



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

**TEMA:**

**Incidencia de la pandemia por Covid-19 en las competencias de los futuros  
profesionales de Turismo de la ciudad de Guayaquil**

**AUTOR (ES):**

**Murillo Vera Dayana Gabriela**

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

**TUTOR:**

**Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**Guayaquil, a los 09 del mes de marzo del año 2021**



**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 **Murillo Vera Dayana Gabriela**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

**TUTOR (A)**

*Alexandra Murillo*

---

**Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**Guayaquil, a los 09 del mes de marzo del año 2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Murillo Vera Dayana Gabriela**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Incidencia de la pandemia por Covid-19 en las competencias de los futuros profesionales de Turismo de la ciudad 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 09 del mes de marzo del año 2021**

**EL AUTOR (A)**

---

**Murillo Vera Dayana Gabriela**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Murillo Vera Dayana Gabriela**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Incidencia de la pandemia por Covid-19 en las competencias de los futuros profesionales de Turismo de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 09 del mes de marzo del año 2021**

**EL (LA) AUTOR(A):**

---

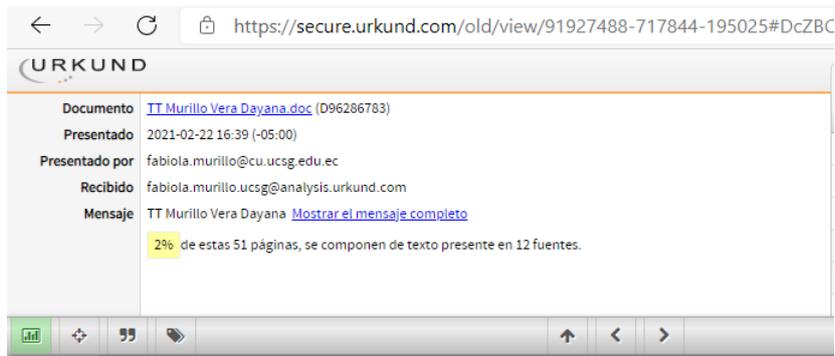
**Murillo Vera Dayana Gabriela**



**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 la pandemia por Covid-19 en las competencias de los futuros profesionales de Turismo de la ciudad de Guayaquil**, presentado por la estudiante **Murillo Vera Dayana Gabriela**, 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.



*Alexandra Murillo*

---

**Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.  
TUTOR**

## **Agradecimiento**

Finalizar este trabajo de investigación ha requerido de mucha perseverancia y esfuerzo. Llegar hasta esta etapa de mi vida ha sido un camino largo, con momentos buenos y malos, nada de esto hubiese sido posible sin el apoyo de las personas que han estado en mi vida durante la culminación de mi carrera.

Agradezco a mi papá por su apoyo totalmente incondicional, por nunca darse por vencido en darme los estudios, por brindarme los recursos necesarios para ser una profesional.

Agradezco mi mamá por ser mi soporte y compañía en todo momento, dándome la fuerza necesaria para continuar, por sus consejos, por sus enseñanzas que hacen de mí una mejor persona y por creer en todo momento en mis sueños.

A mis hermanos, este logro también es de ustedes.

A ti amor, por confiar siempre en mis capacidades, por tus palabras alentadoras en momentos de decline, por tu cariño, por ser mi hombro y decirme que todo saldría bien.

A mi tutora, Ing. Alexandra Murillo Paladines, por su paciencia, guía y comprensión en el desarrollo de mi trabajo de titulación.

A mi amiga Gabriela por ser mi confidente y por motivarme día a día durante este proceso.

A todos, Gracias por su confianza.

**Dayana Murillo Vera**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios, por bendecirme siempre, por guiar mí camino, por brindarme la sabiduría y fortaleza necesaria para afrontar cada situación en mi vida. Le agradezco por la vida de los seres que amo, por darme la oportunidad de lograr este triunfo y compartirlo con ellos.

De manera especial le dedico este logro a mis padres, que son el pilar fundamental en mi vida y la base de mi formación. Siempre les estaré agradecida por todo el esfuerzo y confianza que han puesto en mí. Sin el apoyo y amor incondicional de ustedes no estaría aquí ahora. Gracias infinitas por la labor de tantos años de formación, entrega, dedicación y cariño para que pudiera alcanzar esta nueva meta, ser una profesional.

Por ustedes soy lo que soy.

Los amo.



**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.**

TUTOR

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**  
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

---

**Ing. Gerson Sopó Montero, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

---

**Lcda. Karla Ramírez Iñiguez, Mgs.**

OPONENTE



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

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
<b>Murillo Vera Dayana Gabriela</b>	

---

**Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.  
TUTOR**

## Índice General

Resumen .....	XVII
Abstract .....	XVIII
Introducción .....	2
Antecedentes .....	3
Planteamiento del Problema.....	5
Formulación del problema .....	7
Objetivos Específicos.....	9
Limitaciones de la Investigación.....	9
Delimitaciones de la Investigación .....	9
Capítulo I.....	10
1.1 Marco Conceptual .....	10
1.3 Marco Teórico .....	23
1.4 Marco Referencial.....	29
Capítulo 2: Oferta académica para los estudiantes de turismo .....	36
Capítulo 3.....	49
3.1 Metodología de la Investigación .....	49
3.2 Enfoque de la investigación .....	49
3.3 Tipo de Investigación.....	50
3.4 Técnicas de recolección de información primaria .....	50
3.5 Población.....	51
3.6 Técnica de Muestreo .....	52

3.7 Muestra.....	53
3.8 Resultados de las entrevistas a graduados de la Carrera de Turismo.....	53
3.9 Resultados de las entrevistas al Ministerio de Turismo.....	65
3.10 Resultados de las entrevistas al Sector Académico.....	67
3.10 Resultados de Entrevistas a Docentes de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil .....	70
3.11 Interpretación de las entrevistas .....	74
3.12 Análisis de los resultados de las encuestas .....	76
3.11 Interpretación de las encuestas.....	82
Capítulo 4: Estrategias de Aprendizaje .....	83
4.1 Estrategia 1: Certificaciones .....	84
4.2 Estrategia 2: Learning by doing .....	90
4.3 Estrategia 3: Busca tu trabajo soñado .....	91
4.4 Estrategia 4: Idiomas.....	92
4.5 Perfil del Graduado .....	98
Conclusiones .....	100
Recomendaciones.....	102
Referencias.....	103
Apéndices.....	110

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1:</i> Género de los encuestados .....	76
<i>Tabla 2:</i> Edades de los estudiantes encuestados .....	77
<i>Tabla 3:</i> Universidades donde estudian los encuestados .....	78
<i>Tabla 4:</i> Semestres que cursan los estudiantes de Turismo de la ciudad de Guayaquil .....	80
<i>Tabla 5:</i> Conformidad de los estudiantes con la modalidad virtual.....	81
<i>Tabla 6:</i> Educación de calidad .....	82

## Índice de Figuras

<i>Figura 1:</i> Árbol del problema. ....	5
<i>Figura 2:</i> Competencias laborales. ....	25
<i>Figura 3:</i> Cono de la experiencia de Dale. ....	29
<i>Figura 4:</i> Modelo de la calidad e-learning.....	30
<i>Figura 5:</i> Malla Curricular UTEG.....	38
<i>Figura 6:</i> Malla Curricular UTPL. ....	40
<i>Figura 7:</i> Malla Curricular Ecotec.....	42
<i>Figura 8:</i> Malla curricular ESPOL. ....	44
<i>Figura 9:</i> Malla curricular UCSG.....	46
<i>Figura 10:</i> Malla curricular FACSO.....	48
<i>Figura 11:</i> Género de los universitarios encuestados. ....	77
<i>Figura 12:</i> Edades de los encuestados.....	78
<i>Figura 13:</i> Universidades de Guayaquil en las cuales los estudiantes reciben la carrera de Turismo.....	79
<i>Figura 14:</i> Semestres que cursan los estudiantes de Turismo de la ciudad de Guayaquil.....	80
<i>Figura 15:</i> Conformidad de los estudiantes con la modalidad virtual.....	81
<i>Figura 16:</i> Educación de calidad a través de la modalidad virtual. ....	82
<i>Figura 17:</i> Certificación I.....	86
<i>Figura 18:</i> Certificación II. ....	87
<i>Figura 19:</i> Certificación III .....	89
<i>Figura 20:</i> Aprender Haciendo. ....	91

<i>Figura 21: Prácticas Profesionales.</i> .....	92
<i>Figura 22: Certificado en idioma inglés.</i> .....	94

## Índice de Apéndices

<i>Apéndice A:</i> Entrevista a profesionales del sector de Agencias de Viajes.....	110
<i>Apéndice B:</i> Entrevista a profesionales del sector de Agencias de Viajes.....	112
<i>Apéndice C:</i> Entrevista a profesionales del sector de Restauración .....	114
<i>Apéndice D:</i> Entrevista a profesionales del sector de Restauración .....	116
<i>Apéndice E:</i> Entrevista a profesionales del sector de Hotelería.....	118
<i>Apéndice F:</i> Entrevista a profesionales del sector Hotelero .....	122
<i>Apéndice G:</i> Entrevista a profesionales del sector Hotelero .....	124
<i>Apéndice H:</i> Entrevista a profesionales del sector de Aerolíneas.....	126
<i>Apéndice I:</i> Entrevista a profesionales del sector de Aerolíneas .....	128
<i>Apéndice J:</i> Entrevistas a profesionales del sector del Ministerio de Turismo.....	130
<i>Apéndice K:</i> Entrevista a profesionales del sector del Ministerio de Turismo .....	133
<i>Apéndice L:</i> Entrevista a profesionales del sector de Eventos.....	135
<i>Apéndice M:</i> Entrevista a profesionales del sector de Eventos.....	137
<i>Apéndice N:</i> Entrevista a profesionales del sector de Guianza .....	139
<i>Apéndice O:</i> Entrevista a profesionales del sector de Cruceros.....	141
<i>Apéndice P:</i> Entrevista a profesionales del sector de Cruceros .....	143
<i>Apéndice Q:</i> Entrevista a profesionales del sector Académico.....	145
<i>Apéndice R:</i> Entrevista a profesionales del sector Académico .....	147
<i>Apéndice S:</i> Entrevista a profesionales del sector Académico.....	149
<i>Apéndice T:</i> Entrevista a profesionales del sector Académico .....	151
<i>Apéndice U:</i> Entrevista a Docentes de la UCSG .....	153
<i>Apéndice V:</i> Entrevista a Docentes de la UCSG.....	155

<i>Apéndice W: Entrevista a Docentes de la UCSG</i> .....	157
<i>Apéndice X: Entrevista a Docentes de la UCSG</i> .....	159
<i>Apéndice Y: Entrevista a Docente de la UCSG</i> .....	161
<i>Apéndice Z: Formato encuesta a estudiantes de turismo dela ciudad de Guayaquil</i> .....	163

## **Resumen**

La presente investigación se realizó para conocer la Incidencia de la Pandemia por Covid-19 en las competencias de los futuros graduados de Turismo en la ciudad de Guayaquil. Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se presentarán el desarrollo de 4 capítulos respectivamente. Para empezar, se realizará un análisis de la oferta académica actual para los estudiantes de Turismo en la ciudad de Guayaquil, en la cual existen seis Instituciones Superiores que ofrecen esta carrera, que son: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG); la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL); la Universidad Ecotec; la Escuela Politécnica Superior del Litoral (ESPOL); la Universidad Estatal de Guayaquil (FACSO) y la Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG). Posteriormente, a través de entrevistas a profesionales de la Industria del Turismo se conocerá cuáles son las competencias más importantes que el futuro profesional debe tener para una formación integral. Con las encuestas se determinará la perspectiva que tienen los estudiantes de esta nueva modalidad de estudio, se conocerá su conformidad con el nuevo proceso y su opinión sobre la calidad de educación que reciben. Para finalizar se presentará estrategias de aprendizaje para que las Universidades de Guayaquil puedan implementarlas para el beneficio de sus alumnos para su formación profesional según los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas.

***Palabras Clave:** Turismo, modalidad virtual, Covid-19, educación, competencias, profesionales.*

## **Abstract**

The present investigation was carried out to know the Incidence of the pandemic by Covid-19 in the competitions of the future graduates of tourism in the city of Guayaquil. In order to fulfill the proposed objectives, the development of four chapters respectively will be presented. To begin with, an analysis will be carried out of the current academic offer for tourism students in the city of Guayaquil, in which there are six Higher Institutions that offer this career, which are: Business Technology University of Guayaquil (UTEG); Private Technical University of Loja (UTPL); Ecotec University; Litoral Politechnic School (ESPOL); the State University of Guayaquil (FACSO) and Catholic University Santiago of Guayaquil (UCSG). Through interviews with professionals of the Tourism Industry, it will be known which are the most important competencies that the future professional must have for a comprehensive training. The surveys will determine the perspective that students have of this new study modality, it will be analyzed if they feel satisfied and if they consider that they are being offered a quality education. Finally, learning strategies will be presented so that the Universities of Guayaquil can implement them for the benefit of their students for their professional training according to the results obtained from the interviews and surveys.

***Keywords:*** *Tourism, virtual modality, covid19, education, competencies, professionals.*

## **Introducción**

La industria turística a nivel mundial y en el Ecuador se ha convertido en un sector importante para los turistas. El turista es conocedor de que el descanso, la recreación y el ocio son un derecho y tiene a la mano medios de comunicación que lo ayudan a estar más informado, por lo cual demanda calidad en el destino, producto y servicio. Los datos estadísticos y proyecciones económicas, realizados por los organismos encargados del turismo en Ecuador, determinan que este sector crece rápidamente, por esta razón es importante que los futuros profesionales de este sector estén siempre en preparación, con las competencias adecuadas para desenvolverse en el mercado laboral y a su vez buscando siempre lo mejor para sus clientes.

Debido a la aparición del Covid-19 que se originó en China en diciembre del 2019 y que pocos meses después se convirtió en una crisis mundial, los gobiernos de cada país tomaron medidas inmediatas para los ciudadanos tales como el aislamiento social, cierre de fronteras, suspensión de jornadas laborales, suspensión de clases, entre otras, todo esto para mitigar los riesgos de contagios.

Ecuador, al igual que el resto de los países del mundo se vio afectado por la pandemia de Covid-19, lo que llevo al presidente de la República a tomar medidas para proteger la salud de toda la población, lo que trajo como consecuencia suspender las actividades en todas las Instituciones Educativas del país.

Sin embargo, las Instituciones Educativas fijaron su atención en desarrollar un nuevo método para poder seguir cumpliendo con su rol de educar, lo que ahora se llama nueva modalidad de estudio, donde las clases se imparten de manera virtual desde diferentes aplicaciones, de esta manera el estudiante se conecta desde cualquier dispositivo móvil para poder estar presente en las clases.

Las Instituciones de Educación Superior desempeñan un papel importante en el crecimiento profesional de los estudiantes, por lo cual se les exige cumplir con la demanda profesional en el sector turístico. El futuro profesional de turismo tiene que enfrentar un mercado globalizado, cambiante y competitivo, por lo cual la formación de profesionales de la rama del turismo requiere fijar la atención en el desarrollo del ámbito universitario.

Las Universidades de Guayaquil han tenido que afrontar esta crisis de una manera rápida y desarrollando estrategias para poder brindar a los futuros profesionales una educación de calidad, llenándolos de las competencias necesarias para su desempeño profesional, la cual les permita resolver problemas de la profesión

que surjan de una manera rápida y adecuada, que le permita desarrollar sus potenciales. La formación basada en competencias le ayuda a los futuros profesionales tener un pensamiento crítico y actuar en situaciones imprevistas o en entornos disfuncionales.

“El principio de aprendizaje por disfunciones requiere poner en juego las capacidades de pensamiento y reflexión, haciendo posible el desarrollo de la creatividad, la iniciativa y la capacidad para la toma de decisiones en situaciones problemáticas no contempladas durante la formación” (Miklos, 1997).

Los impactos de la pandemia por Covid-19 en las competencias de los futuros profesionales de Turismo genera una incertidumbre por parte de los estudiantes, ya que no se sabe hasta cuándo seguirán con esta nueva modalidad y a su vez se genera la duda de si se consigue lograr los objetivos de aprendizaje diseñados para las clases, lo que atenta con la misión de las IES, que es la de ofrecer a sus estudiantes una educación capacitada y de calidad para el mercado actual.

## **Antecedentes**

El turismo en todo el mundo se ha catalogado como una de las actividades económicas más importantes e incluso en algunos países representa un gran porcentaje de ingresos. El turismo es también relacionado con la experiencia de conocer otras culturas de diferentes países.

Ecuador es un país de contrastes, se encuentra categorizado entre los 17 países más diversos del mundo. Hay que destacar que el 19% (48.710 km<sup>2</sup>) del territorio nacional ha sido declarado área protegida del subsistema Patrimonio de Áreas Nacionales del Estado. Por lo tanto, Ecuador a través de todos los atractivos turísticos que posee ha decidido potencializarlos aún más para el mercado no solo extranjero sino nacional y de esta manera posicionarse como un destino óptimo para visitar. (Caiza & Molina, 2012)

El país en los últimos años ha lanzado campañas como “Cuatro Mundos” donde promociona sus regiones del Pacífico, los Andes, la Amazonía y las Islas Galápagos. También se desarrolló la campaña “ All you need is Ecuador” en la cual

se quería posicionar a Ecuador en el mercado extranjero y ser su primera opción a la hora de visitar un país.

El turismo en Ecuador ha crecido rápidamente lo que ha generado que muchos jóvenes decidan seguir una carrera en esta industria. Según datos del Ministerio del Turismo indica que el año 2014 cerró con 119.226 empleados (56.444 mujeres) y (62.852 hombres) trabajando en el sector turístico, que forman parte de los establecimientos registrados en el catastro del MINTUR.

Existen algunas instituciones en la ciudad de Guayaquil que ofrecen formación académica para aquellos que quieren estar dentro de la industria turística y hotelera, que son: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG); la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL); la Universidad Ecotec; la Escuela Politécnica Superior del Litoral (ESPOL); la Universidad Estatal de Guayaquil (FACSO) y la Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG). Cada una ofreciendo diferentes ofertas académicas en sus mallas. A pesar de que existan instituciones ofreciendo esta carrera hay que tomar en cuenta las competencias que posee el futuro profesional en turismo y así mismo analizar cómo estas instituciones garantizan una educación de calidad a los estudiantes con la nueva realidad que enfrenta la industria del Turismo.

En un estudio de Ring, Dickinger y Wober (2009, p. 107-109), señala que es relevante ampliar las competencias de los estudiantes como el pensamiento crítico, la creatividad, la resolución de problemas, manejo de las tecnologías, entre otras, lo que beneficiara al futuro profesional ajustarse a los constantes cambios del mercado. Ring, Dickinger y Wober (2009) plantean que exista un balance de la malla curricular de turismo. Es decir, la estructura curricular de las carreras de turismo y hotelería deberá cumplir con las demandas de la industria turística y, al mismo tiempo, promover el pensamiento crítico de los futuros profesionales para que puedan involucrarse en este sector de manera exitosa.

## Árbol del problema

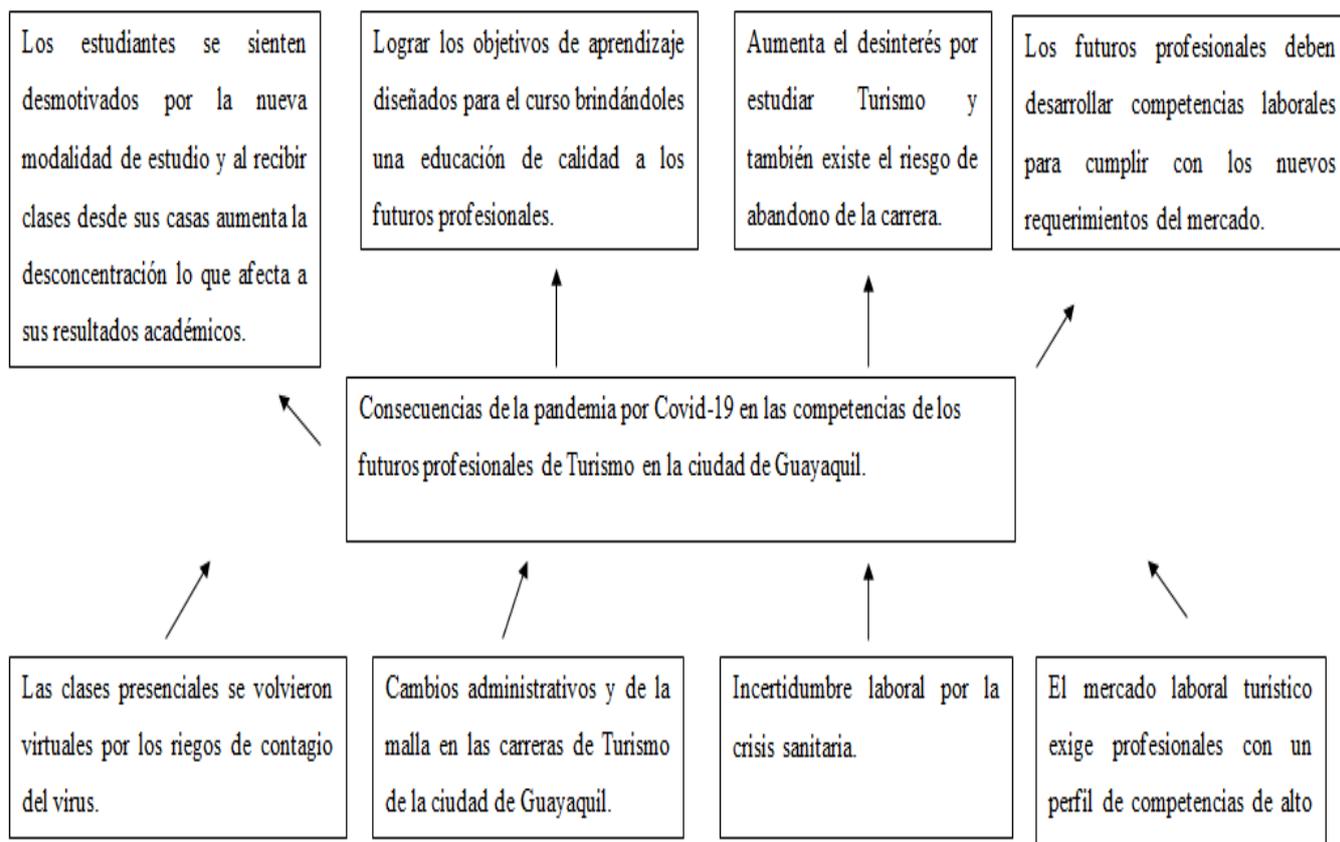


Figura 1: Árbol del problema.

