar siempre un equilibrio entre el plano personal y el profesional. Y para muchísimos chicos que he conocido también es como una oportunidad porque para muchos de ellos, a algunos se les ha hecho una rutina irse de work & travel y para otros se les crean oportunidades porque los contratan directamente luego. Entonces eso es también una posibilidad interesante porque luego ya te vas a trabajar con un contrato porque demostraste que tienes la capacidad para hacerlo y además a nosotros que estamos acá en el proceso de formación es motivo de orgullo, entonces también te abre puertas laborales.

¿En qué etapa universitaria recomendaría que los estudiantes realicen aquellos intercambios?

Yo diría que en un nivel intermedio, después del segundo año de estudio que pudiesen hacer un primer experimento de work & travel porque ya tienen una base de información y luego que lo hagan antes de titularse es siempre una buena experiencia. Que no lo acumulen hasta el final porque algo que no hacen nuestros chicos por ejemplo, es que en muchos lugares a los que se pudiesen ir a work and travel o la universidad ya tiene algún tipo de convenio con alguna institución de educación superior o se pudiese desarrollar algún tipo de convenio con alguna. Entonces qué es lo que hace, haces dos actividades, el work & travel pero adicional a eso puedes escoger materias y entonces estas estudiando y puedes venir a homologar materias. Y en otras ocasiones también, que es un poco lo que se dio la alternativa para los chicos que se fueron conmigo y es que se hizo acercamiento con colleges entonces ellos hacían cursos de inglés por 30 dólares mensuales y utilizas tus horas libres y haces estas horas de inglés o planificas tu horario de tal forma que tú sabes que puedes ir al college y hacer estas horas de inglés, y como son estudiantes universitarios igual

van a un college, igual van a tener contacto con esta gente, chicos de su edad y van a poder vincularse culturalmente de mejor manera que es un poco la esencia del work & travel porque te dice por un lado que tienes que hacer actividad laboral pero principalmente esa actividad laborar se tiene que ver trasladado a un tema de intercambio cultural. Y en algunos hacen visitas a los parques, al partido de softball o algún concierto pero no hay ese efecto de integración cultural. Haces una integración cultural con los demás de todas partes del mundo que están hospedados en el mismo departamento o que forman parte de la empresa pero no generas este intercambio cultural. Cuando vas a un college o cuando estas al mismo nivel y tienes la oportunidad de vincularse con gente de la comunidad o estudiantes que están un poco en su mismos rangos de edades tienes ese verdadero roce cultural y verdadero cambio de experiencias.

¿Cree usted que los intercambios laborales universitarios inciden en la oportunidad de empleo turístico de los estudiantes y graduados?

Definitivamente porque queramos o no esa expertiz que van adquiriendo, al estar parametrizada por una norma o procedimiento establecido luego te permite luego hacer bien las cosas. Ese aporte finalmente se va a ver trasladado en el momento en que tu vayas a una entrevista laboral en cómo te desenvuelves. Entonces, sí aporta muchísimo y como te decía hace un momento, el mismo hecho de subirte en un avión y pasar la frontera de tu país y poder conocer cómo se hacen las cosas en otras partes del mundo te abren la mente y te permite romper esquemas y te obliga a pensar más allá de cómo puedes ir aportando y cómo tienes que ir evolucionando y obliga incluso a estar permanentemente autoformándote para poder estar al mismo nivel que están en el mundo en la actividad turística. Sí aporta muchísimo, sí te da una ventaja competitiva porque finalmente tienes el sello de haber trabajado en una marca, en una franquicia. Por ejemplo, aquí tenemos un montón de firmas que principalmente las vas a encontrar en Estados Unidos, pero estas firmas gringas que están reconocidas en un momento que tu llegas acá y dice okey yo hice mis pasantías o estuve en housekeeping durante cuatro meses en un programa de work & travel es como un sello de ya conoce el procedimiento, ya sabe cómo se maneja y se hace más poderla enrollar porque ya sabe cómo se maneja

Como docente, ¿qué recomendaría a futuras personas que busquen consejo acerca de programas Work and Travel?

Primero, definir bien dónde se van a ir, eso es fundamental. Porque así como hay chicos que efectivamente se van a hoteles o parques de diversiones hay otros que se van a restaurantes o a pueblos muy pequeños donde no tienen muchas alternativas sin desmerecer los pueblos porque hay pueblos muy pequeños en los que puedes tener este tema del college, de alguna clase si es que tienes una universidad que te oferte esa materias con las que la universidad tiene convenio. Que se enteren con qué universidad se tienen convenios, en qué ciudades para ir direccionando. También que miren qué es lo que quieren para su futuro porque hay chicos que okey están pensando en el hoy pero ¿yo quiero hacer una maestría? Sí, dónde, en qué. Puede ser que a esa ciudad donde yo pueda postular exista una universidad en la que yo quiero hacer mi maestría, entonces incluso puedo adelantar créditos o hacer averiguaciones. Es un poco, planificar de mejor manera el work & travel porque a veces es la novelería de me quiero ir y me voy con mis amigos y vamos todos juntos ya, pero no planificas qué realmente quieres aprender o qué esperas del lugar al que vas a ir. Si estas pagando por un servicio tienes al menos la potestad al ser tú el que está pagando por ese servicio, de decidir dónde quiero ir donde no quiero ir. Y eso hay programas que son flexibles y otros que no lo son respecto a ese tema. Entonces, es importante un poco el poder garantizar eso.