### Planteamiento del Problema

El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de COVID-19 como emergencia de salud pública de preocupación internacional, el máximo nivel de alerta de la OMS. Esto, como respuesta a la primera epidemia de este siglo, que muestra la continua vulnerabilidad global a epidemias y pandemias. Si bien, el mecanismo de propagación que condujo a la infección en humanos aún es incierto, presenta las características de un coronavirus relacionado con el SARS de origen murciélago SARSr-CoV.

Debido a los niveles altos de contaminación, el 11 de marzo de 2020, el Director General de la OMS declaró al COVID-19 como una pandemia. Ese mismo día mediante Acuerdo Ministerial No. 00126-2020, la Ministra de Salud del Ecuador,

declara el Estado de Emergencia Sanitaria en el Sistema Nacional de Salud del país. Este decreto además incluyó la conformación del Comité de Operaciones de Emergencia (COE). Por medio del decreto presidencial No. 1017, del 16 de marzo de 2020, se declaró estado de excepción, restricción de movilidad, suspensión de la jornada laboral y cierre de fronteras en el territorio ecuatoriano.

Como medida de prevención por la pandemia, alrededor del mundo se estableció el aislamiento social y cierre de fronteras. Estas medidas se tomaron con el objetivo de disminuir los contagios, para evitar el colapso de los hospitales y mitigar el impacto de la pandemia. Ante este escenario muchas las actividades se vieron afectadas. Entre ellas, la educación.

La pandemia de Covid-19 plantea un desafío en el sector académico, este sector ha sido directamente afectado y forzado a cambiar sus mecanismos de pedagogía para adecuarse a las clases en línea. Las universidades se vieron obligadas a suspender sus actividades y en su gran mayoría volcaron sus miradas hacia la educación virtual para hacer frente a la crisis.

La actual pandemia que golpea a la comunidad universitaria ha generado una preocupación por parte de todas las instituciones. Sabiendo esto, son numerosos los nuevos retos que las universidades deben afrontar y buscar soluciones que sean capaces de combatir los efectos de la nueva modalidad de estudio. Hay que tomar en cuenta cuales son los impactos que esta nueva modalidad generará en los futuros profesionales ante un futuro inestable.

Ante la situación de crisis, las carreras de turismo de las Universidades de la ciudad de Guayaquil ofrecieron una rápida respuesta para que los docentes continúen cumpliendo con su rol de educar. Sin embargo, aunque las ventajas que la virtualidad ofrece aparecen varios interrogantes. ¿Cómo los estudiantes de turismo se adaptarán a esta nueva modalidad y cuáles serán sus resultados académicos? Se debe analizar también ¿cómo los docentes impartirán sus clases en esta nueva modalidad ya que es algo nuevo para ellos? Asimismo, ¿De qué manera se garantizará las condiciones que aseguren la formación de profesionales capaces de interactuar en mundo que requiere competencias complejas y que los estudiantes realizaban con el fin de adquirir más conocimientos y experiencia? ¿Cómo los estudiantes realizarán sus prácticas pre profesionales?

## **Formulación del problema**

¿Cuáles son los impactos o incidencia que la pandemia por Covid19 ha dejado en las competencias de los futuros profesionales de turismo de la ciudad de Guayaquil?

## **Justificación**

Ecuador de igual manera que todo el mundo ha sido perjudicado por la pandemia del Coronavirus, lo que llevó al Gobierno a tomar medidas precautelares para proteger el bienestar y la salud del pueblo ecuatoriano, una de esas medidas fue el aislamiento de las personas en sus hogares con la cuarentena, lo que llevo a suspender la asistencia presencial y las actividades en todas las Instituciones Educativas del territorio.

Con el pasar de los días se registró un aumento exponencial de contagiados, por lo cual el presidente de la República anunció “estado de excepción para Ecuador la noche del 16 de marzo del 2020, para contener la propagación del coronavirus en el país” (Ministerio de Gobierno, 2020). El presidente a través de una cadena nacional tomo la decisión de cerrar los servicios públicos, excepto de la salud, seguridad, entre otros.

Una vez que el estado de excepción se estaba cumpliendo, las Instituciones Educativas suspendieron sus actividades, después de 1 mes desde el anuncio se extiende el estado de excepción (Domínguez, 2020), de esta manera las instituciones se ven forzadas a tomar nuevas medidas y capacitarse para continuar con las actividades ahora tomando alternativas de las clases presenciales.

Las Universidades de la ciudad de Guayaquil retomaron sus clases de forma a través de aplicaciones como Microsoft teams, Zoom, Meet, entre otras. Las Instituciones tuvieron que adaptarse a la nueva modalidad de estudio en un tiempo muy corto, así mismo las carreras de turismo tuvieron que afrontar nuevos retos, no solo para los docentes sino también para los futuros profesionales de turismo. Bárbara Santos explica que “las clases virtuales son un entorno digital en el que se lleva a cabo un intercambio de información y conocimientos que tiene como meta brindar un aprendizaje entre los usuarios que participan en ellas” (Santos, 2018), es decir que, las plataformas digitales son un espacio en la que los docentes y los estudiantes comparten

información y en la que se atienden dudas, consultas y también se evalúa a los estudiantes.

Este es un tema de suma importancia de analizar en la carrera de turismo de las universidades de Guayaquil en la actualidad ya que con la llegada del coronavirus la educación como se la conocía dio un cambio totalmente inesperado que mantiene en la incertidumbre a los estudiantes de cuándo volverá todo a la normalidad. Es así, como un objetivo de la investigación es diagnosticar los escenarios de la actual modalidad de estudio que deben aplicar los futuros profesionales en Turismo de la ciudad de Guayaquil. También se debe analizar los cambios administrativos y académicos que estén realizando las Instituciones Educativas de la ciudad de para que de esta manera se imparta una educación de alto nivel, a pesar de las circunstancias.

La investigación centra su idea en determinar la incidencia del Covid-19 en las competencias de los profesionales de turismo de la ciudad de Guayaquil. A través de los resultados se desea conocer cuáles son los retos que las carreras han tenido que afrontar para seguir ofreciendo a sus estudiantes una educación de calidad, para convertirlos en profesionales calificados y aptos para desempeñarse en cualquier puesto de trabajo dejando en alto el nombre de la universidad y poniendo en práctica todo lo que los docentes les impartieron en clases. Con los resultados también se desea saber cómo ha sido el desempeño académico de los alumnos con esta nueva modalidad, como la academia ha tenido que adaptar su método de enseñanza para cumplir sus objetivos, como los alumnos se tuvieron que adaptar y si sienten que las clases impartidas a través de una plataforma digital es suficiente para ellos. Se desea además determinar un perfil de competencias que el futuro graduado debe tener para una óptima formación profesional.

**Objetivo General:**

Identificar la incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales en turismo de la ciudad de Guayaquil.

### **Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar los escenarios de la actual modalidad de estudio que deben aplicar los futuros profesionales en Turismo de la ciudad de Guayaquil para la fundamentación teórica del trabajo.
- Analizar los cambios administrativos y académicos que estén realizando las Instituciones Educativas de la ciudad de Guayaquil para poder formar futuros profesionales en Turismo ajustándose a los nuevos requerimientos del mercado.
- Establecer el perfil con las competencias que el mercado actual exige para los futuros profesionales en Turismo de la ciudad de Guayaquil.

### **Limitaciones de la Investigación**

La suspensión de actividades académicas debido a la crisis sanitaria que vive el mundo en la actualidad y el cierre de las Instituciones de Educación Superior, dificultó en cierto punto la recolección de información para conocer los impactos de la pandemia en las competencias de los futuros profesionales de la ciudad de Guayaquil.

### **Delimitaciones de la Investigación**

El presente estudio se encuentra limitado al área de las competencias que debe tener y desarrollar un futuro profesional de la carrera de Turismo en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Además, cubrió un periodo de cuatro meses de investigación, de noviembre a febrero del 2020. Se propuso realizar encuestas y entrevistas a estudiantes universitarios cursando los últimos años de estudio, así también como a las IES de la ciudad de Guayaquil y a profesionales relacionados con el área de turismo.

## **Capítulo I**

### **Fundamentación Teórica**

#### **1.1 Marco Conceptual**

Según Sampieri (2017), el marco conceptual es un sistema de conceptos básicos, que constituye los fundamentos de los procesos epistemológicos que buscan plantear los problemas específicos del estudio, según la problemática planteada.

#### **Coronavirus (Cov)**

Los coronavirus (CoV) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV). Un nuevo coronavirus es una nueva cepa de coronavirus que no se había encontrado antes en el ser humano.

Esas infecciones suelen cursar con fiebre y síntomas respiratorios (tos y disnea o dificultad para respirar). En los casos más graves, pueden causar neumonía, síndrome respiratorio agudo severo, insuficiencia renal e, incluso, la muerte. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

#### **Turismo**

El 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”. (Organización Mundial del Turismo, s.f)

#### **Educación**

Hablar de educación supone muchas veces referirse a una institución social: el sistema educativo. También se emplea la palabra educación para designar el resultado o producto de una acción. Así se habla de una “buena o ‘mala’ educación, de una educación adaptada o no a las exigencias de los tiempos. (Sarramona, 1989)

## **Competencias laborales**

Las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada (Levy Leboyer, 1997) Según este autor, son además observables en la realidad del trabajo, e igualmente en situaciones de test, y ponen en práctica de manera integrada aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos. Por lo tanto, las considera relevantes entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo los objetivos del puesto.

## **Perfil por competencias**

Son las características y aspectos personales que debe tener, como requisito mínimo el candidato idóneo para desempeñar el cargo de manera eficiente (Echeverri, 2015).

## **E-learning**

La educación como se la conocía se transforma bajo la influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), y con el uso del internet al servicio de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Debido a estos factores la comunicación entre los participantes se vuelve óptima y fluida, se crean maneras más interactivas de estudio, los horarios y espacios se hacen más flexibles y aumenta la motivación del alumno.

El Centro de Formación Permanente (CFP) De la Universidad de Sevilla lo define como:

“Procesos de enseñanza-aprendizaje que se llevan a cabo a través de Internet, caracterizados por una separación física entre profesorado y estudiantes, pero con el predominio de una comunicación tanto síncrona como asíncrona, a través de la cual se lleva a cabo una interacción didáctica continuada. Además, el alumno pasa a ser el centro de la formación, al tener que auto gestionar su aprendizaje, con ayuda de tutores y compañeros." (Centro de Formación Permanente, s.f).

## **Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs)**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son todas aquellas herramientas y programas que tratan, administran, transmiten y comparten la información mediante soportes tecnológicos.

¿Para qué sirven las TICs?

Fácil acceso a la información en cualquier formato y de manera fácil y rápida.

1. Inmaterialidad.- La digitalización nos permite disponer de información inmaterial, para almacenar grandes cantidades en pequeños soportes o acceder a información ubicada en dispositivos lejanos.

2. Instantaneidad.- Podemos conseguir información y comunicarnos instantáneamente a pesar de encontrarnos a kilómetros de la fuente original.

3. Interactividad.- Las nuevas TICs se caracterizan por permitir la comunicación bidireccional, entre personas o grupos sin importar donde se encuentren. Esta comunicación se realiza a través de páginas web, correo electrónico, foros, mensajería instantánea, videoconferencias, blogs o wikis entre otros sistemas.

## **Mice**

La Organización Mundial de Turismo (OMT) clasifica al Turismo de Reuniones de acuerdo a cinco categorías:

- Convenciones y Reuniones Corporativas o de Negocios
- Congresos de Asociaciones
- Ferias y Exposiciones Comerciales
- Viajes de Incentivo
- Otras Reuniones

En este sentido los términos relacionados al turismo de Reuniones, tales como turismo de negocios, convenciones, conferencias y otros, han variado cada vez más en sectores más amplios dentro de la industria turística abarcando otros términos que también tienen un rol importante dentro del turismo de reuniones, es así como hoy en

día en un mercado globalizado de la industria turística el turismo de reuniones se conoce también como MICE, cuyas siglas en inglés significan Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions (Reuniones, Incentivos, Conferencias y Exposiciones).

### **Bioseguridad**

Según la OMS (2005) bioseguridad es un conjunto de medidas y procedimientos que se usan para proteger la salud del personal, frente a riesgos de infecciones provocadas por la exposición a agentes infecciosos o con cargas significativas de riesgo biológico, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente.

### **Educación Virtual**

La educación virtual es una estrategia que busca la mejora de la cobertura, pertinencia, y calidad educativa en todos los niveles y tipos de formación, debido a sus características multimediales e interactivas (Morales, Fernández, & Pulido, 2016). El aprendizaje basado en tecnologías ha sido objeto de diferentes análisis. Puede reconocerse como una evolución de la educación a distancia y una transformación para la educación presencial y semipresencial, por lo que permite adquirir conocimientos, mediante la incorporación de medias tecnológicos facilitando el aprendizaje a lo largo de la vida.

### **Formación Profesional**

Los procesos de formación profesional están orientados al desarrollo de competencias para hacer de la educación un servicio más pertinente para lo que demanda actualmente el mercado laboral. Estos procesos ofrecen a los estudiantes aprendizajes significativos para que enfrenten con eficacia dificultades y retos que se puedan presentar (Cevallos, García, & Triviño, 2018).

### **Aprendizaje**

Es el proceso o conjunto de procesos a través del cual se adquieren o se modifican ideas, habilidades, destrezas, conductas o valores como resultado de un estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento o la observación (Zapata-Ros, 2015).

## **1.2 Marco Legal**

El marco legal proporciona las leyes, normas y reglamentos que le dan fundamento a la investigación. Por lo tanto, el marco legal tiene como meta proveer al investigador las herramientas que le permita adquirir conocimientos jurídicos básicos dentro del marco legal.

### **1.2.1 Suspensión de actividades académicas por Covid-19**

Según un Acuerdo emitido por el Ministerio de Educación el diecisiete de abril debido a la propagación del Covid-19 señala que:

“Se dispone de manera obligatoria la suspensión de clases en todo el territorio nacional, en instituciones educativas, públicas, fisco misional y particulares, centros de desarrollo integral para las primeras infancias reguladas por esta Cartera de Estado, en todas sus jornadas y modalidades”(Ministerio de Educación, 2020).

El Pleno del Consejo de Educación Superior el 25 de marzo del 2020 resolvió expedir la Normativa transitoria para el desarrollo de actividades académicas en las instituciones de educación superior, debido al estado de excepción decretado por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de Covid-19 (Consejo de Educación Superior, 2020).

El artículo siete de la normativa para el desarrollo de actividades académicas de las Instituciones de Educación Superior debido al estado de excepción decretado por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de Covid-19 señala que “ Las Instituciones de Educación Superior deberán modificar y adaptar los procedimientos de ingreso y admisión a carreras y programas que exijan la presencia física del postulante, para que pueda efectuarse de forma virtual” (Secretaria de Educación Superior, 2020).

Respecto a las clases en línea, la normativa señala que las Instituciones de Educación Superior deberán garantizar que los recursos de aprendizaje en tecnologías digitales estén disponibles para los estudiantes y personal académico. Durante este periodo, las IES podrán extender la duración de sus periodos académicos, modificar las horas asignadas a los componentes de aprendizaje, garantizando la calidad y rigurosidad académica.

### **1.2.2 Acceso a la educación y trabajo digno**

Para poder analizar cuáles son las competencias que los futuros profesionales de la ciudad de Guayaquil necesitan es necesario saber lo que establece las leyes sobre el acceso a la educación en todas sus etapas y sobre trabajo digno.

De acuerdo con lo que estableció la Constitución del Ecuador en el año 2008, sobre el trabajo y la seguridad social en el artículo 33, indica que el trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuente de realización profesional y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución del Ecuador, 2008).

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 acordes a lo aprendido en las aulas universitarias buscando el desarrollo profesional.

De esta manera para continuar con los ligamientos legales para esta investigación se hará referencia al Capítulo III del Reglamento del Régimen Académico, el cual se refiere a prácticas pre profesionales y pasantías para el desarrollo de las competencias de los futuros profesionales en Turismo.

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 realizarán 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.”

Por otra parte, el Plan Nacional del Buen Vivir es un instrumento de planificación del Ecuador, se basa en la forma de vida de la ciudadanía que permite la felicidad, la diversidad cultural y ambiental, en conjunto con la armonía, equidad y solidaridad. Sostiene además varios objetivos que permite a los jóvenes desarrollar competencias laborales. Por ejemplo, el cuarto objetivo ‘‘Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía’’ este objetivo se basa en que la población tiene derecho al conocimiento, también un acceso a la educación inicial, básica y bachillerato y también incluso alcanzar un título de educación superior y a partir de esto formar profesionales con las competencias adecuadas y que ponga en práctica todo lo aprendido (Plan del Buen Vivir, 2017).

El noveno objetivo ‘‘Garantizar el trabajo digno en todas sus formas’’ este objetivo hace énfasis en promover el trabajo juvenil que potencie sus capacidades y conocimientos. De esta manera cuando el futuro profesional consiga su primer empleo o desarrolle sus pasantías o prácticas profesionales se desempeñe de una manera exitosa en los mismos y vaya generando competencias que lo ayuden a convertirse en un buen profesional (Plan Buen Vivir, 2017).

### **1.2.3 Contratos juveniles**

Adicional el Ministerio de Trabajo ha creado incentivos para jóvenes que se estrenan en el campo laboral. Según la Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica (2016):

‘‘La modalidad de contratos juveniles plantea que las diferentes empresas puedan contratar en su nómina a dichos jóvenes. Es decir, que su remuneración mensual sea por lo menos un salario básico unificado y estén afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). El incentivo que se propone es que el Estado asumirá el pago del 11,15% (40,80 dólares) por concepto de seguridad social’’ (parr.3).

Esta modalidad del primer empleo aplica para jóvenes de 18 a 24 años que estén buscando su primer trabajo, es decir que no hayan tenido ninguna aportación al IESS como colaborador de una empresa. El objetivo de esta propuesta es que cerca de 50 mil jóvenes puedan tener su primera experiencia laboral.

Los desafíos del mercado de trabajo son unas de las problemáticas más discutidas tanto a nivel académico como para el gobierno. El gobierno genera estrategias efectivas que promuevan el acceso al trabajo digno, en especial, para aquellos segmentos que enfrentan más barreras de entrada al mercado de trabajo.

Los jóvenes son parte de este segmento, cuyo acceso a empleos de calidad permanece como tarea pendiente a nivel mundial. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que alrededor de 70 millones de jóvenes están desempleados a nivel global y el 76% de los que trabajan lo hacen en empleos informales. Así mismo, el Organismo estima que el 22% de los jóvenes no estudia, no trabaja y no recibe capacitación; de ellos, cerca del 80% son mujeres (OIT, 2017).

La tasa de participación laboral de los jóvenes de 48,7% en 2020, ha estado descendiendo en forma leve pero persistente desde el año 2000, cuando era de 53,7%. Esto significa que en la actualidad hay más de 52 millones de personas entre 15 y 24 años en la fuerza de trabajo regional, incluyendo los ocupados y aquellos que están desocupados, pero buscan activamente un empleo. La tasa de desempleo prevista para el 2020 es de 18% esto es más del doble de la tasa general y tres veces más que de los adultos (OIT, 2020).

Durante los últimos años, el mercado de trabajo del Ecuador ha sufrido importantes transformaciones, como resultado tanto de políticas que legitiman los derechos de los trabajadores, así como, derivadas de un contexto económico que permitió un mayor dinamismo en la creación de empleo. No obstante, el país comparte el desafío de generar más oportunidades de trabajo para la población joven. En efecto, las cifras indican que los jóvenes ecuatorianos enfrentan notorias dificultades para su inserción laboral en empleos de calidad.

En términos de informalidad, se tiene que más del 40% de los jóvenes trabajan en el sector informal, es decir, se vinculan en unidades productivas que no se encuentran constituidas legalmente y que por lo tanto, no ofrecen garantías ni cumplimiento de derechos laborales. De hecho, el 70% de los trabajadores jóvenes no aporta a ningún sistema de seguridad social contributiva, evidenciando la vulnerabilidad al que se enfrenta este segmento (Ministerio del trabajo, 2018).

Sobre la educación, el rezago escolar presenta uno de los desafíos más importantes para el capital humano joven que actualmente se vincula al mercado de trabajo. Este segmento poblacional (18 a 26 años) debe haber culminado al menos el bachillerato, en el marco de la norma educativa vigente, que establece la edad de 17 años para la finalización de la educación secundaria sin rezago y en la edad correspondiente. No obstante, el 36% de los jóvenes que actualmente trabajan en el país no ha completado el bachillerato. Este problema agudiza en ciertas zonas, donde más de la mitad de la fuerza de trabajo presenta esta limitación. Así, en Provincias como Esmeraldas y Pastaza, el 55% de los jóvenes ocupados no han finalizado la secundaria. Le siguen Provincias como Morona Santiago, Cañar, Orellana y Carchi, con un indicador de rezago educativo mayor al 40% (Ministerio del trabajo, 2018).

Los jóvenes presentan no solo los mayores retos de acceso al mercado de trabajo, traducidas en mayores tasas de desempleo. Además, cuando logran insertarse laboralmente, lo hacen en mayor medida en empleos precarios y en sectores que ofrecen principalmente trabajo informal. En cuanto a la acumulación de capital humano, ciertas zonas del país concentran jóvenes que no han culminado la educación mínima requerida, limitando de esta manera las posibilidades de una trayectoria laboral ascendente.

#### **1.2.4 Medidas de bioseguridad para destinos turísticos**

El Ministerio de Turismo (2020) emitió una guía general de bioseguridad para los destinos en el cual expone que las actividades turísticas deben cumplir con un plan preventivo para evitar el contagio del virus, por lo cual es importante garantizar a los turistas que visitan un destino ofrecerles medidas de seguridad en la realización de los recorridos.

Las empresas turísticas que ofrecen actividades dentro de un destino deberán:

Antes de las actividades:

a. Las empresas turísticas deben coordinarse con las autoridades locales así como con otras empresas de turismo de la zona para evitar aglomeración de personas, para un uso ordenado y seguro de los espacios públicos considerando los aforos permitidos de acuerdo a las disposiciones del COE Nacional y Cantonales.

b. Las empresas turísticas deberán fomentar el uso de mecanismos digitales para reserva, pago y atención al cliente.

c. Las empresas turísticas deberán considerar dentro de su dotación de elementos de asistencia un stock de mascarillas por si algún visitante requiera cambiarla por algún motivo.

d. Previo a la reserva se deberá facilitar al cliente la declaración de conformidad, solicitar su aceptación recalando la importancia de respetar en todo momento las indicaciones para garantizar la aplicación de los mecanismos de bioseguridad de las instalaciones en las que se realicen las actividades previstas (Ej. áreas recreativas, museos, instalaciones municipales, etc.).

Durante las actividades:

a.. Los equipos no podrán ser compartidos entre clientes o entre trabajadores; si no ha sido debidamente desinfectado entre uso y uso. Se debe llevar un registro de desinfección de equipos para el uso de cada persona.

b. Mascarillas no deberán ser compartidas. En caso de que la empresa realice transporte turístico o en sus vehículos, deben cumplirse las medidas dictadas por las autoridades competentes en lo correspondiente a capacidad de ocupación de los vehículos utilizados para tal efecto, siempre observando el distanciamiento social.

c. Se deberá respetar en todo momento las indicaciones de los trabajadores de la empresa (guías, personal de asistencia) y cumplimiento estricto de todas las medidas necesarias para el correcto desarrollo de la actividad y de acuerdo al protocolo de bioseguridad establecido para la realización de actividades.

Al finalizar las actividades:

a. Se recomienda limpiar y desinfectar el lugar (especialmente si el lugar donde se desarrolló la actividad es cerrado) para atención a nuevos grupos de visita.

b. Se recomienda que tanto el guía, como los responsables del lugar que ofrece las actividades; realicen un análisis para comprobar si las medidas preventivas son las correctas o si se requiere modificar sus procesos de desinfección y prevención.

### **1.2.5 Medida de bioseguridad para la industria de reuniones**

Dentro de los lineamientos específicos emitidos por el Ministerio de Turismo (2020) se detallan las cuatro fases que son parte de un evento, en las que se observara las medidas preventivas correspondientes.

Pre-montaje:

Se recomienda la implementación de una ficha técnica del evento que incluya: fecha, aforo, tipo de evento (MICE O SOCIAL), locación, horario, agenda o guión, detalle de proveedores que participan en el evento, cronograma del minuto a minuto, elaboración de un plano de la locación en donde se presente la distribución de los espacios guardando los protocolos vigentes.

Como medida de prevención durante la emergencia sanitaria COVID-19, no invitar a ‘público en general’.

Para eventos sociales, se recomienda realizar una selección de familiares o amigos (sin segmento de alto riesgo como grupos de atención prioritaria, con enfermedades preexistentes)

Para eventos MICE, se recomienda que el anfitrión o dueño del evento identifique el perfil de los posibles asistentes, abriendo un registro individual que contenga: procedencia, datos personales. Se sugiere presentar, remitir y entregar las invitaciones, programas y fotos de manera virtual

Enviar al cliente los protocolos a implementar y solicitar la aceptación por escrito como garantía de respeto y cumplimiento de los mismos. Generar una reunión general de trabajo para coordinar los horarios de montaje de cada equipo y así evitar aglomeraciones de personal. Además, se tomarán en cuenta las medidas de bioseguridad en la producción y montaje del evento.

Al convocar:

Según la guía se recomienda reforzar en el texto de las invitaciones y promociones del evento, el concepto del cero contacto físico entre los participantes. Indicar a los invitados la prohibición del apretón de manos y de los besos e implementar un saludo específico para los eventos.

Se debe recordar a la persona invitada las siguientes consideraciones:

- Lavarse y desinfectarse las manos antes de salir del hogar y llegar al evento. x Es obligatorio el uso de mascarilla, en todo momento.
- Mantener al menos 2 metros de distancia con otras personas.
- Evitar tocarse el rostro con las manos.
- Se recomienda portar un gel desinfectante o alcohol antiséptico al 70% de uso personal.
- Usar parte interna del codo o pañuelos desechables en caso de toser o estornudar. Además, se debe indicar al invitado que de tener síntomas o sospecha de la enfermedad Covid-19 debe abstenerse de asistir.

Montaje del evento:

Al comenzar el armado de los eventos se debe tomar en cuenta la colocación de dispensadores de gel desinfectante o alcohol antiséptico al 70% (de preferencia automáticos o con pedal). La locación debe contar con servicios higiénicos habilitados en función al número de asistentes, con todos los elementos de limpieza y con una persona que realice desinfección de estos periódicamente. Revisar los filtros y purificadores de los aires acondicionados con los que cuenta cada locación. Limpiar y desinfectar manijas, puertas de acceso y otros elementos comunes con sumo cuidado. Se deberá generar medidas de control de temperatura para todo el personal que trabaja para el evento u organizador del evento, teniendo como actores más frecuentes:

- Personal de catering
- Personal de equipo técnico
- Personal propio de la locación
- Personal de decoración o ambientación
- Personal de seguridad
- Personal de entretenimiento

- Personal de montaje: stands e infraestructura

Solicitar al personal realizar el cuestionario para evaluar a empleados y contratistas por síntomas de Covid-19. El personal que realice las actividades de limpieza y desinfección deberá utilizar el equipo de protección personal.

Ingreso al evento:

- Colocar señalética en la entrada de cada salón indicando el aforo actual y el anterior.
- Identificar un ingreso único controlado por personal capacitado y una clara señalética.
- Toma de temperatura a través de termómetros digitales infrarrojos es obligatorio.
- Se deberá establecer previamente la designación del personal que se encargará del control de acceso al lugar del evento, así como para vigilar el cumplimiento de las medidas preventivas de bioseguridad.
- Incluir barreras y marcar el piso con indicadores de distanciamiento requerido, siendo que existan una o varias filas o líneas de ingreso. En caso de ferias se deberá manejar la gestión de flujo de asistentes, con filas de una vía.
- Para la ubicación de los stands y pasillos se considerará los 3mts libres para la circulación.
- Implementar horarios y herramientas tecnológicas diferenciados para evitar aglomeraciones al ingreso y salida del evento.
- De preferencia, las locaciones donde se promueva este tipo de eventos deberán contar con las facilidades e infraestructura calificada para llevar a cabo este tipo de actividades.
- Incorporar al staff de protocolo y eventos, personal. capacitado, para ser el primer filtro, realizar el monitoreo y supervisión de asistentes al

evento, dotándolos de equipos digitales de medición de temperatura e insumos de desinfección (permitidos por las autoridades sanitarias).

Desmontaje:

La guía de protocolos recomienda seguir con las mismas etapas y procedimientos al momento del montaje, pero en sentido inverso.

### **1.3 Marco Teórico**

Se entiende por marco teórico el conjunto de ideas, procedimientos y teorías que sirven a un investigador para llevar a cabo su actividad.

Hernández, Sampieri (2018) señala que un Marco Teórico implica analizar y exponer de una manera organizada las teorías, investigaciones previas y los antecedentes que se consideren válidos y adecuados para contextualizar y orientar la investigación.

#### **1.3.1 Gestión por Competencias**

Los procesos de análisis ocupacional y todos aquellos relacionados con la administración de sueldos y salarios del talento humano, han sido introducidos en el modelo de gestión por competencias. Este modelo selecciona, evalúa y compensa de acuerdo con el número de competencias que reúna el empleado dentro de una lista definida por la organización. Un empleado puede ser fuerte en el logro, pero débil en aspectos como motivación y poder. El modelo por competencias se convierte en una herramienta de carácter administrativo y gerencial que permite generar una gestión integral del talento humano basado en las competencias requeridas para un buen desempeño (Lora, H., Castilla, S. y Góez, M, 2020).

El modelo de Gestión por competencias está cobrando mucha importancia en la actualidad, considerándose como uno de los más novedosos modelos de management en la última década. Sin embargo, su origen no tiene un punto de partida principal, este modelo ha nacido y se ha desarrollado en diferentes contextos históricos (Lora, H., Castilla, S. y Góez, M, 2020).

El artículo Gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia organizacional, se hace referencia al modelo de gestión por competencias del autor David McClelland.

El concepto de competencias es muy utilizado en el ámbito organizacional para denominar un conjunto de factores asociados al éxito en el desempeño de las personas y cuando se nombra a los orígenes de las competencias se cita a David McClelland, que para el:

“Las competencias aparecen vinculadas a una forma de evaluar aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo y no a la evaluación de factores que describen confiablemente todas las características de una persona, en la esperanza que algunas de ellas estén asociadas con el rendimiento en el trabajo” (McClelland, 1973).

McClelland explica sobre determinar el rendimiento en el trabajo a través de competencias definiéndola como una característica subyacente en un individuo que esta causalmente relacionada con criterios referenciados con el desarrollo efectivo o superior en un trabajo o situación.

Característica subyacente se refiere a que la competencia está relacionada con la personalidad y permite pronosticar comportamientos en situaciones inesperadas o tareas profesionales. Causalmente relacionadas significa que una competencia causa o predice un comportamiento o una actuación. Criterios referenciados significa que la competencia realmente predice quien se desempeña mejor o peor medido estadísticamente con estándares o criterios específicos.

Las características de las competencias se dividen en cinco tipos según McClelland (1973):



*Figura 2:* Competencias laborales.

**Motivos:** Son las cosas que una persona piensa acerca de un tema y que la lleva a tomar diferentes acciones. Los motivos impulsan u orientan el comportamiento hacia ciertas acciones o metas.

**Rasgos:** Son características físicas y respuestas hacia determinadas situaciones o información. Es decir, que la orientación al éxito o al poder de una persona podría representarse con rasgos de personalidad como ser proactivo o tener iniciativa para desarrollar tareas asignadas.

**Auto concepto:** Se refiere a la percepción que una persona tiene de si misma, de sus capacidades, imagen o actitudes.

**Conocimientos:** El conocimiento es un conjunto de experiencias, valores, información y saber hacer que sirve para el desempeño en nuevas experiencias e información.

**Habilidades:** Es la destreza de demostrar que la persona está apta para realizar una tarea o alcanzar determinado objetivo.

En conclusión, la gestión por competencias es una herramienta importante ya que busca el desarrollo de las personas, ya que ayuda a incrementar el grado de excelencia de las competencias en cada una de las personas envueltas en tareas dentro de una organización.

La gestión por competencias se transforma en un canal de comunicación entre los trabajadores y la organización, ya que las organizaciones empiezan a interesarse por las necesidades y deseos de sus trabajadores con el objetivo de apoyarlos y ofrecerles un desarrollo personal para que sea capaz de engrandecer la personalidad de cada trabajador.

### **1.3.2 El uso de las nuevas tecnologías aplicada a la Educación Superior**

Las tecnologías de la Información y la Comunicación son todas aquellas herramientas y programas que tratan, administran, transmiten y comparten la información mediante soportes tecnológicos. Las tecnologías de la información y comunicación en la educación superior representan los nuevos entornos de aprendizaje y, por su impacto en la educación, son desarrolladoras de competencias necesarias para el aprendizaje y generadoras de habilidades para la vida (García, Godínez & Reyes, 2020)

Para las nuevas generaciones, las tecnologías están presentes desde la infancia y están perfectamente constituidas y adaptadas a sus vidas; para los más jóvenes, es imposible no concebir las tecnologías de la información y comunicación en el desarrollo cotidiano de sus actividades porque forman parte de su vida personal y social, porque han formado una nueva identidad, porque constituye una nueva forma de relacionarse y comunicarse y porque han desarrollado nuevas habilidades. Se hace necesario, entonces, que los docentes se adapten al uso de las nuevas tecnologías y al desarrollo de nuevos medios de transmisión, adaptados a las crecientes necesidades de comunicación para incorporarlos al proceso de enseñanza-aprendizaje vida (García, Godínez & Reyes, 2020).

Con la llegada de las nuevas tecnologías se puede hacer posibles nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje. En especial la enseñanza a distancia o semipresencial y en la actualidad con la aparición del Coronavirus que llevo a el cierre de todas las Instituciones Educativas para evitar contagios, todos los estudiantes deben recibir clases desde sus casas a través de aplicaciones tecnológicas que facilita tanto a Universidades, Escuelas y Colegios seguir educando a sus estudiantes. Estas, de igual manera exigen nuevas competencias en docentes y alumnos para que se obtenga un desempeño exitoso.

Por parte de los profesores se exige nuevas competencias tanto en la preparación de la información y en la realización de guías de aprendizaje, así también, como establecer una relación tutorial a través de la red que le permita al alumno estar interesado en las clases impartidas de cada profesor, ya que al recibir clases desde casa puede causar cualquier distracción y el resultado académico no será bueno. Por parte de los estudiantes exige competencias para el manejo de los dispositivos, la capacidad y actitudes para cumplir con un proceso de aprendizaje autónomo, es decir, que cada alumno tenga la iniciativa y capacidad de aprender por uno mismo, sin la necesidad de nadie más y, así mismo, para mantener una relación fluida con el tutor o profesor.

Las tecnologías de la información y el conocimiento, como Internet, están propiciando el surgimiento y la consolidación de nuevas estructuras sociales y formas de organización en las que las referencias espaciotemporales tradicionales no tienen validez, puesto que permiten la comunicación, independientemente del lugar donde se encuentre el alumno.

En la actualidad con la llegada del coronavirus, los estudiantes y profesores tuvieron que ajustarse a una nueva modalidad de estudio y con la incorporación de las TICs que permite a los alumnos seguir educándose pese a la crisis y a los docentes seguir cumpliendo con su rol de educar para formar profesionales de calidad. Las nuevas tecnologías permiten acceder a mucha información en un tiempo real, por lo que aparecen nuevas herramientas útiles para desempeñar en el proceso de enseñanza-aprendizaje como la comunicación a través de foros, páginas web, videoconferencia y aplicaciones que facilitan el aprendizaje de cada alumno.

### **1.3.3 Aprender Haciendo**

Esta metodología de aprendizaje ‘‘aprender haciendo’’ (en inglés learning by doing) proviene de la corriente constructivista, es decir, que se le brinda las herramientas necesarias al alumno para que sea capaz de construir su propio conocimiento. Esta metodología pedagógica hace a un lado las técnicas educativas basadas en la memorización y se acerca a las técnicas de saber haciendo

Aprender haciendo no es una definición nueva, pues Aristóteles lo cita como ‘‘lo que tenemos que aprender hacer, lo aprendemos haciendo’’, ya que desde que

una persona nace aprende de sus padres, profesores, amigos y el entorno que lo rodea.

La aplicación del “aprender haciendo” permite simulaciones lo más cercanas posibles a la realidad en las que la persona tiene una participación activa de construcción de la realidad, la cual debe modificar realizando diferentes pruebas que, en muchos casos, le lleven a cometer errores, de tal manera que le permitan conocer las consecuencias de sus equivocaciones, su origen y cómo resolverlas para en su momento aplicar soluciones a la vida práctica (García & Ramírez, 2015).

John Dewey, en la Edad Moderna, distingue entre los profesores que crean escenarios claros o entendibles para sus estudiantes con oportunidades de hacer y pensar sobre los resultados más allá del aula. Estos profesionales ya en las empresas combinan el trabajo y las experiencias prácticas con preparación para capacitar a sus trabajadores, aunque puede no ser suficiente sin métodos innovadores de enseñanza-aprendizaje (Dewey, 1952).

Por otra parte, es relevante conocer el cono de la experiencia de Dale, este permite reflexionar sobre el aprendizaje realizado con ayuda de los diferentes medios donde los mayores índices de memoria de la experiencia de aprendizaje se centran en los comportamientos que implican una mayor actividad del individuo que está aprendiendo (Dale, 1932).



*Figura 3: Cono de la experiencia de Dale.*

Fuente: Tomado de: *Aprender Haciendo-Investigando reflexionando*, por (Arturo B. Rodríguez García, 2015)

Este cono del aprendizaje se muestra en una pirámide que señala cuales son los métodos más y menos acertados para el aprendizaje de un estudiante. En esta pirámide en la punta con un menor porcentaje se encuentran los métodos que implican una mayor pasividad del alumno como leer, ver u oír. No obstante, en la base se encuentran los métodos más factibles que requieren mayor actividad por parte del alumno como una experiencia directa o una actividad real.

La metodología de aprender haciendo puede aplicarse a cualquier asignatura, ya que ofrece la oportunidad de unir la teoría con la práctica. Cuando se presenta un reto, un desafío o una situación real ante un individuo se fomenta en él o ella una experiencia significativa y se consolida su capacidad de aplicar lo aprendido. Es por esto que si cada estudiante universitario aplicara este método de aprendizaje tendría una mejor respuesta o acción ante futuras situaciones en la vida profesional o cotidiana.

## **1.4 Marco Referencial**

El marco de referencia, como su nombre lo indica, es la parte del trabajo que permite al investigador plasmar los diferentes conceptos y teorías que sobre el problema o tema de investigación han expuesto previamente diferentes autores o investigadores. (Hernández, 2015)

### **1.4.1 E-Learning**

Las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) tienen un papel muy relevante en cuyo ámbito aparece el e-learning, que, según su definición es la utilización de las nuevas tecnologías y de internet para mejorar la calidad del aprendizaje facilitando el acceso a recursos y servicios, así como los intercambios y la colaboración a distancia.

Las plataformas e-learning constituyen tecnologías que a través de internet facilitan un escenario para la enseñanza y aprendizaje. Este modelo se presta para la educación a distancia pues permite que docentes y estudiantes empleen herramientas

de comunicación virtual o digital para intercambiar contenidos e información de las materias, de modo que resulte beneficioso para las dos partes.

Para autores como Rosenberg (2016), el modelo educativo se cumple si coinciden con cuatro criterios fundamentales: que llegue a la persona a través de un ordenador, que se produzca en la red, es decir, que favorezca la actualización, almacenamiento, recuperación y distribución de contenido de información que sea capaz de introducir soluciones para el aprendizaje, y que evite recurrir a paradigmas tradicionales de la información.

De acuerdo con García (2015), una de las mayores ventajas que ofrece este modelo educativo radica en que permite el aprendizaje colaborativo, por lo que el proceso educativo corresponde con las habilidades, necesidades y disponibilidades de cada docente y alumno. Por su parte Cabero (2015), señala la amplia información disponible en los sitios de internet, no existen las barreras del tiempo y espacio, desarrollan la autonomía del estudiante mientras le permite interactuar con los docentes.

El modelo de calidad de e-learning defiende los intereses pedagógicos de los alumnos que están cursando clases a través de esta modalidad y a su vez centra sus intereses atención en estos mismos donde la satisfacción y la calidad suponen el éxito o fracaso de la modalidad e-learning.

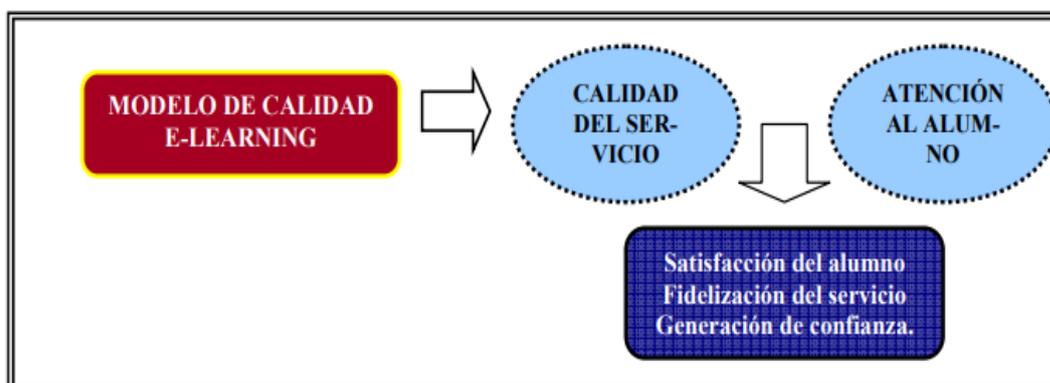


Figura 4: Modelo de la calidad e-learning.

Fuente: Tomado de: *La calidad del e-learning en su implementación y desarrollo*, por (Sánchez Soto, Javier, 2007)

Valoraciones de los alumnos sobre el e-learning en las universidades andaluzas, es el título de una investigación realizada por Julio Barroso Osuna y Julio Cabero Almenara en el 2010 y publicada en la Revista Electrónica de Tecnología Educativa.

En el estudio se busca conocer las opiniones de los alumnos acerca de las percepciones que tienen respecto a las acciones educativas en base al e-learning. La investigación se la realiza a los alumnos de diferentes universidades públicas de Andalucía.

Los resultados arrojaron que los estudiantes perciben esta modalidad como útil, señalan que a través de ella se pone a disposición variados recursos académicos para su formación. Por otra parte, explican que dentro de los aspectos positivos esta la individualización y el trato personal a través de las tutorías virtuales realizadas por diferentes medios de comunicación como el correo electrónico, chat, foros, plataformas digitales, entre otros. Por lo cual para ellos es una modalidad de formación que les permite tener más contacto con sus profesores y compañeros, lo cual resulta útil para sus resultados académicos. Otra de las ventajas que señalan los estudiantes es que esta modalidad les permite trabajar independientemente del horario de clase y acceder a la información desde cualquier lugar.

#### **1.4.2 Desarrollo del Talento Humano para la competitividad de los destinos.**

El estudio mencionado es “El desarrollo del talento humano para la competitividad de los destinos el caso de Perú” realizado por el Centro de Formación de Turismo (CENFOTUR) a través del área de investigación más el Desarrollo de la Dirección de Formación Académica y bajo la orientación y supervisión de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

En dicho documento se realiza un análisis de la importancia del talento humano para la competitividad de los destinos turísticos ya que el creciente avance de la tecnología, los cambios en el mercado turístico y las exigencias del entorno laboral, obliga a estudiar más de cerca el desempeño del talento humano como un tema importante porque de esta manera representa un factor diferencial en el desarrollo de los destinos. En el estudio resalta que es necesario formar las competencias que debe tener un profesional de turismo como ser una persona

creativa, con pensamiento crítico, comprometida, que pueda dar solución rápida a diferentes situaciones y que se ajuste a la exigencia de los mercados.