Apéndice T: Transcripción entrevista especialista en el campo hotelero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**Trabajo de investigación
Entrevista a especialista en campo hotelero**

Nombre del entrevistado (opcional): Daniela Granja

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

Fecha: 27 de junio del 2019

Cargo que ocupa: Coordinadora de Talento Humano

¿Tiene usted conocimiento acerca de los intercambios laborales universitarios, denominados Work and Travel?

Sí

Como responsable del departamento de Recursos Humanos, ¿ha tenido la oportunidad de contratar para prácticas universitarias, pasantías o como asociado fijo, a algún universitario o graduado en Hotelería y Turismo que haya realizado intercambios laborales en el extranjero?

Sí

¿Considera que aquella persona poseía alguna ventaja competitiva en relación a otras personas entrevistadas para la posición?

Sí

¿Creería que realizar un Work and Travel, en realidad desarrolla habilidades en las personas que lo practican? ¿Estaría dispuesto a contratarlo?

Si y estaría dispuesto a contratarlo siempre y cuando cumpla con el perfil.

¿Qué busca el departamento de Recursos Humanos en los estudiantes o graduados que aplican a alguna vacante?

Buscamos compromiso y que les apasione trabajar en la hotelería.

¿Qué perfil se necesita para trabajar en las distintas áreas del Hotel?

Necesitamos personas proactivas y con ganas de aprender, a veces no es necesario la experiencia sino más bien las ganas de superarse; depende mucho de la entrevista también.

¿Considera que el realizar aquel programa, aporta un gran peso en el curriculum vitae?

Si considero que es importante porque forma parte de la experiencia laboral y tienen la oportunidad de practicar otro idioma lo cual es súper importante.

Si tuviera un graduado con experiencia hotelera en la ciudad y otro con experiencia hotelera extranjera, ¿a cuál contrataría y en base a qué lo haría?

Creo que ambos tienen las mismas posibilidades, depende mucho de lo que la experiencia le ha aportado a cada uno para ser profesional y como lo ponen en práctica.

¿Cree usted que los intercambios laborales universitarios inciden en la oportunidad de empleo turístico de los estudiantes y graduados?

Puede funcionar como un “plus” en el campo laboral por la experiencia que adquiere, sin embargo no es algo que defina la posición de una vacante.

Apéndice U: Carta de consentimiento especialista en el campo hotelero

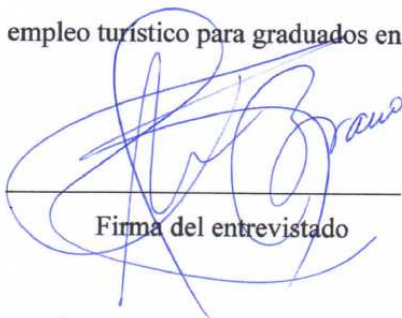


UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Gabriela Rodríguez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Comprendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la incidencia de intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico para graduados en el Área de Hotelería y Turismo.


Firma del entrevistado

18 DE Julio DE 2019
Fecha

Correo Electrónico: F BRAVO @AH/HoteleriaGuayaquil.com


Firma del Investigador: Gabriela Rodríguez

18 - 07 - 2019
Fecha

Apéndice V: Transcripción entrevista especialista en el campo hotelero



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a especialista en campo hotelero

Nombre del entrevistado (opcional):

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez Yánez

Fecha: julio 18 del 2019

Cargo que ocupa:

¿Tiene usted conocimiento acerca de los intercambios laborales universitarios, denominados Work and Travel?

Claro que sí, actualmente tenemos personas que están haciendo pasantías de otros países acá.

Como responsable del departamento de Recursos Humanos, ¿ha tenido la oportunidad de contratar para prácticas universitarias, pasantías o como asociado fijo, a algún universitario o graduado en Hotelería y Turismo que haya realizado intercambios laborales en el extranjero?

Sí

¿Considera que aquella persona poseía alguna ventaja competitiva en relación a otras personas entrevistadas para la posición? ¿Cómo cuáles?