La OMT (2019) recalca que los cambios que experimenta el mercado laboral deben estar reflejados acertadamente en el modelo educativo, puesto que ambos van de la mano. La Organización Internacional del Trabajo cita que:

“La transformación acelerada de las ocupaciones y la creciente demanda de nuevas calificaciones avanzadas, hace imperativo modernizar los sistemas educativos y de formación profesional, a la vez que poner más énfasis en la formación para el trabajo tanto con habilidades técnicas y socioemocionales necesarias” (OIT, 2016).

En la actualidad, el Perú está implementando políticas públicas para aumentar las competencias que los trabajadores necesitan. Tales políticas en el área del turismo son la certificación de competencias laborales, la capacitación laboral juvenil, la formación de los trabajadores a través del Programa para el Fortalecimiento de Competencias y la implementación de buenas prácticas en el sector.

Para los trabajadores del sector esto es un beneficio ya que les permite mejorar sus competencias y tener una trayectoria laboral ascendente que les permite desempeñarse de una manera positiva en el sector. Para las empresas les facilita el proceso de selección de los nuevos trabajadores y también el desarrollo de planes de capacitación laboral. Este programa es reciente y lo lleva a cabo el CENFOTUR, que tiene como meta formar y capacitar de forma progresiva en carreras y cursos del sector turístico y hotelero del país.

Una educación superior de calidad brinda las competencias necesarias a sus egresados y de esta manera asegura su empleabilidad para conseguir un empleo digno que les permita satisfacer sus necesidades, desarrollarse personal y laboralmente, adaptarse a los cambios tecnológicos, productivos y de mercado desempeñándose de forma satisfactoria. (OMT, 2019).

En el artículo destacan que la educación superior enfrenta el reto de adoptar nuevos modelos de estudio y con estándares de calidad, poniendo al día las carreras adaptándose a las exigencias del mercado nacional e internacional, asegurando un servicio de calidad para los turistas. Se recalca, que la intervención de los docentes es

importante para que el enfoque por competencias brinde los resultados deseados. Adicional, en el artículo explica el docente cuenta con una trayectoria o experiencia de trabajo en la industria del turismo, pues le brindara un valor agregado al desarrollo de competencias de los estudiantes.

Para obtener un talento humano de calidad que se destaque en este sector, las empresas hoteleras, de agencia de viajes y restaurantes invierten recursos económicos en el proceso de selección y reclutamiento y en la retención de estos. De esta manera cuando un colaborador ingresa a una empresa se le realiza un proceso de inducción y capacitación como una estrategia para contar con talento humano actualizado ante los constantes cambios del mercado. En cuanto a la retención de talento humano centran sus objetivos en crear un clima laboral adecuado con la integración de los colaboradores.

En definitiva, el enfoque por competencias en el caso de Perú se presenta como una relación importante entre el sector académico y productivo, ya que en conjunto pueden formar profesionales capaces de resolver problemas y concretar metas. Uno de los pilares importantes en el desarrollo de las competencias es la del docente quien guía la formación del profesional ejecutando la teoría y la práctica y que, con su experiencia y trayectoria en la industria turística, crea las bases de las competencias de los estudiantes.

### **1.4.3 Aprendizaje por descubrimiento**

El presente estudio trata sobre aprendizaje turístico por descubrimiento significativo mediante viajes académicos de estudio en el destino Puerto Peñasco, México realizado a través de la materia de Planificación Turística de la Universidad Autónoma de la Ciudad de Juárez (UACJ).

En este estudio se realiza un análisis de la contribución del aprendizaje práctico a la formación de conocimientos turísticos por descubrimientos como una estrategia para el desarrollo de competencias necesarias para el futuro profesional de turismo y que a su vez sea un factor diferenciador en su inserción del mercado laboral.

De acuerdo al Aprendizaje a través de la experiencia y la formación desarrollada por Traverso, D; F. Vanzo; N. Santos; D. Poletto; A. Fischer; J.Feger, señalan que:

“El aprendizaje es un proceso activo de interacción entre el individuo y el ambiente, que puede acontecer a lo largo de toda la vida y en todos los momentos de la experiencia humana. Por su parte, el conocimiento es el resultado de las transacciones entre esas experiencias subjetivas y objetivas; por lo tanto, el aprendizaje es el proceso de creación del conocimiento. El aprendizaje es concebido como un proceso donde las ideas son formadas y reformuladas a través de la experiencia, convirtiéndolo en un continuo reaprendizaje que se apoya en la experiencia de los individuos” (Traverso et al., 2010).

De acuerdo a los lineamientos de la Universidad Autónoma del Estado de México declara que:

“Las Practicas Académicas de Campo son una actividad que se realiza fuera de las instalaciones universitarias, cuyo propósito es ampliar los conocimientos y habilidades adquiridas en forma teórica y experimental. Su finalidad es profundizar y complementar los conocimientos adquiridos en el aula conforme a los contenidos de los planes y programas de estudio. Su objetivo asimismo es coadyuvar al proceso de enseñanza-aprendizaje, desarrollar habilidades y reforzar los conocimientos de los alumnos, así como fomentar el conocimiento a través de la investigación aplicada” (UAEM, 2015).

En la investigación se destaca que este aprendizaje por descubrimiento juega un papel importante ya que aporta en la formación del aprendizaje del futuro profesional y potencia sus competencias. Por tal motivo esta actividad debe ser sistemática e integradora, en donde se enfrente a los estudiantes con situaciones practicas demostrativas de aprendizaje y donde además experimente con situaciones reales para que ponga en práctica lo aprendido en las aulas.

La investigación dio como resultado que mediante el aprendizaje practico se aporta a la recolección de nuevos conocimientos turísticos formados a través de

experiencias y el desarrollo de destrezas prácticas y actitudes referente al turismo, la cual consolida el perfil de egreso de los estudiantes respondiendo las exigencias de un mercado laboral cambiante. Se resalta además que existe una relación entre lo teórico y práctico ya que fortalece sus competencias como pensamiento crítico, su creatividad y su habilidad de solucionar diferentes situaciones lo que estimula sus capacidades profesionales.

## **Capítulo 2: Oferta académica para los estudiantes de turismo**

En la ciudad de Guayaquil existen seis Instituciones de Educación Superior que ofrecen la carrera de turismo, cada una con diferente malla curricular, misión, visión, perfil de egreso entre otros. Estas Instituciones son: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG); la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL); la Universidad Ecotec; la Escuela Politécnica Superior del Litoral (ESPOL); la Universidad Estatal de Guayaquil (FACSO) y la Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG).

Para el desarrollo del presente trabajo se revisará las fortalezas de cada Institución Superior que ofrece la Carrera de Turismo en la ciudad de Guayaquil para formar profesionales comprometidos, capaces de adaptarse a un mercado exigente y que pongan en práctica lo aprendido en clases. Sabemos que el Covid-19 va a exigir a la academia más esfuerzo, más aprendizaje para poder ofrecer profesionales mejor preparados para el mercado laboral.

### **2.1 Universidad Tecnológica Empresarial**

En primer lugar, se hará un análisis de la Universidad Tecnológica Empresarial (UTEG). Esta es una Universidad de tipo particular, se mantiene dentro de la categoría B, según el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador. (CEAASES); Es la entidad encargada de la acreditación de las categorías lo que es importante para los estudiantes ya que pueden saber la calidad de la Institución a la cual aplicara. Mantiene dos modalidades de estudio: la presencial desarrollada entre semana y la semipresencial los fines de semana. La carrera de Turismo tiene como objetivo formar profesionales comprometidos con el desarrollo de la industria del Turismo y que tenga la capacidad de administrar empresas y la habilidad de solucionar problemas que afecten a los diversos sectores. La carrera tiene una duración de cuatro años y el título que otorga la Universidad es de Licenciado en Turismo.

Ofrece una malla curricular con nueve niveles. El nivel uno, dos y tres comprende la Unidad Básica. El nivel cuatro, cinco, seis y siete comprende la Unidad Profesional y los niveles ocho y nueve es la Unidad de Titulación. En la imagen a continuación se podrá visualizar cada materia por nivel hasta completar el último, el cual le permitirá obtener un perfil de egreso óptimo donde adquirirá

conocimientos, técnicas y herramientas para el desarrollo del turismo en los distintos sectores del país.

En el ámbito laboral podrá desempeñarse en: aerolíneas, agencias de viajes, consultoría y asesoría de turismo, empresas de gestión y promoción de destinos turísticos, empresas intermediarias de destinos turísticos, organizadores de eventos turísticos, empresas de transporte turístico terrestre, entre otros.

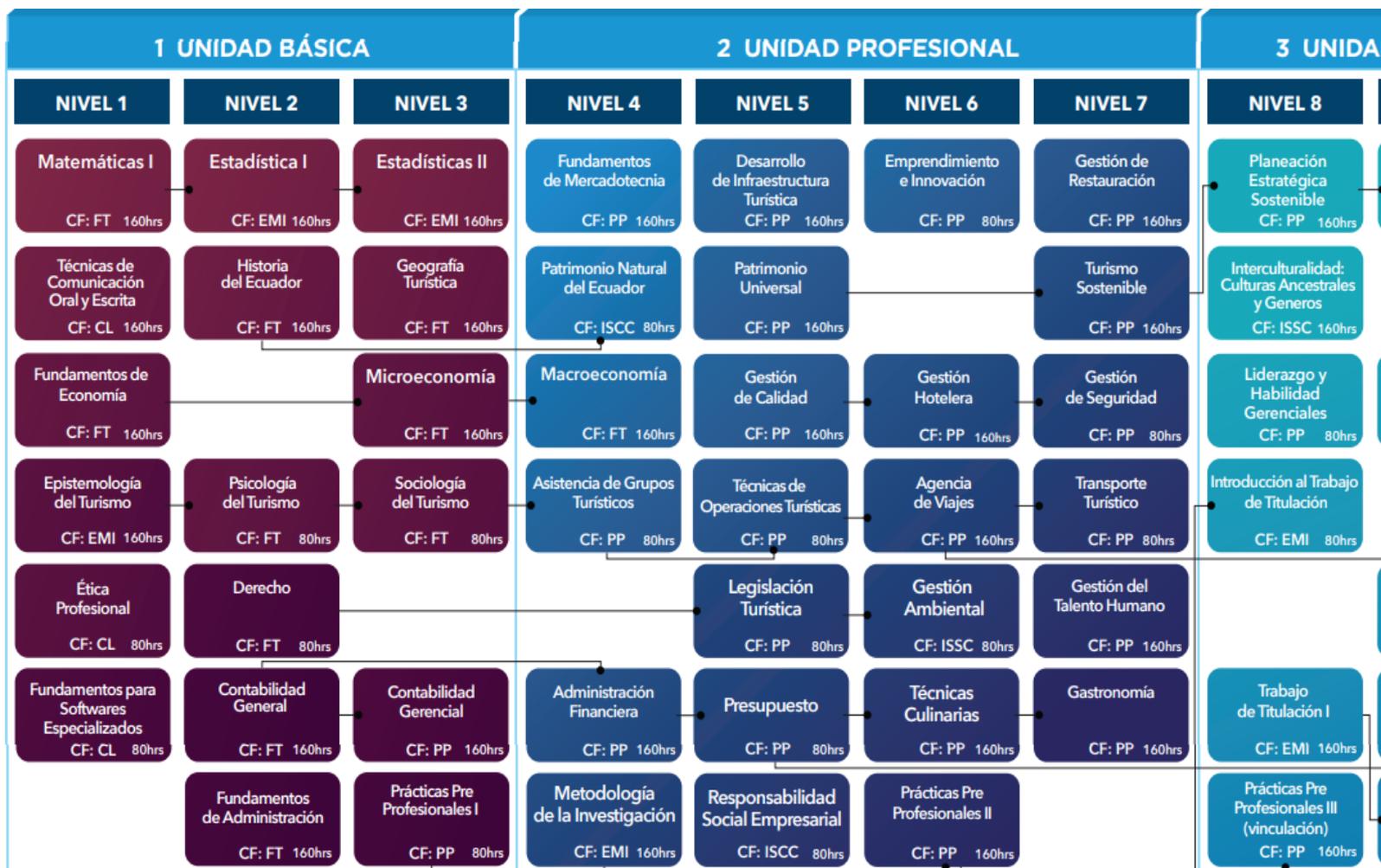


Figura 5: Malla Curricular UTEG  
Fuente: Tomado de: *Pagina web UTEG*

## 2.2 Universidad Técnica Particular de Loja

La Universidad Técnica Particular de Loja es también una Institución particular que se mantiene dentro de la categoría B (CEAACES, 2020). Ofrece una modalidad abierta, es decir que no se le exige al estudiante que asista regularmente a la institución y también tiene la modalidad a distancia.

La carrera de turismo tiene una duración de cuatro años y el título que otorga la Universidad a sus estudiantes es de Licenciado en Turismo. Esta carrera forma profesionales que se involucren en la preservación del patrimonio natural aplicando modelos de planificación, gestión e innovación en el desarrollo turístico. La carrera promueve la movilidad y prácticas pre profesionales a través de pasantías en entidades nacionales turísticas, hoteleras y gastronómicas, además ofrece intercambios académicos ya que cuenta con convenios en instituciones educativas de Francia, México, Colombia, Perú y Canadá.

La malla curricular está conformada por ocho ciclos. El ciclo uno, dos, tres y cuatro está dentro de la Unidad Básica y los ciclos cinco, seis, siete y ocho están dentro de la Unidad Profesional. Al concluir todas las materias el futuro profesional contará con los conocimientos técnico-instrumentales necesarios para la gestión turística y de patrimonio natural y cultural. Podrá además trabajar en equipo, siendo capaz de emprender y de investigar para aportar al desarrollo del entorno. Dentro del campo ocupacional podrá desenvolverse en áreas como administración de empresas turísticas y hoteleras, asesor de proyectos, podrá emprender en el ámbito turístico, consultor de la industria turística, hotelera y recreativa, entre otros.

Unidad Básica	I	Principios del turismo	Geografía turística	Fundamentos matemáticos	Fundamentos de administración	Introducción a la economía		
		4 Créditos - (192 horas)	3 Créditos - (144 horas)	3 Créditos - (144 horas)	2 Créditos - (96 horas)	3 Créditos - (144 horas)		
	II	Nuevas alternativas de turismo	Fundamentos de contabilidad	Estadística	Legislación turística y ambiental	Humanismo universidad y cultura	Francés I	
		2 Créditos - (96 horas)	3 Créditos - (144 horas)	3 Créditos - (144 horas)	2 Créditos - (96 horas)	2 Créditos - (96 horas)	3 Créditos - (144 horas)	
III	Guianza	Organización de eventos y protocolo	Contabilidad de costos operativos	Antropología básica	Antropología cultural y turismo	Francés II		
	3 Créditos - (144 horas)	2 Créditos - (96 horas)	2 Créditos - (96 horas)	2 Créditos - (96 horas)	3 Créditos - (144 horas)	3 Créditos - (144 horas)		
IV	Patrimonio natural y biodiversidad	Gestión del Patrimonio Cultural	Transportación turística	PRACTICUM 1	Francés III			
	3 Créditos - (144 horas)	3 Créditos - (144 horas)	4 Créditos - (192 horas)	2 Créditos - (96 horas)	3 Créditos - (144 horas)			
PROYECTO INTEGRADOR DE SABERES								
Unidad Profesional	V	Diseño de productos turísticos	Marketing turístico	Áreas protegidas	Finanzas y presupuestos	PRACTICUM 2		
		3 Créditos - (144 horas)	3 Créditos - (144 horas)	3 Créditos - (144 horas)	3 Créditos - (144 horas)	3 Créditos - (144 horas)		
	PROYECTO INTEGRADOR DE SABERES							
	VI	Análisis de mercados turísticos	Sistemas tecnológicos aplicados al turismo	Emprendimiento	PRACTICUM 3: SERVICIO COMUNITARIO	Propuesta de investigación	Itinerario I: Ciudad y turismo	
		4 Créditos - (192 horas)	3 Créditos - (144 horas)	2 Créditos - (96 horas)	2 Créditos - (96 horas)	2 Créditos - (96 horas)	Itinerario II: Recursos tangibles e intangibles	
	PROYECTO INTEGRADOR DE SABERES							
	VII	Formulación y evaluación de proyectos	Planificación de destinos turísticos	Gestión del Talento Humano	Ética y moral	PRACTICUM 4.1	Itinerario I: Cosmovisión andina	
		3 Créditos - (144 horas)	3 Créditos - (144 horas)	2 Créditos - (96 horas)	2 Créditos - (96 horas)	3 Créditos - (144 horas)	Itinerario II: Competitividad de destinos turísticos	
VIII	Ordenamiento turístico territorial	Gestión e Innovación de destinos turísticos	Gestión de cadena de valor y calidad	Gestión pública del turismo	PRACTICUM 4.2	Itinerario I: Turismo rural y desarrollo local		
	3 Créditos - (144 horas)	3 Créditos - (144 horas)	3 Créditos - (144 horas)	2 Créditos - (96 horas)	2 Créditos - (96 horas)	Itinerario II: Neuro Marketing y teorías de la información		

Figura 6: Malla Curricular UTPL.  
Fuente: Tomado de: *Página web UTPL.*

### **2.3 Universidad Ecotec**

La Universidad Ecotec es una institución particular que está dentro de la categoría C según el CEAACES. Cuenta solo con modalidad presencial y a su vez tiene como misión formar profesionales humanistas e innovadores con responsabilidad social y ambiental con la ayuda de una educación de calidad para contribuir con el desarrollo del país.

La carrera de turismo de la Ecotec ofrece potenciar las habilidades de sus futuros egresados a través de proyectos innovadores y aplicando las nuevas tecnologías para un correcto manejo de los recursos y atractivos que posee el país. El título que otorga la Universidad es de Licenciado en Turismo y tiene un tiempo de desarrollo de cuatro años. Dentro de los componentes del aprendizaje de la carrera están: aprendizaje en contacto con el docente, aprendizaje practico-experimental, aprendizaje autónomo, practicas preprofesionales y vinculación. Cuenta además con ocho semestres y con una unidad de organización curricular que es la básica, profesional y la unidad de integración curricular.

Al finalizar la malla curricular el futuro egresado podrá adquirir los conocimientos técnicos necesarios para el desarrollo de destinos, rutas y atractivos turísticos. Será capaz además de diseñar proyectos turísticos, administrar empresas y hacer una planificación turística adecuada de los territorios.

La Universidad Ecotec cuenta además con otra carrera relacionada con la industria de turismo que es la carrera de hospitalidad y hotelería, su modalidad es presencial, tiene así mismo una duración de cuatro años y el título que ofrece es de Licenciado en Hospitalidad y Hotelería. Tiene como objetivo formar profesionales de calidad para que lideren el sector hotelero conociendo la importancia en el servicio de la calidad.



Figura 7: Malla Curricular Ecotec.  
Fuente: Tomado de: *Página web Ecotec.*

## **2.4 Escuela Politécnica del Litoral**

La Universidad ESPOLE es una institución de tipo pública, se encuentra dentro de la categoría A y cuenta con una modalidad de estudio presencial. Tiene como objetivo formar profesionales éticos y con conocimientos integrales. La carrera de turismo ofrece a los estudiantes un título en Licenciatura en Turismo, requiere un periodo de educación de ocho semestres lo que equivale a cuatro años de duración. La carrera además busca crear profesionales que respondan a las necesidades de la sociedad y que contribuyan al cambio de la matriz productiva del país. La modalidad formativa de la carrera apunta hacia la formación de un especialista en Turismo de Negocios, operación y planeación turística con responsabilidad socio-ambiental. El Licenciado de Turismo de la ESPOLE es un profesional capaz de desenvolverse en sus funciones a nivel local, nacional e internacional. Por lo cual podrá generar competencias que lo orienten a aplicar herramientas técnicas de planificación turística, manejar tecnologías de la información, podrá diseñar productos turísticos y planificar eventos.

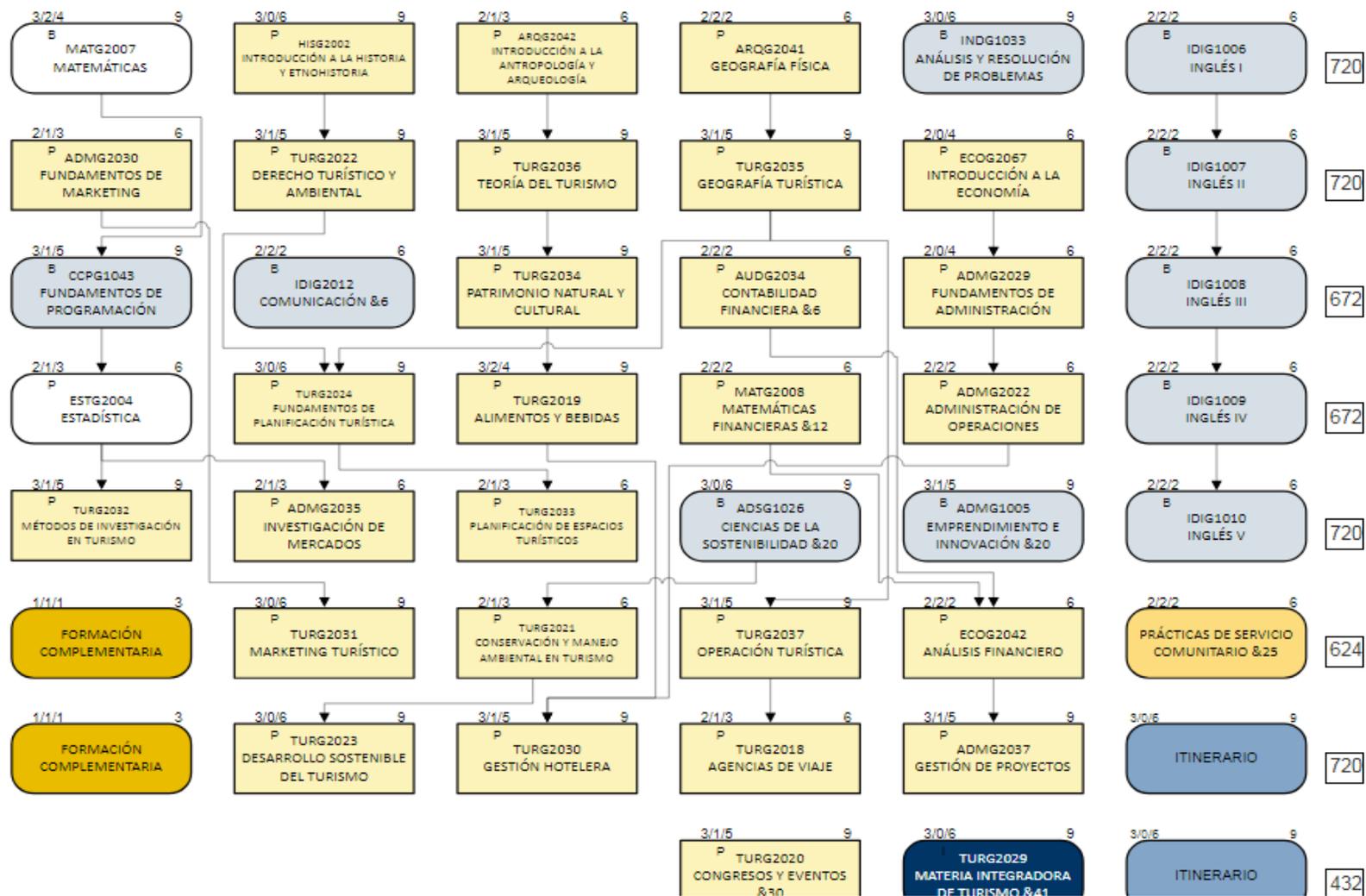


Figura 8: Malla curricular ESPOL.  
Fuente: Tomado de: *Pagina web ESPOL.*

## **2.5 Universidad Católica Santiago de Guayaquil**

La Universidad Católica Santiago de Guayaquil es una institución privada que consta dentro de la categoría B, según el CEAACES. Cuenta con la modalidad a distancia y presencial. Su misión es formar profesionales responsables y autónomos en el campo de empresas y que posean un espíritu innovador.

La carrera de Turismo de la UCSG lleva impartiendo conocimientos a sus alumnos desde el año 2001 por lo cual se compuso la primera malla curricular creándose el perfil del estudiante de Turismo. El postulante a la carrera debe ser sociable, tener vocación al servicio, debe tener habilidades para la organización de actividades, facilidad de resolución de problemas, entre otros.

La carrera ofrece el título de Licenciados en Turismo con un total de nueve semestres lo que equivale a cuatro años de estudio. El objetivo de la carrera es formar profesionales de alto nivel con vocación de servicio, dotados de competencias y herramientas metodologías y técnicas que le permitan desenvolverse con eficiencia y eficacia en el ámbito profesional.

El profesional de Turismo de la UCSG al culminar la carrera podrá ser capaz de identificar los elementos de planeación, organización, dirección y control en los procesos administrativos de una organización. Podrá además analizar las oportunidades y amenazas que se presenten en el mercado turístico, buscando un posicionamiento efectivo y será capaz de diseñar proyectos para responder a las tendencias actuales del mercado.

## Malla Curricular Carrera de Turismo

● Fundamentos Teóricos 
 ● Praxis profesional 
 ● Epistemología y metodología de la investigación 
 ● Integración de saberes, cultura y contextos 
 ● Comunicación y lenguaje

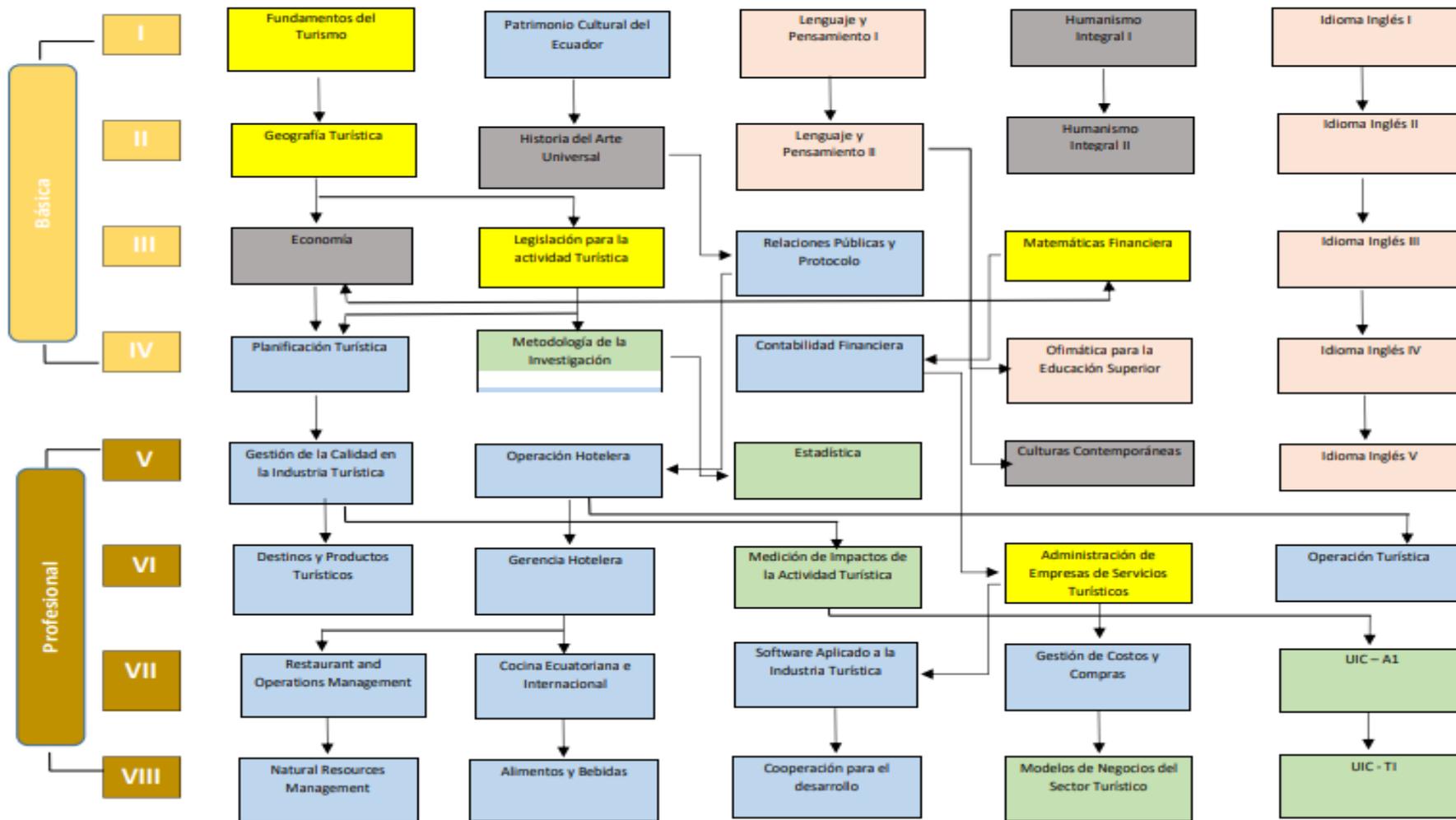


Figura 9: Malla curricular UCSG.

Fuente: Tomado de: *Página web UCSG.*

## 2.6 Universidad Estatal de Guayaquil (FACSO)

La Universidad de Guayaquil es una institución de tipo pública, cuenta con una modalidad de estudio presencial y semipresencial. Es la Universidad más grande del país y la más antigua de la ciudad. Se encuentra dentro de la categoría B según el listado de publicado por el CEAACES.

La facultad de Comunicación Social ofrece a sus alumnos la carrera de Turismo, otorgándoles el título de Licenciado en Hotelería y Turismo, la misma que tiene un periodo de duración de cuatro años y que consta de ocho semestres. La carrera de Turismo y Hotelería de la Facultad de Comunicación tiene como visión ser un centro de formación superior calificado para investigar, diseñar, organizar y realizar una óptima gestión turística y hotelera.

Tiene como compromiso graduar profesionales emprendedores, competentes y con un pensamiento crítico a través de la enseñanza de docentes calificados y experimentados en el sector Turístico, con la finalidad de que los profesionales respondan satisfactoriamente las necesidades del Turismo y Hotelería del Ecuador.

### MALLA HTG-S- 2015 - 2019 - 2020 CII (LICENCIATURA EN HOTELERIA Y TURISMO (GYQUIL) SEMESTRAL)

#### MATERIAS

1 R	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 001 CRE: 5</td></tr> <tr><td>CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160</td></tr> <tr><td>COMUNICACION VISUAL_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 001 CRE: 5	CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160	COMUNICACION VISUAL_HTGS	RE: N/A	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 002 CRE: 6</td></tr> <tr><td>CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192</td></tr> <tr><td>LENGUAJE Y COMUNICACION_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 002 CRE: 6	CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192	LENGUAJE Y COMUNICACION_HTGS	RE: N/A	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 003 CRE: 4</td></tr> <tr><td>CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128</td></tr> <tr><td>FILOSOFIA DE LA COMUNICACION_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 003 CRE: 4	CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128	FILOSOFIA DE LA COMUNICACION_HTGS	RE: N/A	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 004 CRE: 5</td></tr> <tr><td>CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160</td></tr> <tr><td>ETICA Y LEGISLACION APLICADA_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 004 CRE: 5	CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160	ETICA Y LEGISLACION APLICADA_HTGS	RE: N/A	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 005 CRE: 5</td></tr> <tr><td>CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160</td></tr> <tr><td>TEORIA DEL TURISMO_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 005 CRE: 5	CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160	TEORIA DEL TURISMO_HTGS	RE: N/A							
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 001 CRE: 5																																										
CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160																																										
COMUNICACION VISUAL_HTGS																																										
RE: N/A																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 002 CRE: 6																																										
CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192																																										
LENGUAJE Y COMUNICACION_HTGS																																										
RE: N/A																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 003 CRE: 4																																										
CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128																																										
FILOSOFIA DE LA COMUNICACION_HTGS																																										
RE: N/A																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 004 CRE: 5																																										
CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160																																										
ETICA Y LEGISLACION APLICADA_HTGS																																										
RE: N/A																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 005 CRE: 5																																										
CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160																																										
TEORIA DEL TURISMO_HTGS																																										
RE: N/A																																										
1 IR	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 006 CRE: 4</td></tr> <tr><td>CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128</td></tr> <tr><td>INGLES I_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 006 CRE: 4	CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128	INGLES I_HTGS	RE: N/A																																			
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 006 CRE: 4																																										
CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128																																										
INGLES I_HTGS																																										
RE: N/A																																										
2 R	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 007 CRE: 6</td></tr> <tr><td>CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192</td></tr> <tr><td>METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 007 CRE: 6	CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192	METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION_HTGS	RE: N/A	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 008 CRE: 5</td></tr> <tr><td>CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160</td></tr> <tr><td>GEOPOLITICA DEL ECUADOR_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: 004 -</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 008 CRE: 5	CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160	GEOPOLITICA DEL ECUADOR_HTGS	RE: 004 -	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 009 CRE: 3</td></tr> <tr><td>CD: 48 CP: 0 CA: 48 TH: 96</td></tr> <tr><td>ESTADISTICA APLICADA AL TURISMO</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 009 CRE: 3	CD: 48 CP: 0 CA: 48 TH: 96	ESTADISTICA APLICADA AL TURISMO	RE: N/A	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 010 CRE: 6</td></tr> <tr><td>CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192</td></tr> <tr><td>EMPRESAS DE A Y B</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 010 CRE: 6	CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192	EMPRESAS DE A Y B	RE: N/A	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 011 CRE: 6</td></tr> <tr><td>CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192</td></tr> <tr><td>GASTRONOMIA_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 011 CRE: 6	CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192	GASTRONOMIA_HTGS	RE: N/A	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 013 CRE: 3</td></tr> <tr><td>CD: 48 CP: 0 CA: 48 TH: 96</td></tr> <tr><td>OPTATIVA (PYME)</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 013 CRE: 3	CD: 48 CP: 0 CA: 48 TH: 96	OPTATIVA (PYME)	RE: N/A
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 007 CRE: 6																																										
CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192																																										
METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION_HTGS																																										
RE: N/A																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 008 CRE: 5																																										
CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160																																										
GEOPOLITICA DEL ECUADOR_HTGS																																										
RE: 004 -																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 009 CRE: 3																																										
CD: 48 CP: 0 CA: 48 TH: 96																																										
ESTADISTICA APLICADA AL TURISMO																																										
RE: N/A																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 010 CRE: 6																																										
CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192																																										
EMPRESAS DE A Y B																																										
RE: N/A																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 011 CRE: 6																																										
CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192																																										
GASTRONOMIA_HTGS																																										
RE: N/A																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 013 CRE: 3																																										
CD: 48 CP: 0 CA: 48 TH: 96																																										
OPTATIVA (PYME)																																										
RE: N/A																																										
3 R	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 014 CRE: 5</td></tr> <tr><td>CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160</td></tr> <tr><td>INVESTIGACION DE MERCADOS TURISMO</td></tr> <tr><td>RE: 009 -</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 014 CRE: 5	CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160	INVESTIGACION DE MERCADOS TURISMO	RE: 009 -	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 015 CRE: 5</td></tr> <tr><td>CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160</td></tr> <tr><td>PATRIMONIO TURISTICO DEL ECUADOR_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 015 CRE: 5	CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160	PATRIMONIO TURISTICO DEL ECUADOR_HTGS	RE: N/A	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 016 CRE: 4</td></tr> <tr><td>CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128</td></tr> <tr><td>ENOLOGIA Y TECNICAS DE BARES</td></tr> <tr><td>RE: 011 -</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 016 CRE: 4	CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128	ENOLOGIA Y TECNICAS DE BARES	RE: 011 -	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 017 CRE: 5</td></tr> <tr><td>CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160</td></tr> <tr><td>GERENCIA DE A Y B</td></tr> <tr><td>RE: 010 -</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 017 CRE: 5	CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160	GERENCIA DE A Y B	RE: 010 -	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 018 CRE: 4</td></tr> <tr><td>CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128</td></tr> <tr><td>VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 018 CRE: 4	CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128	VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD_HTGS	RE: N/A							
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 014 CRE: 5																																										
CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160																																										
INVESTIGACION DE MERCADOS TURISMO																																										
RE: 009 -																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 015 CRE: 5																																										
CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160																																										
PATRIMONIO TURISTICO DEL ECUADOR_HTGS																																										
RE: N/A																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 016 CRE: 4																																										
CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128																																										
ENOLOGIA Y TECNICAS DE BARES																																										
RE: 011 -																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 017 CRE: 5																																										
CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160																																										
GERENCIA DE A Y B																																										
RE: 010 -																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 018 CRE: 4																																										
CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128																																										
VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD_HTGS																																										
RE: N/A																																										
3 IR	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 019 CRE: 4</td></tr> <tr><td>CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 019 CRE: 4	CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128																																					
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 019 CRE: 4																																										
CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128																																										
4 R	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 020 CRE: 4</td></tr> <tr><td>CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128</td></tr> <tr><td>SOCIOLOGIA APLICADA AL TURISMO_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: 015 -</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 020 CRE: 4	CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128	SOCIOLOGIA APLICADA AL TURISMO_HTGS	RE: 015 -	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 021 CRE: 5</td></tr> <tr><td>CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160</td></tr> <tr><td>DESTINO TURISTICO MUNDIAL_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: 014 -</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 021 CRE: 5	CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160	DESTINO TURISTICO MUNDIAL_HTGS	RE: 014 -																												
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 020 CRE: 4																																										
CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128																																										
SOCIOLOGIA APLICADA AL TURISMO_HTGS																																										
RE: 015 -																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 021 CRE: 5																																										
CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160																																										
DESTINO TURISTICO MUNDIAL_HTGS																																										
RE: 014 -																																										
4 CR	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 026 CRE: 3</td></tr> <tr><td>CD: 48 CP: 0 CA: 48 TH: 96</td></tr> <tr><td>COMPUTACION ILHTGS</td></tr> <tr><td>RE: 012 -</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 026 CRE: 3	CD: 48 CP: 0 CA: 48 TH: 96	COMPUTACION ILHTGS	RE: 012 -																																			
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 026 CRE: 3																																										
CD: 48 CP: 0 CA: 48 TH: 96																																										
COMPUTACION ILHTGS																																										
RE: 012 -																																										
5 R	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 027 CRE: 5</td></tr> <tr><td>CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160</td></tr> <tr><td>MARKETING TURISTICO_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 027 CRE: 5	CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160	MARKETING TURISTICO_HTGS	RE: N/A	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 028 CRE: 4</td></tr> <tr><td>CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128</td></tr> <tr><td>TECNICAS DE GUIANZA_HTGS</td></tr> <tr><td>RE: N/A</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 028 CRE: 4	CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128	TECNICAS DE GUIANZA_HTGS	RE: N/A																												
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 027 CRE: 5																																										
CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160																																										
MARKETING TURISTICO_HTGS																																										
RE: N/A																																										
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 028 CRE: 4																																										
CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128																																										
TECNICAS DE GUIANZA_HTGS																																										
RE: N/A																																										
5 IR	<table border="1"> <tr><td>Ver Syllabus</td></tr> <tr><td>APROBADO</td></tr> <tr><td>COD: 031 CRE: 4</td></tr> <tr><td>CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128</td></tr> </table>	Ver Syllabus	APROBADO	COD: 031 CRE: 4	CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128																																					
Ver Syllabus																																										
APROBADO																																										
COD: 031 CRE: 4																																										
CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128																																										

6 R	Ver Syllabus APROBADO COD: 034 CRE: 5 CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160 ECOLOGIA_HTGS RE: 033 -	Ver Syllabus APROBADO COD: 035 CRE: 4 CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128 GESTION DEL TURISMO SOSTENIBLE RE: N/A	Ver Syllabus APROBADO COD: 036 CRE: 4 CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128 TECNICAS DE VENTAS Y NEGOCIACION EN EL TURISMO RE: 027 -	Ver Syllabus APROBADO COD: 037 CRE: 5 CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160 GESTION DE AGENCIA DE VIAJES RE: 028 - 029 - 033 -	Ver Syllabus APROBADO COD: 038 CRE: 4 CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128 DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURISTICOS RE: 030 -	Ver Syllabus APROBADO COD: 039 CRE: 5 CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160 TRANSPORTES TURISTICOS_HTGS RE: N/A
	Ver Syllabus APROBADO COD: 040 CRE: 3 CD: 48 CP: 0 CA: 48 TH: 96 COMPUTACION III_HTGS RE: 026 -					
7 R	Ver Syllabus APROBADO COD: 042 CRE: 5 CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160 DISEÑO ANTEPROYECTO DE TITULACION RE: 007 -	Ver Syllabus APROBADO COD: 043 CRE: 4 CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128 CONTABILIDAD Y COSTO DE SERVICIOS TURISTICOS RE: N/A	Ver Syllabus APROBADO COD: 044 CRE: 5 CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160 PATRIMONIO CULTURAL RE: 015 -	Ver Syllabus APROBADO COD: 045 CRE: 6 CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192 GERENCIA Y OPERACION HOTELERA RE: N/A	Ver Syllabus APROBADO COD: 046 CRE: 4 CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128 MATEMATICAS FINANCIERA RE: N/A	
	Ver Syllabus APROBADO COD: 047 CRE: 4 CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128 INGLES IV RE: 031 -					
8 R	Ver Syllabus CURSANDO COD: 048 CRE: 5 CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160 TRAFICO AEREO RE: 039 -	Ver Syllabus CURSANDO COD: 049 CRE: 6 CD: 96 CP: 0 CA: 96 TH: 192 PRESUPUESTO Y FINANZAS RE: 043 -	Ver Syllabus CURSANDO COD: 050 CRE: 4 CD: 64 CP: 0 CA: 64 TH: 128 GESTION DEL TALENTO HUMANO EN EL TURISMO RE: 017 - 037 - 045 -	Ver Syllabus CURSANDO COD: 051 CRE: 5 CD: 80 CP: 0 CA: 80 TH: 160 GESTION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS TURISTICOS RE: 042 -	Ver Syllabus CURSANDO COD: 053 CRE: 0 CD: 80 CP: 0 CA: 0 TH: 80 ELABORACION PROYECTO DE TITULACION RE: 042 -	
	Ver Syllabus CURSANDO COD: 052 CRE: 3 CD: 48 CP: 0 CA: 48 TH: 96 COMPUTACION IV RE: 040 -					
9 R	Ver Syllabus PENDIENTE COD: 054 CRE: 8 CD: 0 CP: 0 CA: 160 TH: 160 UNIDAD DE TITULACION RE: N/A					

Figura 10: Malla curricular FACSO.  
Fuente: Tomado de: *Página web FACSO.*

## 2.7 Análisis Oferta Académica

En definitiva existe una variada oferta de la carrera de Turismo en la ciudad de Guayaquil, cada una con diferente misión, objetivos, malla curricular y modalidad de estudio, cada una de ellas ofertando a los postulantes de Turismo una educación de alto nivel buscando potenciar las competencias, habilidades y destrezas de cada estudiante para formarlo como un profesional capaz de enfrentar problemas y de dar soluciones rápidas a través de la orientación de docentes calificados y experimentados que uno de los pilares fundamentales en la formación académica y profesional de cada estudiante.

Cabe recalcar que debido a la propagación del Covid-19 y el cierre de las Instituciones Superiores se ha optado por impartir clases virtuales en todas las IES del país para salvaguardar la salud de cada estudiante y docente. Motivo por el cual se genera una incertidumbre dentro de los estudiantes de si esta nueva modalidad es factible para su desarrollo académico y como esto afecta a su futuro como profesional.

## Capítulo 3

### 3.1 Metodología de la Investigación

Toda investigación se fundamenta en un marco metodológico, el cual explica el uso de métodos, técnicas, instrumentos, estrategias y procedimientos a utilizar en la investigación que se desarrolla. Al respecto, Sampieri (2018) define a la investigación como “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado o el objetivo de ampliar su conocimiento.

Por otro lado, Tamayo y Tamayo define a la investigación como “un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.” Es decir, la investigación por lo regular trata de encontrar soluciones para problemas de tipo educativo, social, científico, filosófico, etc.