Claro, maneja mejor el idioma, sobretodo el inglés que es el universal para este tipo de negocios y aparte viene con una visión más amplia del negocio, no solamente enfocado en un tema específico sino más amplio. Generalmente cuando haces algún tipo de intercambio, no solamente estas en una posición sino que vas rotando por algunas posiciones y viceversa cuando recibes chicos de otros países, no es como aquí que te dicen ven aquí y has pasantías, los chicos vienen en distintos momentos. Inclusive tengo un chico que está por tercer año aquí y siempre me dice que viene para hacerlo en otro departamento. Y eso le va

a permitir tener una visión más amplia del negocio, no solamente de un solo departamento. Esa es una desventaja que tienes aquí con los que hacen pasantías, que solamente vienen por un tiempo muy corto y limitado y no puedes hacerlo rotar por muchas áreas porque no conocen el proceso como tal.

¿Qué busca el departamento de Recursos Humanos en los estudiantes o graduados que aplican a alguna vacante?

Primero, en la parte técnica, una fortaleza en el idioma de ahí buscas lo que es predisposición en aprender diferentes tipos de cultura de servicio.

Lamentablemente, nuestro país al idiosincrasia nuestra no es muy dada hacia el servicio al cliente, inclusive en el vocabulario tú dices, ¿en qué le ayudo?

Cuando acá tu no vienes a ayudar a nadie, vienes a servir, desde el contrato de dice que vienes a prestar tus servicio licito y personales. Prestar servicios, o sea vas a servir no a ayudar a alguien. Pero la gente no entiende el concepto de servicio. Lamentablemente esa es una deficiencia como país. Y eso es algo que las universidades no dan, una cultura de servicio desde el mismo dialecto que utiliza una persona para hablar con un cliente es diferente.

También considero que cuando uno se va a hacer work & travel en otro país, hay ciudades en las que tienen una cultura más arraigada de servicio. Entonces, cuando uno va allá y ve que es diferente como tratan a los huéspedes, clientes y a todos uno también puede llegar a quedarse con esa mentalidad de cómo en realidad se los debería tratar.

Ese es el beneficio que tienes cuando vas al exterior. Sobre todo cuando vas a un hotel de cadena, que tiene un tipo de cultura más arraigado. Cuando no vas a un hotel de cadena es un poco más difícil porque eso está en una subjetividad de lo que el administrados o gerente del hotel tenga para bien dar. Pero en cambio, un hotel de cadena tiene bien segmentado su proceso de cultura organizacional.

¿Qué perfil se necesita para trabajar en las distintas áreas de aquel Hotel?

Depende, si es en el área de servicio se busca en Hotelería y Turismo obviamente y ver el nivel de servicio. Nosotros no encasillamos a las personas en una sola área. Alguien puede entrar como mesero en un ambiente y puede terminar siendo supervisor o gerente de algún otro departamento como recepción, ama de llaves, ventas. Y eso hemos tenido acá, personas que comenzaron como meseros y ahora están como supervisores o gerente en otra área.

¿Considera que el realizar aquel programa, aporta un gran peso en el curriculum vitae? ¿Por qué razón?

Claro, por lo que ya te explicaba. Te da una visión más amplia del negocio. Te permite ver otras culturas, cómo otras culturas interactúan con el cliente y eso si eres una persona receptiva te das cuenta que cuando entras a un hotel de cadena acá en el país y se te exige que vayas por ese camino entonces sabes que eso viste allá.

Si tuviera un graduado con experiencia hotelera en la ciudad y otro con experiencia hotelera extranjera, ¿a cuál contrataría y en base a qué lo haría?

Más allá de la experiencia, en realidad es su aporte personal hacia su carrera porque puedes tener una experiencia afuera pero no necesariamente quiere decir que tengas una buena predisposición para hacer algo. Acá siempre es importante la predisposición que tienes y las decisiones que tomas en un momento determinado que son las que te pueden conducir al éxito o fracaso en tu vida profesional.

¿En qué aspectos cree usted que las empresas extranjeras deberían enfocarse para fortalecer las habilidades de los universitarios al realizar un Work & Travel?

Rotarlos por los diferentes departamentos pero más allá de lo que la empresa te quiera dar, es qué realmente el estudiante quiera conseguir. Porque la empresa te puede querer enseñar muchas cosas pero hay que ver en que estás tú realmente dispuesto a querer enfocarte. A veces me topo con estudiantes que dicen, “no es que yo estudié Hotelería y Turismo pero es para el área administrativa”. Pero si estudiaste eso para que te fuiste al área administrativa si Hotelería y Turismo es primero para servir. Entonces, si no tienes ese espíritu de servicio, ¿para qué estudiante Hotelería y Turismo? Hubieras estudiado Administración de empresas, Economía, u otra cosa para el área administrativa. No solamente es la parte técnica que debes de tener y dominar sino también tu parte de inteligencia emocional y de cómo tienes tu predisposición para poder engranar en un equipo interdisciplinario y poder coercionar en un punto tal que te permita dar resultados a una organización.