### 3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático que está directamente relacionado a los métodos de investigación que son dos: método inductivo que está asociado con la investigación cualitativa que trata de ir de casos particulares a la generalización, mientras que el método deductivo es relacionado con la investigación cuantitativa que va de lo general a lo particular.

Para fines de la investigación se decidió emplear un enfoque mixto. El cuantitativo que permita una recolección numérica para establecer patrones de comportamiento en una población. El cual (Sampieri, 2018), señala que:

“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Brinda una gran posibilidad de repetición y un enfoque sobre puntos específicos de los fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares”.

En el enfoque cualitativo se realizará preguntas de investigación para que exista la conveniencia de analizar información dada por los profesionales de la Industria Turística para así conocer que opiniones tienen sobre las competencias

de los futuros graduados y que sugerencias dan a los estudiantes y a las universidades para que potencien las mismas. Por lo tanto (Sampieri, 2018), señala que:

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista fresco, natural y completo de los fenómenos”.

### **3.3 Tipo de Investigación**

Para el estudio actual se decidió usar la investigación exploratoria, la cual, por medio de entrevistas y encuestas a un grupo de interés, se conocerá la perspectiva u opinión que tienen sobre un tema determinado. Por consiguiente (Sampieri, 2017), señala que:

“Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas”.

### **3.4 Técnicas de recolección de información primaria**

Entrevistas:

Sampieri explica que “ Es una conversación entre un investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener la información exigida por los objetivos de un estudio” (Sampieri, 2018). Se realizará entrevistas a profesionales de la industria Hotelera y Turística, los cuales aportaran con su perspectiva respecto a las competencias que deben tener los futuros graduados de Turismo de la ciudad de Guayaquil y como deben adaptar estas competencias a un mercado exigente y cambiante. También aportaran con su opinión sobre los retos y desafíos que han tenido que afrontar por la llegada de la pandemia por Covid-19

en cada una de sus áreas de trabajo. Para cerrar el ciclo y conocer el punto de vista de todos los involucrados en el proceso se incluirán las versiones de representantes de universidades en la ciudad de Guayaquil que ofertan la Carrera de Turismo actualmente y de directivos del Ministerio de Turismo

Encuestas:

La encuesta consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Sampieri, 2018). Las encuestas son realizadas a estudiantes de las diferentes universidades de la ciudad de Guayaquil que oferten Hotelería y Turismo y que estén cursando desde quinto al octavo semestre de la carrera. Con esta información se logrará conocer el punto de vista de los estudiantes con la nueva modalidad de estudio como parte complementaria del desarrollo del trabajo. Con los resultados se conocerá también que tan conformes se sienten los estudiantes de turismo con la nueva modalidad y si consideran que se les está impartiendo una educación de calidad por parte de las Instituciones Superiores. De esta manera, con la información de las entrevistas y las encuestas realizadas se cerrará el círculo de información para poder analizar con profundidad para perspectiva de los involucrados.

### **3.5 Población**

Para Hernández Sampieri (2018), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población para la presente investigación son todos los graduados de la ciudad de Guayaquil, quienes con su conocimiento pueden aportar para la elaboración del perfil del nuevo graduado de Turismo.

Según el análisis realizado en la oferta académica de las diferentes universidades de la ciudad de Guayaquil las áreas donde los futuros graduados de la Carrera de Turismo pueden trabajar son las siguientes:

- Agencias de Viajes
- Hoteles

- Aerolíneas
- Ministerio de Turismo
- Transporte Turístico
- Guianza Turística
- Organizadores de Eventos
- Restauración

La población para esta investigación incluye todos los hombres y mujeres graduados de la Carrera de Turismo que laboren en las áreas mencionadas. Se realizarán entrevistas a varios profesionales de cada área para conocer la perspectiva que tienen sobre las competencias de los estudiantes de Turismo y si están aptos para adaptarse al mercado laboral actual, lo cual brindara a la investigación un nuevo perfil para los futuros graduados de Turismo de la ciudad de Guayaquil.

### **3.6 Técnica de Muestreo**

Sampieri (2018), explica que la muestra puede ser obtenida de dos tipos: probabilística y no probabilística. Todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo

Para el presente estudio se hará uso del muestreo no probabilístico. “la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación” (Hernández-Sampieri, 2018).

Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

El muestreo bola de nieve se usa en grupos de difícil acceso y se basa en encontrar un individuo de esta población; que este pueda referir a otros y estos a otros, de forma sucesiva, hasta obtener la muestra determinada en el diseño metodológico. (Hernández & Carpio, 2019).

La población total es desconocida, ya que no se encontró ningún organismo que pueda proporcionar el dato exacto de la cantidad de graduados de la Carrera de Turismo y Hotelería en la ciudad de Guayaquil. Por lo anterior indicado se aplicará el método bola de nieve para identificar individuos que cumplan con los criterios de la investigación.

### **3.7 Muestra**

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (Hernández-Sampieri et al., 2014).

### **3.8 Resultados de las entrevistas a graduados de la Carrera de Turismo**

En el presente trabajo se exponen los resultados de las entrevistas realizadas a varios profesionales de cada sector turístico que se pudieron obtener mediante la técnica de muestreo bola de nieve. En la entrevista se les pregunto: ¿cuál ha sido el impacto y el desafío que su sector ha tenido que afrontar por la pandemia?; se les pregunto además sobre las competencias que un estudiante de la carrera de turismo debe tener actualmente, ¿cómo puede potenciarlas? y también lo que las universidades deben ofrecer en sus mallas curriculares para formar profesionales de calidad y competitivos.

- **Sector Agencias de Viajes**

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), lo definen como: “Tienen la consideración de agencias de viajes las empresas constituidas en forma de sociedad comercial, anónima o limitada que, en posesión del título-licencia correspondiente, se dedican profesional y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar los medios propios en la prestación de los mismos”.

## **Agencia BM Tours**

Para este sector se entrevistó al Ing. Alejandro Bolaños Manssur, Gerente General de BM Tours. Él explica en la entrevista que la pandemia por Covid-19 afectó en la disminución de los ingresos y la desestabilización de las ventas. Además, tuvo que lidiar con la desmotivación del personal, la reducción de costos y sueldos de sus empleados.

Dentro de los desafíos que tuvo que afrontar fue la adaptación de un nuevo sistema de ventas ya que explica que generalmente las personas mayores de 45 años que normalmente compran en agencias no están acostumbradas a comprar por internet ya que no confían en la compra en línea.

El considera que los futuros graduados de Turismo si cuentan con las competencias necesarias para adaptarse al mercado laboral. Además, señala que: conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, capacidad de comunicación, liderazgo y habilidades de negociación son las competencias más importantes que un futuro graduado de turismo debe tener.

El Ing. Bolaños considera que un estudiante de turismo para potenciar sus competencias debe desarrollar habilidades de negociación, estar informado siempre de las herramientas de negocios actuales, tener conocimiento de un segundo idioma y tener una capacidad de análisis ante las variables del mercado.

Por último, él explica que las universidades tienen un rol muy importante en el desarrollo de la educación de los futuros graduados, motivo por el cual el opina que las universidades en sus mallas curriculares deben ofrecer mayor tiempo de prácticas y casos reales de estudio, deben ofrecer mayor practica de GDS actualizados y que se los mantenga informados de las novedades de la industria para que así el futuro graduado tenga una base al ingresar al campo laboral.

## **Agencia 4u Voyage**

La Gerente General de 4u Voyage Laura Flores G. explica que la pandemia ha afectado directamente a su negocio, ha tenido que reducir costos,

personal y también ha tenido que afrontar la cancelación de la mayoría de sus reservas. Así mismo tuvo que lidiar con las deudas y con los pagos de los gastos fijos.

Laura Flores considera que los estudiantes de turismo no cuentan con las competencias necesarias para adaptarse al mercado laboral actual. Ella comenta que los estudiantes de turismo deben aprender más sobre los sistemas de reserva Sabre y Amadeus y así mismo considera que las universidades deben incluir en sus mallas curriculares estos sistemas para que sean enseñados a profundidad a los estudiantes y que así tengan una base de conocimiento cuando se inserten al mundo laboral.

De tal manera señala que conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, capacidad de comunicación, habilidades de negociación y la experiencia laboral son las competencias que un futuro graduado de turismo debe poseer para desempeñarse exitosamente en el campo laboral.

- **Sector de Restauración**

Son establecimientos de restauración, aquellos cuya actividad principal está relacionada con proveer el servicio de alimentación, ya sea comida o bebidas dentro o fuera del local.

### **Restaurante La Típica**

Para el sector de restauración se contactó al Eco. Luis Albán dueño del restaurante La Típica. El comenta que el sector se ha visto afectado severamente por la pandemia, los ingresos por ventas disminuyeron el 45 % comenta también que otros locales no han podido generar más ingresos por ventas y se han visto obligados a clausurar. Por otra parte, señala que el desafío que ha tenido que afrontar como propietario son los costos operativos, los parámetros de bioseguridad y generar nuevas estrategias de ventas.

El Eco. Luis Albán considera que los futuros graduados de turismo si cuentan con las competencias necesarias para insertarse en el mercado laboral. Así mismo piensa que capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, uso de herramientas informáticas, trabajo en equipo, habilidad numérica y habilidad de

negociación son las competencias que cada estudiante debe tener a lo largo de su carrera como profesional.

El propietario de La Típica señala que un estudiante de turismo para potenciar sus competencias debe auto educarse en temas específicos de informática, leer más sobre turismo y tener conocimientos de economía. Para el, las universidades deben incluir en su pensum materias como matemática, estadística y redacción para así, formar profesionales de calidad que puedan afrontar la nueva realidad de la Industria del Turismo.

### **Restaurante Místico**

El Administrador de este restaurante, el Ing. Andy Haz comenta que la pandemia ha afectado al sector de manera salarial por lo que se han visto obligados a recortar personal. Dentro de los desafíos que ha tenido que afrontar son las medidas de seguridad del Comité de Operaciones de Emergencias (COE) ya que el opina que, debido al desconocimiento sobre el sector turístico, las medidas que han tomado ha afectado drásticamente al sector.

El Ing. Andy Haz al igual que el Eco. Luis Albán considera que los futuros graduados si poseen las competencias necesarias para adaptarse al mercado laboral. Señala que las competencias más importantes que debe desarrollar un futuro graduado de turismo son Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, uso de herramientas informáticas, capacidad de comunicación, trabajo en equipo y debe tener la facilidad de adaptarse al cambio.

El comenta que un estudiante de turismo para desarrollar mejor sus competencias debe tener voluntad, paciencia y capacidad de adaptarse a los cambios constantes esto, va de la mano con la autoeducación que el sector amerita. Así mismo resalta que las universidades deben impartir a sus futuros graduados de turismo ética profesional, calidad de servicio y medidas de bioseguridad en el campo turístico, para que de esta manera tengan las bases y competencias necesarias para enfrentar un mercado laboral cambiante.

- **Sector de Aerolíneas**

Una línea aérea o aerolínea es una compañía de transporte que se encarga de desplazar personas o cargas de un lugar a otro por avión.

## **Latam Airlines**

Para esta entrevista se contactó al Director Ejecutivo de Latam Airlines Group, el Señor Daniel Leng Tapia. El comenta que la crisis por la pandemia le ha costado al sector ciento de billones de dólares. Comenta además que el sector ha sufrido la ausencia de pasajeros y que es algo que les va a costar recuperar debido a la desconfianza que se genera en la actualidad al viajar por el miedo al contagio.

El desafío que ha tenido que afrontar como director ejecutivo fue la crisis financiera, el 100 % de las operaciones suspendidas, reducción de costos y personal, la aplicación de nuevos protocolos y procedimientos de bioseguridad y sobre todo el prepararse para un mercado diferente.

El Director Ejecutivo de Latam Airlines considera que los futuros graduados de la carrera Turismo si están aptos para el mercado laboral y que las competencias más importantes que deben tener para ser un profesional de éxito son: conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, habilidad numérica, capacidad de aprendizaje y liderazgo.

Por último, el opina que para un estudiante de turismo pueda potenciar sus competencias debe salir al mercado, tener experiencia laboral, ver la realidad con ojo crítico y buscar maneras creativas de hacer las cosas. En cuanto a la malla curricular de las universidades, el considera que se debe enseñar otro idioma, impartir proyectos sostenibles y que estén aplicados a la vida real y economía.

## **Latam Airlines**

Viviana Higuera, Supervisora de Ventas de Latam Airlines comparte que la pandemia ha afectado al sector considerablemente en aspectos como: desconfianza o inseguridad por parte del pasajero al momento de subir a un avión y pasar horas compartiendo el mismo aire con otros pasajeros. La restricción de vuelos por el cierre de fronteras, además de todos los requisitos impuestos por el gobierno que el pasajero debe cumplir para viajar. Pérdidas en el revenue de sillas en un avión por el bloqueo de las mismas. Recorte del personal y mayor inversión en elementos de bioseguridad.

Ella explica que el mayor desafío que ha tenido que afrontar la aerolínea es lograr convertirse en la opción favorita del cliente, dotando y cubriendo todas o la mayoría de sus necesidades y expectativas de viaje.

Viviana, al igual que su Director Ejecutivo, concuerda con que el futuro graduado de turismo está apto para adaptarse el mercado laboral. Dentro de las competencias que un estudiante de turismo necesita, ella señala que: capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, uso de herramientas informáticas y tecnológicas, capacidad de comunicación, capacidad de aprendizaje y que debe tener la facilidad de adaptarse al cambio son las competencias más importantes que el estudiante de turismo debe desarrollar.

Para que el estudiante de turismo potencie estas competencias, ella opina que adaptarse a la nueva realidad en el sector turístico es básico, así como fortalecer sus habilidades en tecnología para promover mejores estrategias de mercado y comunicarlas al exterior para posicionar al Ecuador como un destino seguro. Por lo tanto, ella considera que las universidades deben impartir a sus estudiantes de turismo conocimientos sobre el mercado aeronáutico y sus complejidades del revenue del sector, para así formar profesionales de calidad que enfrenten la nueva realidad del sector de aerolíneas.

- **Sector de Eventos**

La OMT define a reunión como una agrupación de más de diez participantes por un mínimo de cuatro horas en un lugar determinado, con el objetivo de realizar una actividad concreta.

### **Julio Tomalá Event Designer**

Para este sector se entrevistó al Señor Julio Tomalá que se encarga de organizar eventos en la ciudad de Guayaquil. El opina que este sector es uno de los más afectados, ya que la esencia de un evento social es la interacción con los invitados y al ser esta una vía de contagio se ha tenido que suspender todos los eventos de más de treinta personas. El desafío que el sector ha tenido que afrontar fue el de liquidar personal fijo y contratar personal eventual por la poca demanda de trabajo.

El Señor Tomalá si considera que los futuros graduados están aptos para adaptarse al mercado laboral y que deben desarrollar competencias como el conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, uso de herramientas informáticas y tecnológicas, trabajo en equipo y liderazgo. Para potenciar sus competencias el opina que el futuro graduado debe viajar más, conocer la oferta de la competencia y proponer ideas y soluciones nuevas.

El Señor Tomalá además indico que las universidades deben ofrecer en sus mallas materias como atención al cliente, marketing digital y realización de presupuestos para que de esta manera sean profesionales más preparados y puedan desempeñarse exitosamente en sus puestos de trabajo.

### **Organizadora de Eventos Estefanía Sancho**

Estefanía Sancho, Organizadora de eventos de la ciudad de Guayaquil, comparte que la pandemia ha afectado a su sector enormemente de manera económica y los desafíos que tuvo que afrontar van desde reinventar todo un sector hasta estructurar nuevos protocolos de acción para la prevención o control de eventos. Opina además que, la pandemia marcó el fin de una época y 2021 dará inicio al nuevo enfoque de eventos responsables en todos los aspectos.

Ella considera que los futuros graduados si están preparados para adaptarse al mercado laboral actual. Estefanía Sancho al igual que Julio Tonalá concuerda que los estudiantes de turismo deben desarrollar competencias como: conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, capacidad de comunicación, trabajo en equipo y liderazgo. De tal manera ella explica que para potenciar estas competencias el futuro graduado debe ganar experiencia ya que esto fortalece el desarrollo de la buena toma de decisiones.

Para formar un profesional de calidad, Estefanía sostiene que las universidades deben ofrecer en sus mallas curriculares materias como: expresión oral y de comunicación, economía, etiqueta y protocolo para que así los profesionales de turismo enfrenten la nueva realidad del sector de eventos.

- **Sector de Guianza Turística**

Guía es aquella persona que se encuentra capacitada y entrenada para dirigir, acompañar, conducir y enseñar las atracciones turísticas e historias que estas mismas poseen, a un grupo de personas o turistas a través de algún destino del mundo.

### **Guía Parque Nacional de Galápagos**

Román Bermúdez es guía en el Parque Nacional de Galápagos, para la entrevista él expresa que el sector se ha visto afectado en un 100 % debido a la reducción de turistas. De los desafíos que ha tenido que afrontar su sector comenta que ahora se debe tomar las medidas de bioseguridad necesarias para proteger al turista y además se debe organizar grupos pequeños.

El guía de Galápagos no considera que los futuros graduados tengan las competencias necesarias para adaptarse al mercado laboral. Por lo cual, él señala que las competencias más importantes que un futuro graduado necesita para poder formarse como un profesional de calidad son: conocimiento de un segundo idioma, capacidad de comunicación, trabajo en equipo, capacidad de aprendizaje y liderazgo.

Para potenciar las competencias del futuro graduado él opina que deben estudiar administración de empresas y que las universidades deben enfocarse en preparar profesionales competentes en áreas administrativas, motivar a los estudiantes a crear productos creativos y realistas de acuerdo al entorno y también impartir conocimientos sobre servicios de calidad para no caer en el deterioro del destino.

### **Guía Parque Nacional de Galápagos**

Para la entrevista, Pablo Constante, guía del Parque Nacional de Galápagos explica que la afectación por la pandemia del coronavirus en el sector ha sido absolutamente mala lo cual conlleva a afrontar esta crisis, con el emprendimiento de nuevos negocios.

Pablo, al igual que el Señor Bermúdez, concuerda con que el futuro graduado de turismo no está apto para el mercado laboral actual. Pablo señala que:

conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, trabajo en equipo, liderazgo y facilidad de adaptarse al cambio son las competencias, en su opinión, más importante que el futuro profesional debe tener.

El considera que el estudiante para poder desarrollar de una mejor manera sus competencias debe ser creativo para que pueda presentar proyectos innovadores y así mismo piensa que las universidades deben generar en los estudiantes más conocimientos sobre turismo sostenible para que los futuros profesionales puedan crear productos nuevos.

- **Sector Hotelero**

Un hotel es un edificio acondicionado para otorgar servicios de alojamiento a las personas y que permite a los visitantes su desplazamiento por motivos de trabajo o turismo.

### **Hotel Hilton Colon Guayaquil**

Para este sector se contactó con la Directora Comercial del Hilton Colon Guayaquil, Lorraine Akel. En la entrevista ella expreso que la afectación por la pandemia en el sector hotelero ha incurrido con una disminución de más del 67 % en ingresos, expresa además que para regresar a los niveles de ingresos del año 2019 tomara hasta el 2024 aproximadamente para la recuperación del sector.

Lorraine comenta que los desafíos que el sector ha tenido que afrontar durante la crisis van desde los costos operativos, sumando las inversiones de bioseguridad, tendencias del mercado cambiantes, falta de apoyo por parte del Gobierno al sector turístico y la continua incertidumbre de la situación actual y sobre todo lo que ocurrirá y las medidas que se seguirán tomando.

La Directora Comercial considera que los futuros graduados no cuentan con las competencias necesarias para su inserción en el mercado laboral. Señala que las competencias más importantes que un futuro graduado debe adquirir para su formación profesional son: capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, capacidad de comunicación, trabajo en equipo, habilidades de negociación y facilidad de adaptarse al cambio.

Por consiguiente, Lorraine opina que el estudiante de turismo para potenciar sus competencias debe trabajar y reforzar su FODA personal, mantenerse informado de las novedades del sector, complementar continuamente sus conocimientos y fomentar un buen networking. Para complementar lo antes mencionado Lorraine comenta que las universidades deben impartir a los estudiantes de turismo materias como: revenue management, proyectos, elaboración de presupuestos y recursos digitales lo que permitirá formar profesionales de calidad.

### **Ocean Club Playas**

Santiago Parra, Gerente General de Ocean Club en Playas menciona en la entrevista que su sector se ha visto afectado de una manera drástica en ingresos debido a la pandemia, lo cual ha generado un recorte de costos y gastos indirectos. Comenta también que las proyecciones del 2020 no son buenas y en 2021 dependiendo del destino llegarán al 50 % de lo que fue el 2019. Refiriéndose a los desafíos que el sector ha tenido que afrontar explica que han tenido que innovar, rediseñar estrategias, crear destinos turísticos para clientes locales y ofrecer seguridad y servicio adicional a lo que fue el 2019.

El Gerente General del Ocean Club Playas, al igual que Lorraine Akel, concuerda que el futuro graduado no tiene las competencias necesarias para adaptarse al mercado laboral. De tal manera, señala que las competencias más importantes que el futuro profesional debe tener para desempeñarse de una manera competente dentro del mercado laboral son: capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, capacidad de comunicación, liderazgo, habilidad numérica y facilidad de adaptarse al cambio.

Para Santiago, prepararse más en la parte administrativa y de negocio es fundamental para potenciar las competencias de los estudiantes de turismo. Santiago añade que, las universidades deben ofertar en sus mallas materias como revenue management, estructura de costos, operación avanzada para hoteles y también e-commerce para formar profesionales de calidad que puedan enfrentar la nueva realidad del sector hotelero.

### **Hotel Sonesta Guayaquil**

El Gerente General del Hotel Sonesta Guayaquil, Roberto Díaz expresa que el sector hotelero ha sido afectado a nivel mundial debido a su vínculo y dependencia directa con la movilidad aérea y terrestre, esto por motivos de que en el mes de marzo la mayoría de los países latinoamericanos cerraron sus fronteras por un promedio de tres a cinco meses. La espera que con la llegada de la vacuna el 2021 sea un año de transición para volver a las ventas del 2019 en el año 2022 o 2023.

El desafío más importante que el sector hotelero ha tenido que afrontar, comenta Roberto Díaz fue el de velar por la vida y salud de las personas que rodean una propiedad hotelera como: huéspedes, colaboradores, proveedores, etc. Debido al temor de lo desconocido del virus y por este riesgo muchos hoteles optaron por cerrar. Comenta además que, después de analizar que el virus no tendría solución a corto plazo se venía el reto de adaptarse a las circunstancias que el mercado planteaba.

El Gerente General del Sonesta si considera que los futuros graduados de turismo cuentan con las competencias necesarias para adaptarse al mercado. El señala que las competencias más importantes que un estudiante de turismo debería tener son: conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, uso de herramientas informáticas y tecnológicas, capacidad de comunicación y facilidad de adaptarse al cambio, todo esto hará que se forme como un profesional competente dentro del sector turístico.

La recomendación que el Señor Díaz da a los estudiantes de turismo para potenciar sus competencias son el desarrollo de habilidades técnicas como: conocer varios idiomas, saber de Excel avanzado, saber de Zeus u Opera, tener conocimientos de marketing digital. Además, expreso que el estudiante debe desarrollar el liderazgo, manejo de conflictos, gestión de tiempo, comunicación efectiva, trabajo en equipo, entre otras. Otra recomendación que el expreso, es que el estudiante debe viajar y leer al menos doce libros años y también hacer pasantías o prácticas para darse a conocer y aprender.

El opina también, que las universidades para formar profesionales de calidad deben incluir en sus mallas materias como marketing digital y que a su vez se profundice en la materia con acciones prácticas, el considera que al menos

un semestre debería el estudiante tener la opción de cursarlo en otro país con universidades que tengan convenio ya que él piensa que la experiencia de vivir en otro país tiene un plus en su futuro como profesional. Por último, señala que se deben generar concursos que incentiven la competencia sana para la innovación aplicada al sector.

- **Sector de Cruceros**

Un crucero es un tipo de barco de pasajeros para realizar viajes que dura varios días o semanas, en los que se hacen escalas en diversos puertos para realizar visitas turísticas.

Para este sector se entrevistó a Paola Jurado, ella labora en Galápagos para Metropolitang Touring a bordo del yate La Pinta. Paola expresa que la afectación por la pandemia en su sector es la paralización de las operaciones y que son muy pocas las embarcaciones que han reanudado operaciones a nivel nacional con muy pocos pasajeros internacionales.

Comenta además que los desafíos que el sector de cruceros ha tenido que afrontar son las cancelaciones de reservas, tripulaciones sin volver a casa por no haber transporte aéreo, recorte de personal y deterioro de las embarcaciones por falta de mantenimientos.

Paola Jurado no considera que los futuros graduados cuenten con las competencias necesarias para adaptarse al mercado laboral. En su opinión, ella señala que las competencias más importantes que un estudiante de turismo debe tener son: conocimiento de un segundo idioma, liderazgo, conocimientos de medidas de bioseguridad, experiencia laboral y facilidad de adaptarse al cambio.

Por consiguiente, para potenciar las competencias de los futuros graduados de turismo ella opina que los estudiantes deben sacar ventajas de las plataformas on-line para aprender nuevas habilidades muy solicitadas en todos los campos

profesionales, también considera que deben ser más curiosos en todas las ramas de la profesión y experimentar en varias de ellas. Por último, Paola Jurado comparte que las universidades en su pensum académico deben ofrecer a los estudiantes de turismo materias como: liderazgo, ética y solución de conflictos.

### **Cruceros**

Jaime Navas, guía de patrimonio y guía de aventura en Galápagos comparte que el sector ha sido afectado por la no presencia de turismo y que los desafíos que así mismo el sector de cruceros ha tenido que afrontar es el mantenimiento de las embarcaciones, pago de salarios y estudio de mercados para reinventarse.

El Señor Navas, al contrario que Paola Jurado, si considera que los futuros graduados cuentan con las competencias necesarias para desempeñarse en el mercado laboral actual. Así mismo, considera que las competencias más importantes que el futuro graduado debe desarrollar son: conocimiento de un segundo idioma, uso de herramientas informáticas y tecnológicas, capacidad de aprendizaje, habilidades de negociación y facilidad de adaptarse al cambio.

Para potenciar las competencias de los estudiantes de turismo el opina que deben investigar más sobre la industria y que las universidades deben impartir conocimientos a sus estudiantes de turismo como idiomas, comercialización e informática para formarlos como profesionales competentes.

### **3.9 Resultados de las entrevistas al Ministerio de Turismo**

El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito dirigido por un Ministro el cual se encarga de planificar la actividad turística del país (Ley de Turismo, 2014).

Para el sector se contactó al Señor Carlos Tapia, el cual se encuentra laborando dentro del Ministerio de Turismo de Ecuador. El comparte en la entrevista que la pandemia ha afectado gravemente a la demanda de productos y servicios turísticos, principalmente aquellos relacionados con destinos de aglomeración. Comenta que, al ser una emergencia sanitaria los clientes se preocupan por los contagios, lo que provoca que exista una menor demanda de

productos y servicios, sumándole además las restricciones de movilidad y las cuarentenas obligatorias.

Carlos Tapia comenta que el primer desafío ha afrontado es la adopción de tecnologías y pone como ejemplo los restaurantes u hoteles que han tenido que publicar sus productos o servicios a través del internet, redes sociales y market places. El segundo desafío ha sido generar productos o servicios que transmitan confianza al consumidor e innovar en su oferta. Por último, Carlos Tapia comenta que el tercer desafío ha sido en el ámbito financiero, optimizando costos y gastos para ser más rentables con menos ingresos.

El Señor Tapia si considera que los futuros graduados cuentan con las competencias necesarias para adaptarse al mercado laboral actual. Para el, las competencias más importantes que el estudiante de turismo debe poseer son: conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, uso de herramientas informáticas y tecnológicas, capacidad de comunicación y facilidad de adaptarse al cambio.

Para desarrollar de una mejor manera las competencias de los futuros graduados el aconseja que se debe adquirir experiencia en el ámbito profesional sin esperar terminar la carrera para obtener la primera experiencia profesional. Opina demás que cuando se junta el conocimiento académico con la experiencia profesional se desarrollan las habilidades del estudiante y se logra nuevas metas y objetivos que motiva al estudiante.

De tal manera Carlos tapia expresa que las universidades deben hacer que sus estudiantes de turismo desarrollen habilidades blandas como: capacidad de resiliencia, perseverancia y ética profesional. Así mismo habilidades en informática, comunicación, emprendimiento e innovación empresarial.

## **Ministerio de Turismo**

José Luis Flores, encargado de la oficina del Ministerio de Turismo en la provincia de Los Ríos, expresa en la entrevista que la pandemia ha afectado de manera negativa el sector turístico por la paralización de las actividades económicas y sociales, lo que ha trajo como consecuencia el cierre de un gran número de negocios y una alta tasa de desempleo en el país. Con respecto a los

desafíos que el sector turístico ha tenido que afrontar comenta que es el de lograr sostener los negocios con las medidas de prevención, protocolos de bioseguridad, reducción de empleados y los ingresos para el negocio.

José Luis Flores considera que los futuros graduados de turismo si están aptos para adaptarse al mercado laboral actual y por consiguiente señala que las competencias más importantes que el estudiante de turismo debe adquirir son: conocimiento de un segundo idioma, capacidad para generar nuevas ideas y soluciones, uso de herramientas informáticas, liderazgo y habilidades de negociación.

José Luis Flores comenta además que el estudiante para poder potenciar sus competencias debe capacitarse continuamente en temas vinculados de la actividad turística como estrategias de comercialización, marketing, diseño de productos y gestión de proyectos turísticos. Así mismo opina que las universidades deben inculcar en sus estudiantes de turismo conocimientos como el liderazgo, comunicación y perseverancia.

### **3.10 Resultados de las entrevistas al Sector Académico**

El sector académico persigue el objetivo de mejorar los conocimientos y aptitudes de los estudiantes para formarlos como profesionales competentes.

#### **Carrera de Turismo Universidad Ecotec**

Para el sector académico se entrevistó a la Directora de Carrea de Turismo, Ing. Alejandra Ycaza de la Universidad Ecotec. Ella opina que la pandemia por coronavirus ha golpeado fuertemente porque el Turismo al ser el sector más golpeado crea temor en el medio y sobre todo incertidumbre. La directora de Carrera comenta además que, el desafío que ha tenido que afrontar es el de crear confianza en los futuros graduados para que sepan que el sector se va a recuperar con mucha fuerza.

Alejandra si considera que los futuros graduados de turismo están capacitados para adaptarse al mercado laboral actual y que dentro de las competencias que el estudiante debe tener están: capacidad de generar nuevas

ideas y soluciones, uso de herramientas informáticas y tecnológicas, capacidad de comunicación, trabajo en equipo y debe tener la capacidad de adaptarse al cambio.

Así mismo, ella explica que el estudiante de turismo para potenciar sus competencias debe seguir aprendiendo y ser proactivo para irse adaptando a los cambios que van surgiendo. Por último, ella opina que las universidades deben impartir a sus alumnos de turismo conocimientos sobre el uso de tecnologías y estar al día con las tendencias en turismo para que así el futuro graduado tenga más conocimientos del sector turístico.

### **Carrera de Turismo Escuela Politécnica del Litoral**

Para esta entrevista se contactó al Ing. Sebastián Calle, director de Carrera de la Espol. El comparte en la entrevista que dentro de los impactos que la pandemia ha dejado en el sector académico está el desarrollo adecuado de las actividades, ya que estas se han visto limitadas al máximo, así como también las salidas de campo que se encuentran suspendidas para precautelar la salud de los estudiantes y además explica que se evidencia una disminución del rendimiento de los estudiantes por la modalidad virtual.

Los desafíos que la carrera tuvo que afrontar durante esta pandemia son la virtualidad de las actividades académicas, la planificación de las actividades que permitan mejorar la absorción de conocimientos por parte de los estudiantes y la limitación tecnológica que se presenta por la situación socioeconómica de los estudiantes de esta institución.

Sebastián Calle si considera que los futuros graduados cuentan con las competencias necesarias para insertarse en el mercado actual. De tal manera, señala que: conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, uso de herramientas informáticas y tecnológicas, capacidad de aprendizaje y habilidad numérica son las competencias necesarias para que el futuro graduado se desempeñe con éxito en el mercado laboral.

El director de Carrera comenta además que, el alumno para potenciar sus competencias debe realizar cursos online, debe generar conocimientos de manera autónoma, estar al día con las tendencias del sector, enfocarse en la innovación y tener conocimiento de otro idioma. Por ende, Sebastián explica que las

universidades deben ofrecer a sus estudiantes de turismo el idioma francés, deben promover el aprendizaje autónomo y ofrecer materias relacionadas con las herramientas tecnológicas.

### **Carrera de Turismo Tecnológico Espíritu Santo**

La Ing. Ana Luisa López, directora de la Carrera de Turismo del Tecnológico Espíritu Santo explica en la entrevista que la afectación más importante que ha tenido la carrera debido a la pandemia es el número de estudiantes decididos a matricularse por las clases on-line. Refiriéndose a los desafíos que la carrera ha tenido que afrontar comenta que son la realización de materias prácticas y buscar nuevas alternativas para el desarrollo de las pasantías laborales.

La directora de Carrera si considera que los futuros graduados están aptos para adaptarse al mercado laboral. Las competencias necesarias que los futuros graduados de turismo deben tener, para la opinión de ella son: conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, liderazgo, experiencia laboral y debe tener la facilidad de adaptarse al cambio.

Ana Luisa señala además que el estudiante para desarrollar mejor sus competencias debe realizar prácticas laborales en varios hoteles o empresas del sector para que de esta manera el futuro graduado tenga una experiencia laboral antes de graduarse. Por consiguiente, explica que las universidades en su pensum deben tener vínculos con empresas del sector para prácticas profesionales y ofrecer materias prácticas como negocios aplicados en casos reales.

### **Carrera de Turismo Universidad Católica Santiago de Guayaquil**

La Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs. Directora de la carrera de Turismo de la UCSG comenta en la entrevista que la Industria del Turismo es uno de los sectores más golpeados, pero a su vez el más resilientes. Comenta además que, alumnos y graduados se han quedado sin empleo debido a la crisis, pero que esto los ha llevado a emprender nuevos proyectos.

Dentro de los desafíos que la carrera ha tenido que afrontar por la pandemia explica que fue la capacidad de reinventarse, adaptarse a la nueva

realidad, proponer nuevas ideas enfocadas a la era digital y desarrollar propuestas en el desarrollo local y rural.

La Ing. María Belén si considera que los futuros graduados de turismo cuentan con las competencias necesarias para insertarse en el mercado laboral actual, por lo cual ella señala además que los futuros graduados deben desarrollar competencias como: conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, trabajo en equipo, conocimientos de medidas de bioseguridad y deben tener la capacidad de adaptarse al cambio. Así mismo, para potenciar estas competencias, la Ingeniera recomienda a los estudiantes capacitarse continuamente, contar con profesionalismo, vocación de servicio y liderazgo.

Por lo tanto, la directora de Carrera opina que las universidades deben ofrecer en sus mallas curriculares para formar profesionales de calidad fortaleces como: capacidad de resiliencia y adaptarse a los cambios, vocación de servicio y respuesta inmediata, formación de calidad con bases sólidas con practica en el campo de acción.

### **3.10 Resultados de Entrevistas a Docentes de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil**

La Licenciada Aline Gutierrez Northia, docente en la carrera de turismo opina sobre la afectación de la pandemia en el sector académico y considera que, debido a esto, la educación ha tenido que adaptarse a modalidades en línea o a distancia y que, tanto estudiantes, profesores y las instituciones han tenido que trabajar para acoplarse a las nueva exigencias y realidades.

Dentro de los desafíos que han tenido que afrontar, ella explica que las instituciones educativas han tenido que invertir en plataformas virtuales de educación, aplicar modelos pedagógicos diferentes e implementar metodologías de seguimiento diferentes. Además, han tenido un gran desafío con la administración de los recursos ya que muchos estudiantes no se han registrado para estudiar, o aun cuando se registran no pagan sus pensiones. Eso ha representado deshacerse de parte de su personal docente y administrativo y en ocasiones redistribuir funciones.

Los profesores han tenido que capacitarse para gestionar la educación virtual a través del manejo de herramientas y metodologías diferentes, lo que para los docentes implica muchas más horas de trabajo. Dar las clases desde casa para ellos representa transmitir desde la intimidad del hogar usando recursos propios para ponerlos al servicio de los estudiantes y de la institución: computadora, energía eléctrica, servicio de internet, entre otros. Esta dinámica ha implicado que el tiempo y el espacio laboral se mezclen con el personal. Para los estudiantes la Licenciada Aline considera que el desafío es continuar con su educación a través de una modalidad que no necesariamente es la que más se ajusta a las necesidades ni gusto personal del alumno. Tratar de aprender sin el contacto directo con los maestros, los compañeros, las prácticas y los entornos de aprendizaje usuales. Además, en la dura situación económica, para quienes estudian en instituciones privadas se vuelve un reto estar al día con las pensiones.

La profesora Aline, si considera que los futuros graduados de turismo cuentan con las competencias necesarias para adaptarse al mercado laboral actual, por lo cual ella señala que las competencias más importante que el alumno debe desarrollar son: conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, capacidad de comunicación, trabajo en equipo y debe tener la facilidad de adaptarse al cambio. De esta manera al culminar sus estudios podrán insertarse al mercado laboral de una manera exitosa.

Así mismo, para potenciar las competencias de los estudiantes, ella aconseja a los futuros graduados que aprovechen al máximo las oportunidades para aprender haciendo, como participar en talleres, proyectos, concursos, etc. También opina que investigar y estudiar de manera virtual algo que sea de interés para el estudiante y que complemente sus estudios universitarios, ya que en la actualidad la oferta de cursos y talleres se ha incrementado a nivel mundial.

Para finalizar la entrevista, la Docente opina que las universidades deben incentivar en los estudiantes de turismo el interés por la investigación permanente y la educación continua. También impartirles una visión integral de las necesidades y oportunidades del sector y por último, promover en ellos la ética, el respeto por la comunidad y el medio ambiente.

La Licenciada Mariela Pinos, en la entrevista comparte que las clases virtuales han significado un compromiso compartido entre los docentes y alumnos. Opina además que, la búsqueda continua de estrategias por parte de los profesores para hacer más atractiva y dinámica las clases, pueden convertirse en una gran fortaleza que puede ser utilizado en las clases presenciales cuando todo vuelva a la normalidad. Lo cual, la Profesora Mariela comenta que esto lleva al desafío de que los estudiantes obtengan la misma motivación como si estuvieran en clases presenciales.

La Docente si considera que los futuros graduados de turismo están aptos para adaptarse al mercado laboral actual. Considera así mismo que los estudiantes deben desarrollar competencias para formarse como profesionales eficientes, competencias tales como: capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, conocimiento de herramientas informáticas y tecnológicas, trabajo en equipo, liderazgo y tener la facilidad de adaptarse al cambio.

Por consiguiente, la Licenciada señala que las universidades en sus mallas curriculares deben impartir a los futuros graduados de turismo conocimientos de innovación, adaptabilidad a los cambios, y conocimientos de diferentes componentes de la actividad turística.

La Licenciada Karla Ramírez para la entrevista opina que la mayor afectación al sector académico debido al Covid-19 es la modalidad virtual que se les dicta a los estudiantes. Por lo cual, la Profesora Karla, explica que el desafío que el sector académico tiene que afrontar es el de seguir ofertando una carrera de un sector tan golpeado.

La Docente de la UCSG si considera que los futuros graduados cuentan con las competencias necesarias para adaptarse al mercado laboral actual. Y es así, que en su opinión ella señala que las competencias más importantes que los estudiantes deben adquirir son: conocimiento de un segundo idioma, capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, uso de herramientas informáticas y tecnológicas. Capacidad de comunicación y trabajo en equipo.

Para potenciar estas competencias, la Licenciada Karla aconseja que los estudiantes deben capacitarse en herramientas digitales. Por lo cual considera que

las universidades deben ofrecer en su pensum a los estudiantes de turismo fortalezas como: resiliencia, organización y métodos y finanzas en tiempos de crisis.

Para la entrevista se contactó a la Licenciada Paola Gálvez y ella explica que la pandemia ha obligado a los docentes a renovar la forma en que se llega a los estudiantes y buscar nuevos recursos. Dentro de los desafíos que el sector académico ha tenido que afrontar comenta que es el aprendizaje en el uso de otros recursos para complementar la formación.

La Profesora Paola si considera que los futuros graduados están capacitados para adaptarse al mercado laboral actual y que las competencias que los estudiantes deben tener o desarrollar son: capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, uso de herramientas informáticas y tecnológicas, trabajo en equipo, habilidad de negociación y deben tener la facilidad de adaptarse al cambio, todo esto hará que se complemente su formación profesional.

Para potenciar estas competencias La Licenciada opina que los futuros graduados deben ser creativos, desarrollar networking y que los estudiantes deben aprender a trabajar en equipo. Por consiguiente, la Docente explica que las universidades deben impartir conocimientos a sus estudiantes en turismo de relaciones internacionales, identificación de fuentes de financiamiento y así mismo, desarrollo de networking.

El Ingeniero José Medina para la entrevista comparte que la pandemia ha obligado a los docentes a realizar cambios en los modelos pedagógicos, lo que ha fortalecido el uso de herramientas informáticas, pero a su vez se evidenció la debilidad en esas habilidades. El docente comenta además que, el desafío que el sector académico ha tenido que afrontar debido a la crisis es el de fortalecer la competencia tecnológica en docentes y alumnos.

El Ing. José si considera que los futuros graduados de la carrera turismo están aptos para el mercado laboral actual, por lo tanto, señala que las competencias más importantes que el estudiante debe tener son: conocimiento de un segundo idioma, uso de herramientas informáticas y tecnológicas, capacidad de

comunicación, liderazgo y habilidades de negociación, todas estas competencias ayudarán a los estudiantes a tener una formación más integral.

Por consiguiente, el Docente comenta que para potenciar estas competencias, el futuro graduado debe estar en continuo aprendizaje. Así mismo opina que las universidades juegan un papel importante en la formación de profesionales competentes por lo cual, las instituciones superiores deben impartir conocimientos en habilidades tecnológicas, de comunicación y de negociación.

### **3.11 Interpretación de las entrevistas**

Después de entrevistar a los profesionales de cada sector se pudo obtener una información importante sobre los efectos de la pandemia por Covid-19 en cada sector turístico y más importante aún, sobre las competencias que los futuros graduados deben tener.

Cada profesional del sector tuvo la oportunidad de expresar su opinión sobre los efectos causados por la crisis, que van desde recorte de personal, menor ingresos por falta de presencia de turistas, desmotivación del personal, mayor inversión en implementos para la bioseguridad, paralización de actividades y muchas más pero a pesar de las adversidades, los profesionales comentan que tuvieron que reinventarse, generar nuevas ideas, ser resilientes y perseverantes ante la situación por la que la industria del turismo está pasando.

Dentro de los resultados se pudo destacar también que la mayoría de los profesionales de la Industria si consideran aptos a los futuros graduados de turismo para adaptarse al mercado laboral, sin embargo hay que tomar en cuenta aquellos cuya opinión fue negativa y analizar desde el punto de vista del estudiante, que le falta para poder formarse como un profesional competente e incluso las Instituciones Superiores deberían considerar si se les está ofertando una educación suficiente o de calidad para prepararlos como profesionales competentes y que puedan llenar las expectativas en su lugar de trabajo.

A pesar de las opiniones variadas de los profesionales de la industria, cabe señalar que todos quieren tener en sus sectores profesionales con múltiples habilidades y competencias, profesionales que sean capaces de generar ideas creativas, que tengan conocimientos de idiomas, que tengan la habilidad de

liderar, que tengan la capacidad de ser resilientes en momentos de crisis y que a su vez los lleve a reinventarse, así mismo que posean conocimientos sobre informática, que puedan trabajar en equipo, también que tengan la capacidad de adaptarse al cambio, que tengan además, habilidades de comunicación y negociación.