En el departamento de Ama de llaves, ¿existe alguna especie de reunión previa a los turnos de trabajo en donde se realice algún calentamiento o ejercicios de estiramiento, se conozca acerca de la ocupación del hotel o se realicen ejercicios de trabajo en equipo?

Claro que sí, acá todos los departamentos hacen una reunión antes de cada turno en donde se traspasan las novedades que hay y se hace una entrega de turno entre los supervisores y en esa entrega de turno se comunican los trabajadores. Si hubieses venido un poco antes, hubieses visto la reunión acá en Ama de llaves que se hace todas las mañanas, se indica la ocupación, las novedades que hay, las dificultades que vas a tener durante el día. ¿A qué me refiero? A que de pronto en algún momento del día vayan a hacer mantenimiento en el sistema eléctrico de algún piso

Apéndice W: Carta de consentimiento especialista en el campo hotelero

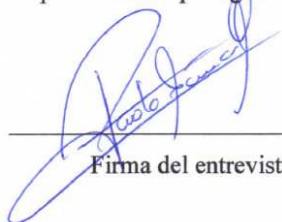


UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carta de consentimiento para entrevistados

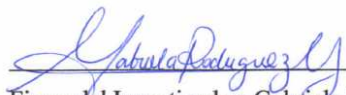
Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Gabriela Rodríguez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Comprendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la incidencia de intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico para graduados en el Área de Hotelería y Turismo.


Firma del entrevistado

19/07/2019
Fecha

Correo Electrónico: paola.acuna@sherafonguayaquil.com


Firma del Investigador: Gabriela Rodríguez

19-07-2019
Fecha

Apéndice X: Transcripción entrevista especialista en el campo hotelero



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a especialista en campo hotelero

Nombre del entrevistado (opcional): Psic. Paola Acuña

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez Yáñez

Fecha: julio 19 del 2019

Cargo que ocupa: Gerente de Recursos Humanos

¿Tiene usted conocimiento acerca de los intercambios laborales universitarios, denominados Work and Travel?

Sí

Como responsable del departamento de Recursos Humanos, ¿ha tenido la oportunidad de contratar para prácticas universitarias, pasantías o como asociado fijo, a algún universitario o graduado en Hotelería y Turismo que haya realizado intercambios laborales en el extranjero?

Sí

¿Considera que aquella persona poseía alguna ventaja competitiva en relación a otras personas entrevistadas para la posición? ¿Cómo cuáles?

Sí. Realmente si tienen muchas ventajas competitivas. Primero porque existe un perfeccionamiento del idioma inglés que es muy importante en la parte hotelera. Segundo, especialmente las personas que se vinculan a pasantías de su área, conocen la operación de otros hoteles a nivel internacional. Son prácticos y saben exactamente que vienen a hacer en un hotel. Es más, las personas que hacen este tipo de intercambios normalmente las hacen por ejemplo en housekeeping, en áreas operativas y realmente adquieren una experiencia muy valiosa que les permite desempeñarse aquí de manera bastante eficiente.

¿Qué busca el departamento de Recursos Humanos en los estudiantes o graduados que aplican a alguna vacante?

Básicamente buscamos una persona que conozca la operación de un hotel, que tenga una idea lo que es trabajar en un hotel. Que haya tenido la oportunidad de hacer pasantías o algo. Especialmente buscamos esas pasantías en áreas operativas porque la gente sabe exactamente el movimiento básico de una organización. Y también buscamos justamente un nivel de inglés óptimo que le permita comunicarse adecuadamente con los huéspedes de habla extranjera, que es una de las principales debilidades que tienen muchas universidades aquí en el Ecuador. Que sacan graduados de Hotelería y Turismo pero sin nivel de inglés suficiente, lo cual no les permite emplearse con facilidad.

¿Qué perfil se necesita para trabajar en las distintas áreas de aquel Hotel?

Bueno, depende del área, del perfil, del cargo, incluso de la posición exacta que se esté buscando. ¿Realmente es muy diverso no? Requiere competencias técnicas, competencias personales, pero indispensablemente lo que sí es muy común en todos es que debe tener actitud para trabajar en un hotel. El hotel es un tipo de negocio donde la satisfacción del huésped es esencial. Por lo tanto la persona tiene que tener una actitud de servicio. Uno de los lemas de la compañía es que contratamos gente contenta, gente que le guste servir a la gente. Y realmente esa es la premisa para contratar al personal.

¿Considera que el realizar aquel programa, aporta un gran peso en el curriculum vitae? ¿Por qué razón?

Bueno como te conteste antes, las experiencias de trabajo en el extranjero considero que si aportan. Muchos temas, incluso un tema de desapego, o sea de conocer otros lados, son gente que normalmente se puede mover hacia otras instalaciones. Que no le tiene miedo a trabajar en una empresa como la nuestra.

Si tuviera un graduado con experiencia hotelera en la ciudad y otro con experiencia hotelera extranjera, ¿a cuál contrataría y en base a qué lo haría?

La pregunta es bastante subjetiva porque no tengo los candidatos. Realmente un proceso de selección no solo se basa en que si tiene o no una experiencia adentro o afuera o sea primero depende de la posición, que es lo que estoy buscando. Y después depende también que tipo de experiencia ha tenido. Hay hoteles que son muy buenos y forman muy bien a su gente, hay hoteles que cuya

experiencia no es muy enriquecedora para el tema, especialmente aquellos que son muy pequeños.

¿Cree usted que los intercambios laborales universitarios inciden en la oportunidad de empleo turístico de los estudiantes y graduados?

Definitivamente sí. Tengo un recuerdo bastante cercano que muchas decisiones de procesos de selección se han debido a este tipo de intercambios y a este tipo de procesos. Porque como te dije al principio, tiene mucho que ver la parte bilingüe y tiene mucho que ver la parte de haber estado en un hotel y sentido la experiencia de un hotel. Entonces realmente sí inciden positivamente en el tema de contratación.

En el departamento de Ama de llaves, ¿existe alguna especie de reunión previa a los turnos de trabajo en donde se realice algún calentamiento o ejercicios de estiramiento, se conozca acerca de la ocupación del hotel o se realicen ejercicios de trabajo en equipo?

A ver, previo a los turnos de trabajo. Los turnos de la mañana no entran a las 8 de la mañana, entran normalmente 6:30 de la mañana si no es antes, dependiendo de la ocupación y de las cosas. Si hay una reunión previa donde se hace una asignación de habitaciones. En el caso de nuestro hotel si el empleado entra temprano incluso tiene la oportunidad de desayunar porque sale de su casa muy temprano en la mañana. Entonces no podemos mandar a alguien a una habitación si no ha comido porque le puede pasar incluso algún tema. Entonces ahí está dispuesto un desayuno básico. Adicional tienen la reunión donde las supervisoras asignan la cantidad de habitaciones y los pisos a normalmente a hacer. No existe un calentamiento, me parecería una idea interesante. Y reuniones de trabajo en equipo de motivación normalmente no se hace a esa hora, normalmente se las hace periódicamente, pero si se hace algún tipo de incentivos. Por ejemplo, para que la gente trabaje de mejor forma. Nosotros por ejemplo tenemos un tema que es una premiación de calidad donde incentivamos a las camareras con mejores resultados y hacemos también por ejemplo hoy estábamos haciendo un concurso de rendimiento de dos grupos de camareros como para incentivar a las personas a que, porque son personas muy antiguas en la compañía que realmente a veces necesitan un toque de motivación. Nosotros sí hacemos la reunión, pero no hacemos el estiramiento, me parece súper chévere. Me parece una buena idea.

Apéndice Y: Carta de consentimiento especialista en el campo hotelero



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Gabriela Rodríguez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Comprendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la incidencia de intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico para graduados en el Área de Hotelería y Turismo.

Firma del entrevistado

19-Julio-2019

Fecha

Correo Electrónico: gabriela.lopez@santia.guayaquil.com

Firma del Investigador: Gabriela Rodríguez

19-07-2019

Fecha

Apéndice Z: Transcripción entrevista especialista en el campo hotelero



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a especialista en campo hotelero

Nombre del entrevistado (opcional): Gabriela López

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez Yánez

Fecha: julio 19 del 2019

Cargo que ocupa:

¿Tiene usted conocimiento acerca de los intercambios laborales universitarios, denominados Work and Travel?

Sí, nosotros de hecho manejamos algo similar.

Como responsable del departamento de Recursos Humanos, ¿ha tenido la oportunidad de contratar para prácticas universitarias, pasantías o como asociado fijo, a algún universitario o graduado en Hotelería y Turismo que haya realizado intercambios laborales en el extranjero?

Sí, Tenemos un convenio de prácticas pre profesionales con tres o cuatro grupos de la Universidad Católica. Entonces, sí conozco del tema y los beneficios para ambas partes en este caso.

¿Considera que aquella persona poseía alguna ventaja competitiva en relación a otras personas entrevistadas para la posición? ¿Cómo cuáles?

En lo personal, le podría indicar que nosotros como empresa por la experiencia que tuvimos de conocerlos y de ver su desarrollo competitivo, las competencias vale la redundancia en las distintas áreas que estuvieron apoyándonos. Entonces, podría decirse que usted va a entrevistar a alguien que ya conoce su trabajo, porque si yo abro un proceso de selección, se me ocurre para Front, abro el proceso y siempre intentamos tener la base de datos de los chicos que han hecho con nosotros el proceso de prácticas porque entiendo que este fue el

fin de parte del Ministerio de Educación de crear este tipo de programas, de que se de el apoyo a jóvenes recién graduados que muchas veces antes el detonante era la falta de experiencia. De ahí que las empresas lo conozcan, vean de cerca que es lo que pueden aportar, los conocimientos que ellos tienen y de eso darles el plus para que sean futuros candidatos. Entonces creería que sí hay un valor agregado por así decirlo, porque nosotros ya los conocemos. No desmerezco que durante el proceso haya personas que no han estado en este programa, ni minimizo sus competencias, pero creo que es algo que les beneficia a ustedes porque nosotros ya los conocemos.

¿Qué busca el departamento de Recursos Humanos en los estudiantes o graduados que aplican a alguna vacante?

Nosotros buscamos lo mismo que creería yo en todos los perfiles que tenemos en un proceso. El compromiso, la responsabilidad de un colaborador, porque más allá del perfil que se requiera para un área específica. Creeríamos que lo más importante siempre es la predisposición, el compromiso y la responsabilidad, que esto en los personal no creo que vaya de la mano con edades porque de pronto yo he tenido colaboradores que han tenido tiempo considerable trabajando acá han tenido más edad, y también hemos tenido colaboradores más jóvenes o con menos años de experiencia pero se han visto las competencias y eficiencia en su trabajo. Entonces, considero que eso es lo que uno siempre busca, la responsabilidad y el compromiso laboral. Que sean personas de valores y principios, responsables, comprometidas con su trabajo y más que todo en la actividad de nuestra empresa que es mucho servicio al cliente, que sean personas con muchas predisposición.

¿Considera que el realizar aquel programa, aporta un gran peso en el curriculum vitae? ¿Por qué razón?

Por supuesto que sí, primero porque muchos de sus compañeros u otros grupos no sólo de su universidad sino de otras entidades educativas y han realizado esto, ellos cuentan a veces sus experiencias de conocer otras culturas, otros países. De pronto aquí, el ámbito laboral se enmarca mucho al marco legal, y a los requerimientos y exigencias de nuestro mercado como Ecuador o de nuestro mercado latino. Pero, por ejemplo, hay muchos chicos que han ido a Estados Unidos y han estado en estos parques temáticos y han estado en muchas áreas: housekeeping, servicio al cliente, restaurantes. Entonces, ellos indican que acá

en las distintas áreas en las que están a veces es menos la carga laboral con lo que les ha tocado a lo mejor vivir en otras experiencias. Pero, considero que sí aporta mucho y aparte les ayuda en el idioma a muchos de los que probablemente no manejaban mucho la parte práctica del manejo de otros idiomas

Si tuviera un graduado con experiencia hotelera en la ciudad y otro con experiencia hotelera extranjera, ¿a cuál contrataría y en base a qué lo haría?

En realidad, como le dije creo que es importante por tema de experiencia propia y de experiencia de los chicos. No creo que sea un referente que marque una decisión como le dije en la pregunta anterior, siempre va a depender de la responsabilidad y compromiso del estudiante o postulante. Entonces, esto puede ser un plus o algo que le beneficia a él y a su hoja de vida, como experiencia propia. Pero en realidad siempre se van a ver cosas muy del perfil. Sí va a ayudar pero no es un referente. No es algo que podría, de pronto que pueda decir que va a encasillar que sólo las personas que hicieron una práctica son las más idóneas.

¿Cree usted que los intercambios laborales universitarios inciden en la oportunidad de empleo turístico de los estudiantes y graduados?

Sí, sí considero que incide mucho como le dije al inicio, a veces muchas personas, empresas o áreas de jefaturas, los vemos y de pronto podemos subestimar una primera impresión. Yo he tenido a veces aquí alumnos practicantes y algunas jefaturas me preguntan, ¿pero sí es mayor de edad? Porque se ven súper jóvenes y uno dice tiene dieciséis o está como de colegio cuando en realidad es sólo apariencia y tienen de pronto diecinueve o veinte años. Entonces, considero que sí ayuda porque uno de la primera impresión es lo que alcanza a ver. Entonces, uno asocia la corta edad, juventud, adolescencia, rebeldía, falta de responsabilidad y puede ser. Entonces, a medida que ustedes ya van aportando, porque considero que es un aporte bilateral, uno los va conociendo y es más, ustedes van conociendo sus competencias. A veces es realmente ya en un ámbito laboral donde ustedes identifican que grado de responsabilidad pueden llegar a tener, las capacidades que ustedes a veces por no tenerlas en práctica por así decirlo, no las conocen. Considero que es una experiencia muy bonita, me agrado mucho todo este tipo de programas. Siempre he dicho a los chicos que vienen de universidades, les digo que deben estudiar

inglés porque para esta carrera es indispensable. Les da apertura a los intercambios, con los huéspedes, y uno nunca sabe a quién está atendiendo. Considero, que han aportado mucho, y que la juventud tiene mucho que aportar. Esa creatividad que tienen ustedes, ese carisma, esa energía y considero que tienen muchísimo que aportar.

En el departamento de Ama de llaves, ¿existe alguna especie de reunión previa a los turnos de trabajo en donde se realice algún calentamiento o ejercicios de estiramiento, se conozca acerca de la ocupación del hotel o se realicen ejercicios de trabajo en equipo?

Sí, eso en realidad se llama “Reunión de asignación”, en realidad hay dos al día. En la mañana en el momento de asignar habitaciones, tenemos líderes de pausas activas porque nosotros también manejamos un programa de seguridad y salud ocupacional mediado y dirigido por nuestro médico ocupacional. Entonces en el mes mínimo dos veces al mes todos los departamentos tienen algo que se llama “planning group” donde se ven todas las novedades del área, se escuchan requerimientos, sugerencias, peticiones, se analizan resultados de calidad. El departamento de Ama de llaves y Alimentos y Bebidas son los departamentos de producción, son claves dentro de nuestra estructura como hotel. Talento humano, Sistemas, Contraloría, somos departamento de apoyo en realidad. Entonces, sí es muy importante. Ellos ven temas de calificaciones de GSI, que es la satisfacción del huésped. A nosotros como cadena nos miden mucho por estándares y por lo general hacen una revisión de estadísticas, cómo va el promedio de calificaciones, toda habitación debe ser calificada sobre diez, cuál es la incidencia, cuáles son los tops de los camareros que tuvieron altas calificaciones. Sin ánimo tampoco de desmotivar a los chicos, pero sí para ir viendo cuáles son las cosas en las que se pueden trabajar. Entonces sí, se realizan de manera diaria, en los cambios de turno, la mañana de asignación y dos veces al mes en los planning groups como ya muy específico.

Apéndice AA: Carta de consentimiento especialista en el campo hotelero



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Gabriela Rodríguez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Comprendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la incidencia de intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico para graduados en el Área de Hotelería y Turismo.

Firma del entrevistado

23 - Julio - 2019

Fecha

Correo Electrónico: mfurino@hotelesorrede.com

Firma del Investigador: Gabriela Rodríguez

23-07-2019

Fecha

Apéndice AB: Transcripción entrevista especialista en el campo hotelero



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Trabajo de investigación Entrevista a especialista en campo hotelero

Nombre del entrevistado (opcional): Marcela Fariño

Nombre del entrevistador: Gabriela Rodríguez

Fecha: 23 de julio del 2019

Cargo que ocupa: Gerente de Recursos Humanos

¿Tiene usted conocimiento acerca de los intercambios laborales universitarios, denominados Work and Travel?

Claro que sí

Como responsable del departamento de Recursos Humanos, ¿ha tenido la oportunidad de contratar para prácticas universitarias, pasantías o como asociado fijo, a algún universitario o graduado en Hotelería y Turismo que haya realizado intercambios laborales en el extranjero?

Sí, de hecho acá creo que hay dos personas que aplicaron a este programa de work & travel

¿Considera que aquella persona poseía alguna ventaja competitiva en relación a otras personas entrevistadas para la posición?

Desde mi punto de vista, desde luego que sí ya que el salir fuera del país o tener otras experiencias abre más la mente, te expande a nuevas oportunidades.

Dentro de las destrezas o cualidades que yo como departamento de Recursos Humanos analizo más que todo, no es muy relevante la experiencia en ciertos cargos pero el tema del dominio del idioma inglés y la orientación hacia el cliente, este tema de salir e independizarte te ayuda a asumir mayor responsabilidad.

¿Qué busca el departamento de Recursos Humanos en los estudiantes o graduados que aplican a alguna vacante?

Lo que yo busco más que todo es el tema de actitud, bien dice un dicho, no puede saber mucho una persona pero si tiene actitud seguro es una persona que tú vas a poder formar y vas a poder enseñar. Es muy importante también el tema de idiomas, es una gran ventaja el aprender idiomas sea este el inglés, francés, es importante el idioma. La experiencia en ciertos cargos como lo indiqué previa, o quizás yo hago válidas las pasantías o prácticas, las tomo como referencias de una experiencia. Orientación al cliente, el tema de la amabilidad, calidez, esas otras actitudes que en el sector hotelero o en la industria de servicios es muy importante.

¿Qué perfil se necesita para trabajar en las distintas áreas del Hotel?

Generalmente las vacantes que más rotan acá y creería generalmente en todos los hoteles, son las operativas. Vacantes como: recepcionistas, camareros, slaoneros, ama de llaves. Y el perfil que nosotros tenemos acorde a las descripciones de cargo para un recepcionista buscamos personas egresadas o tituladas en la carrera de Hotelería y Turismo, Gestión Empresarial, Ingenierías, carreras afines.

¿Considera que el realizar aquel programa, aporta un gran peso en el curriculum vitae?

Desde mi punto de vista sí, es un peso. Realmente lo podríamos considerar un sesenta – setenta, dentro de una hojas de vida que yo recibo porque vuelvo e indico, el hecho de que el estudiante haya tenido una experiencia afuera, alla vivido en otro lugar me da un aval o una referencia de que esta persona si pudo estar un tiempo fuera puede ser un buen elemento para poderlo contratar y aplicar acá.

¿Cree usted que los intercambios laborales universitarios inciden en la oportunidad de empleo turístico de los estudiantes y graduados?

Incide sí, sí incide pero al cabo no sé cómo esté en los sectores pero desconozco qué tanto se mueven y eligen a este tipo de personas pero sí creería que inciden en cierto grado, no significativamente porque igual aquí en el país también hay muchos buenos estudiantes, buenos talentos que no necesariamente hayan estado afuera. Es importante sí, inciden sí pero no creo que a mayor magnitud.

En el departamento de Ama de llaves, ¿existe alguna especie de reunión previa a los turnos de trabajo en donde se realice algún calentamiento o ejercicios de

estiramiento, se conozca acerca de la ocupación del hotel o se realicen ejercicios de trabajo en equipo?

Por supuesto, de hecho no sólo el departamento de Ama de llaves, sino todos los departamentos previo a una entrega o inicio de turno tienen algo que se llama “Briefings departamentales”, que son estas reuniones donde se tratan las órdenes o novedades del día. En el caso de Ama de Llaves, hay siempre una persona a cargo, en este caso el supervisor de piso o ama de llaves o gerente, quien se encarga de realizar la difusión y asignación de asignaciones. Tienen un formato donde ellos demuestran las novedades, in house, los arrivals, etc. Sí hay un protocolo o proceso previo a un turno. Acá es algo del día a día porque es una propiedad pequeña entonces este tipo de talleres o actividades realmente se dan en el día a día y se las va reforzando en la operación. Como es grupo pequeño es más fácil supervisar o estar más atento a cosas que estén fallando. Cuando es grande propiedades, se lo hace de forma masiva. Acá igual el tema de trabajo en equipo o pausas activas o actividades periódicas, como puede ver acá atrás, los realizamos de forma periódica: una vez al mes, dos veces a la semana. Hacemos deporte, menús temáticas, damos charlas motivacionales, de seguridad y muchas actividades.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Rodríguez Yánez Gabriela Alejandra**, con C.C: # **0927099853** autora del trabajo de titulación: **Incidencia de los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico de graduados en el área de Hotelería y Turismo dentro de Guayaquil** previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 11 días del mes de septiembre del año 2019

Nombre: **Rodríguez Yánez, Gabriela Alejandra**

C.C: **0927099853**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Incidencia de los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico de graduados en el área de Hotelería y Turismo dentro de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Gabriela Alejandra, Rodríguez Yáñez		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Alexandra Murillo Paladines, Mgs; Lcda. Mariela Pinos Guerra, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	11 de septiembre del año 2019	No. DE PÁGINAS:	170
ÁREAS TEMÁTICAS:	Hotelería, Turismo, Educación		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	work & travel, intercambios, experiencia, hotelería, turismo, empleo		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>En la ciudad de Guayaquil, existe una escasez de oportunidad de empleo para profesionales en Turismo sin previa experiencia laboral. Por esta razón y las tasas de desempleo juvenil, el Ministerio de Trabajo ofrece dos programas para otorgar a estudiantes universitarios experiencia en distintos campos laborales a nivel nacional. Sin embargo, en lo que respecta a Hotelería y Turismo se debe buscar nuevos caminos que permitan mejorar o desarrollar nuevas habilidades, destrezas y amplíe la visión de los estudiantes. Por lo cual, el estudio busca descubrir las ventajas competitivas que los programas Work & Travel producen en los estudiantes y comprobar si ser partícipe del programa influye en el proceso de selección de candidatos en distintas cadenas hoteleras en la ciudad. Por lo tanto, la pregunta de investigación es la siguiente: ¿inciden los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico de estudiantes y graduados en el área de Hotelería y Turismo dentro de Guayaquil? La interrogante es respondida mediante encuestas a participantes de programas Work & Travel, los cuales corroboran el valor agregado que estos intercambios aportan. Adicional, al momento de las entrevistas, las respuestas recibidas por especialistas del sector hotelero y académico reafirman que los intercambios laborales universitarios sí inciden en la oportunidad de empleo turístico, especialmente en el sector hotelero. Al tener esto en cuenta, se crea una propuesta de asesoramiento mediante dos guías ilustrativas tanto para estudiantes como para empresas de intercambios, con el fin de optimizar y mejorar el uso de aquellos intercambios laborales universitarios.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-91046618	E-mail: gaby_rodriguez_96@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			