Por otro lado, los profesionales de la industria del turismo, también aconsejan que los estudiantes y futuros graduados potencien sus competencias a través de cursos on-line, leyendo libros de turismo, haciendo prácticas en alguna empresa para que adquieran más conocimientos y experiencia, otros opinan que deben prepararse más en el área administrativa y de negocios, otros profesionales del sector de agencias de viajes y hotelero aconsejan a los estudiantes que adquieran conocimientos sobre los sistemas de reservas para que tengan una base a la hora de desempeñarse en un puesto de trabajo relacionada a estos sectores. Profesionales del sector académico indican que los estudiantes deben estar en continuo aprendizaje, ser proactivos y tener la capacidad de generar ideas innovadoras.

A las Instituciones Superiores los profesionales de la industria aconsejan también incluir en sus mallas curriculares fortalezas como: liderazgo, comunicación, perseverancia, agregar mayor tiempo en prácticas profesionales, indican además que se debe agregar en el pensum académico materias donde se generan proyectos de casos reales, marketing digital, idiomas, e-commerce, revenue management y materias donde se promueva el emprendimiento y la innovación empresarial. Todas estas fortalezas y materias, junto con las competencias desarrolladas por parte del estudiante, hará que su formación profesional se desarrolle de una manera integral donde el profesional podrá poner en práctica todos sus conocimientos y habilidades aprendidas durante su carrera universitaria.

Por consiguiente, cada futuro graduado de Turismo debe tener en mente que se está pasando por una crisis muy fuerte en la Industria, lo que causa que el mercado laboral se ponga exigente con el personal que contratan, requieren profesionales preparados, capaces, eficientes, con un conocimiento adecuado de ciertas competencias y habilidades necesarias para poder desempeñarse

exitosamente en cada sector. Por lo que es necesario e importante que el estudiante de turismo desde los inicios de su carrera adquiriera más conocimientos, sean autónomos, desarrollen otras habilidades por su cuenta y que esto, a su vez sea un complemento con los conocimientos que ya se les imparte en las universidades por parte de los docentes, los cuales tienen un rol importante para la formación de su carrera profesional.

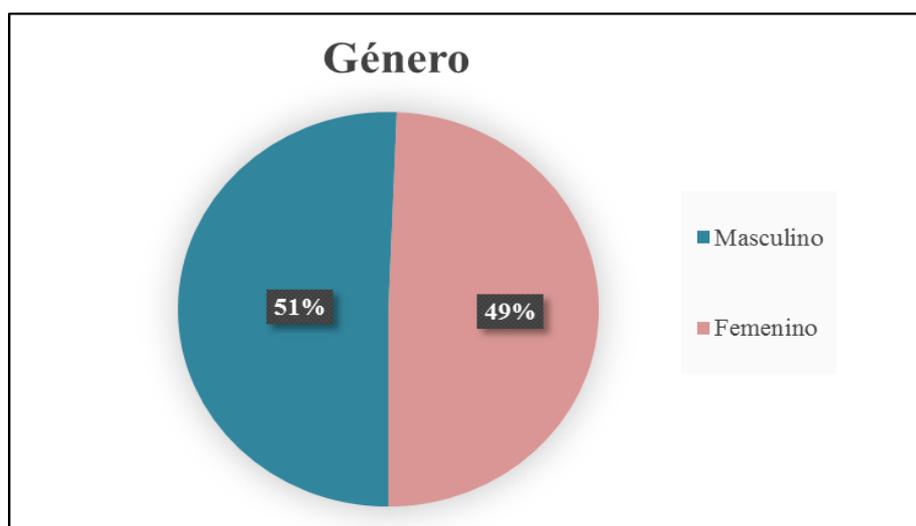
### 3.12 Análisis de los resultados de las encuestas

Como parte complementaria se decidió realizar un pequeño análisis para conocer el punto de vista de los estudiantes, quienes se han visto afectados por la crisis sanitaria, lo que causó el cierre de las Instituciones Superiores y trajo consigo una nueva modalidad de estudio de manera virtual. En el presente trabajo se exponen los resultados de las encuestas realizada a los 391 estudiantes de Turismo de la ciudad de Guayaquil. Dentro de la encuesta se preguntó algunos datos demográficos de los encuestados: edad, género y nivel de estudio. Se les preguntó además que tan conformes se sienten con la nueva modalidad virtual y también si consideran que se les está impartiendo una educación de calidad necesaria para desempeñarse como futuro profesional de Turismo. El tamaño de la muestra fue de 391 encuestados, de los cuales 198 eran hombres y 193 mujeres como se observa en la tabla 1 y figura 11.

Tabla 1  
*Género de los encuestados.*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Masculino</b>	198	50.7 %

<b>Femenino</b>	193	49,3 %
<b>Total</b>	391	100 %



*Figura 11: Género de los universitarios encuestados.*

Entre la población encuestada se encontró que el 14.6 % tiene entre 18 y 20 años de edad, seguidos por un 41.3 % en el rango de 21 a 23 años y con un 44.1 % de estudiantes entre 24 a 26 años de edad. Ver Tabla 2 y Figura 12.

**Tabla 2**  
*Edades de los estudiantes encuestados.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 – 20	58	14.6 %

21 – 23	161	41.3 %
24 – 26	172	44.1 %
Total	391	100 %

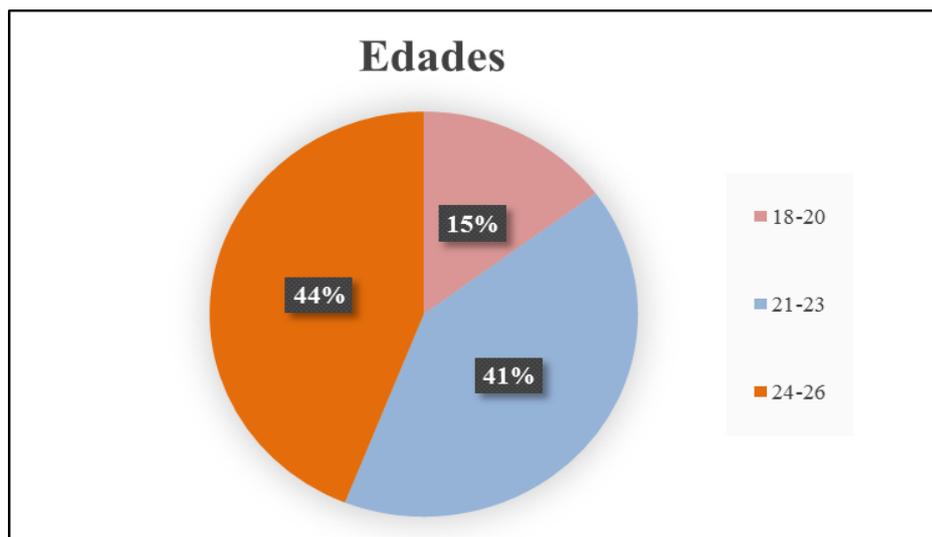


Figura 12: Edades de los encuestados.

Para la encuesta se buscó conocer en que Institución Superior de la ciudad de Guayaquil se encuentra el estudiante de Turismo. Dando como resultado que el 18.7 % de los encuestados provienen de la Universidad Técnica Particular de Loja. De la Universidad Católica Santiago de Guayaquil proviene el 18.9 % De la Ecotec proviene el 19.4% De la Espol el 16.6 % seguido de la Universidad Estatal de Guayaquil con el 14 % y por último la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil con el 12.4 %. Ver tabla 3 y Figura 13.

Tabla 3  
Universidades donde estudian los encuestados.

Universidades	Frecuencia	Porcentaje
UTPL	72	18.7 %

UCSG	73	18.9 %
ECOTEC	75	19.4 %
ESPOL	64	16.6 %
FACSO	54	14 %
UTEG	53	12.4%
Total	391	100 %

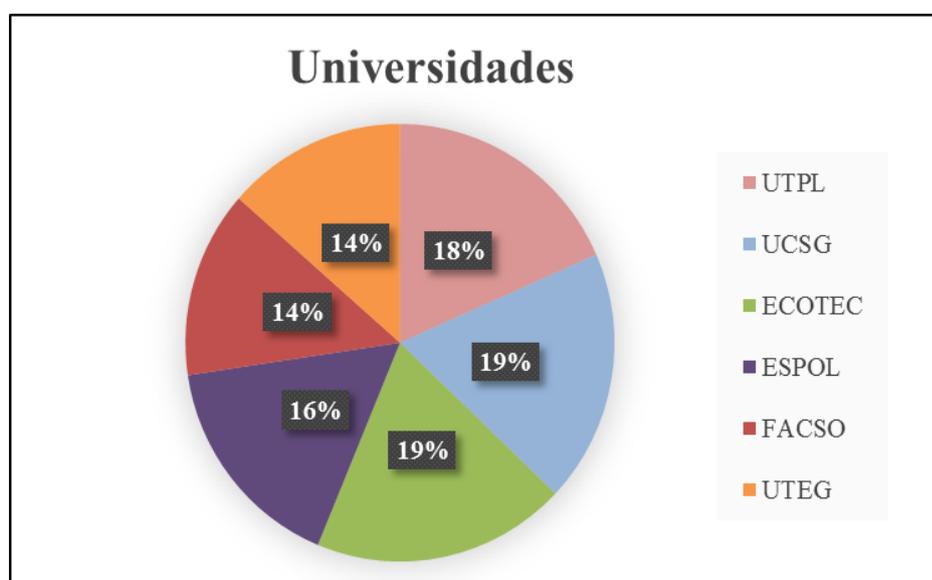


Figura 13: Universidades de Guayaquil en las cuales los estudiantes reciben la carrera de Turismo.

Por consiguiente, se buscó conocer en que semestre se encuentra cada estudiante de Turismo de la ciudad de Guayaquil y que está recibiendo clases a través de las diferentes plataformas digitales. Al observar los datos dio como resultado que el 37 % se encuentra cursando el octavo semestre de la carrera, seguido del 23.8 % que se encuentran en séptimo semestre. El 15.2 % está cursando el sexto semestre, el quinto semestre tiene un 13.4% y por último se encuentran los estudiantes que están cursando de primero a cuarto semestre de la carrera con un 10.6%. Ver Tabla 4 y Figura 14.

Tabla 4

*Semestres que cursan los estudiantes de Turismo de la ciudad de Guayaquil.*

Semestre	Frecuencia	Porcentaje
1ero a 4to semestre	45	10.6 %
5to semestre	52	13.4 %
6to semestre	59	15.2 %
7mo semestre	92	23.8%
8vo semestre	143	37 %
Total	391	100 %

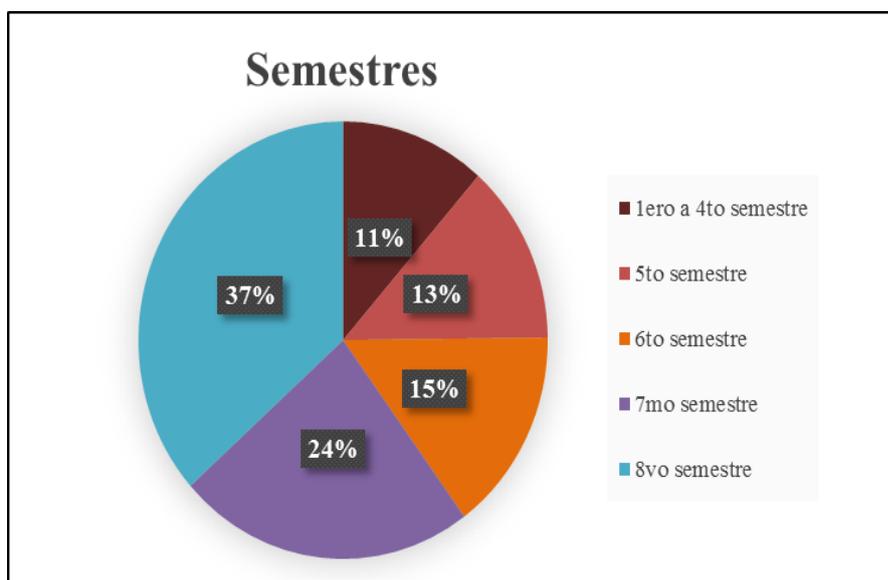


Figura 14: Semestres que cursan los estudiantes de Turismo de la ciudad de Guayaquil.

Para la investigación se quiso conocer además que tan conformes se sienten los estudiantes de Turismo de la ciudad de Guayaquil sobre la nueva modalidad virtual. Los resultados arrojaron que el 31.5 % se siente poco conforme, el 28.6 % se siente nada conforme, el 30.2% se siente conforme, el 8.4

% se siente bastante conforme y solo el 1.3 % se siente muy conforme. Ver Tabla 5 y Figura 15.

Tabla 5

*Conformidad de los estudiantes con la modalidad virtual.*

Conformidad	Frecuencia	Porcentaje
Nada conforme	112	28.6 %
Poco conforme	123	31.5 %
Conforme	118	30.2 %
Bastante conforme	33	8.4 %
Muy conforme	5	1.3 %
Total	391	100 %

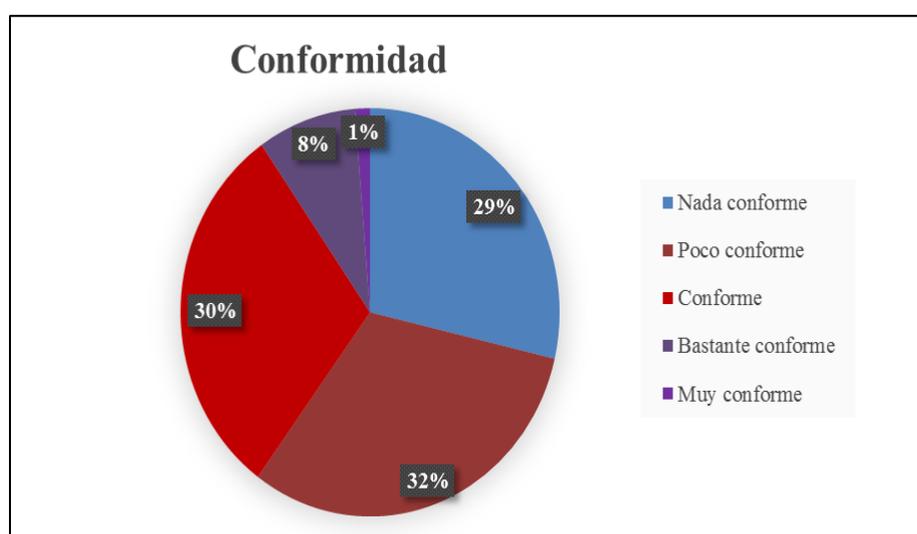


Figura 15: Conformidad de los estudiantes con la modalidad virtual.

Por último, se analiza si los estudiantes de Turismo de la ciudad de Guayaquil consideran que se les está impartiendo una educación de calidad a través de la modalidad virtual necesaria para desempeñarse como futuro profesional de Turismo. Dando como resultado que el 64.9 % considera que más o

menos se les están impartiendo una educación de calidad, el 21.1 % piensa que no se le está dando una educación de calidad y el 13.9 % opina que si se les están dando una educación de calidad para formarse como profesionales. Ver Tabla 6 y Figura 16.

Tabla 6  
*Educación de calidad.*

Calidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	54	13.9 %
No	85	24%
Más o menos	252	61.9%
Total	391	100 %

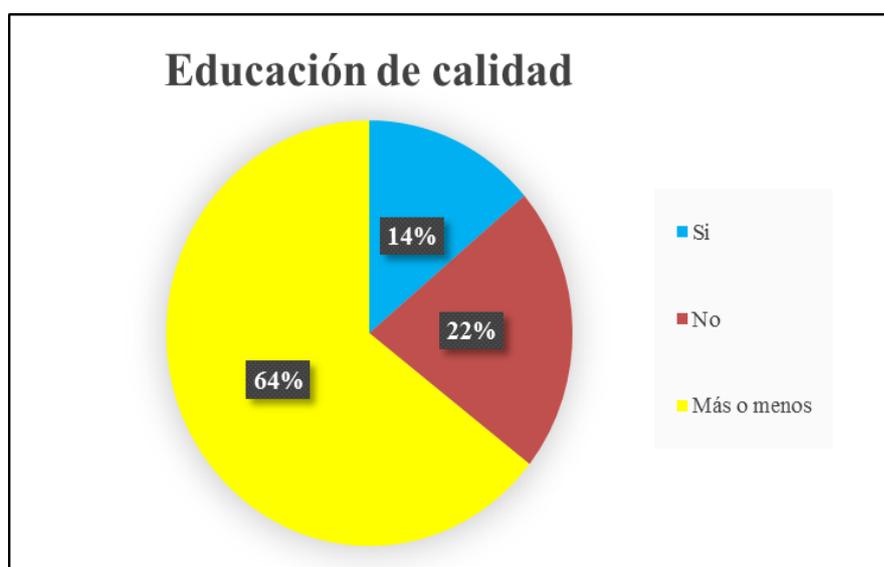


Figura 16: Educación de calidad a través de la modalidad virtual.

### 3.11 Interpretación de las encuestas

Con el estudio realizado de las encuestas a los universitarios de la carrera de turismo en la ciudad de Guayaquil, se puede concluir que la mayoría de los encuestados son del género masculino, seguido de un porcentaje mínimo el género

femenino. Las edades de los encuestados van desde los dieciocho a los ventaseis años de edad. El mayor porcentaje de los estudiantes se encuentra cursando el octavo semestre de su carrera.

Se analizó así mismo la conformidad de los estudiantes que sienten respecto a las clases virtuales lo que dio como resultado que de los 391 encuestados, el 123 de los estudiantes se sienten poco conformes con esta modalidad, es decir el 31.5 % seguido de los estudiantes que se sienten conformes con un 30.2 % lo que da como resultado que los estudiantes no se sienten tan conformes recibiendo clases a través de esta modalidad virtual, lo que trae como consecuencia la desmotivación de estudiar y por ende sus resultados académicos se verán afectados. Se preguntó además si los estudiantes consideran que se les está impartiendo una educación de calidad por parte de las Instituciones Superiores, lo cual 252 de los 391 encuestados, consideran que “Más o menos” les están impartiendo una educación de calidad por parte de las IES.

A pesar de que existen múltiples ventajas de la educación virtual como la comodidad, ahorro de tiempo y que el estudiante puede estar presente en clases desde cualquier lugar lo que facilita al alumno su aprendizaje, hay que tomar en cuenta además las desventajas que esta modalidad ofrece como que existe menos interacción personal, se presentan problemas técnicos y que esta modalidad exige una buena conexión a internet, lo que trae consigo que el estudiante tenga problemas al momento de recibir sus clases, lo que genera que el alumno pierda la asistencia a su a la misma.

#### **Capítulo 4: Estrategias de Aprendizaje**

Al concluir con la parte de investigación y análisis a través de las encuestas a los profesionales de cada sector de la Industria del Turismo. Se pudo

evidenciar cual fue la perspectiva por parte de ellos sobre las competencias que los futuros graduados de turismo deben desarrollar durante su carrera universitaria y que les permitirá formarse como un profesional integral y desempeñarse de forma eficiente en el mercado laboral actual que se ha vuelto aún más exigente debido a la pandemia por Covid-19. Además, se pudo obtener a través de las entrevistas el perfil de competencias que los futuros graduados deben tener, lo cual es importante de tomar en cuenta por parte del estudiante de Turismo de la ciudad de Guayaquil.

En el capítulo tres se incluyeron las opiniones tanto de profesionales de diferentes áreas del Turismo, de la academia (representantes de universidades y docentes), de instituciones gubernamentales y para cerrar el círculo de los estudiantes; de esta manera se podrá incluir información y puntos de vista de todas las perspectivas. Por lo que se puede interpretar que post covid-19 las competencias más relevantes o que deben ser consideradas por los futuros profesionales de la carrera de Turismo de la ciudad de Guayaquil son las siguientes:

- Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones con un 84.6 %
- Conocimiento de un segundo idioma con un 69.2 %
- Flexible, facilidad de adaptarse al cambio con un 57.7 %
- Uso de herramientas informáticas y capacidad de comunicación con un 53.8 %
- Trabajo en equipo con un 50 %

#### **4.1 Estrategia 1: Certificaciones**

Para que los estudiantes puedan desarrollar o potenciar estas competencias durante su carrera se propone implementar como estrategias de aprendizaje certificaciones en temas relacionados a marketing digital, sistema de reservas y calidad de servicio.

Estas certificaciones serán opcionales, es decir, el alumno decidirá si tomar o no cualquiera de estas certificaciones y elegir la que más le interese para su

formación profesional. El estudiante que decida tomar alguna de estas certificaciones, al finalizar su carrera puede incluir en su hoja de vida el documento avalado por la universidad y por la empresa encargada de impartir estos conocimientos. Estas certificaciones van a generar un valor agregado en la formación profesional del alumno. Así que, cuando el graduado se inserte al mundo laboral su empleador va a reconocer su preocupación por su educación continua. Las certificaciones al ser opcionales tendrán un costo por lo que será decisión del estudiante si desea invertir en su formación profesional.

## **1. Marketing Digital**

El estudiante que desee formarse en el tema relacionado a Marketing digital podrá elegir entre dos programas de estudio que serán dictados por EscuelaSM Ecuador, la cual es una escuela privada ubicada en la ciudad de Guayaquil que se encarga de la formación de Community Managers del Ecuador. Al finalizar cada programa, se le otorgará al estudiante un certificado avalado por el Ministerio del Trabajo.

1.- Programa Community Manager, está orientado para los estudiantes que deseen conocer más sobre las oportunidades que las redes sociales ofrecen. Se tratará temas como la efectividad de publicidad en redes sociales, contenido creativo para impactar en las redes, gestión de redes sociales y herramientas de trabajo, ventajas de publicidad digital, entre otros. El programa tiene una duración de un mes, donde se dictarán dos horas diarias y tendrá un precio de \$349.00

2.-Programa Ejecutivo de Marketing Digital, este programa permitirá a los estudiantes identificar nuevos mercados, a través de herramientas y plataformas importantes. Podrá además reconocer a clientes potenciales y crear estrategias para cada segmento de mercado. Se impartirá temas como marketing de contenidos, estrategias de marketing digital, segmentación de públicos, medición de resultados, creación de audiencia, entre otros. El programa tiene una duración de un mes, las cuales serán dictadas en dos horas diarias y consta de un valor de \$350.00



- Marketing Digital:
  - Programa Community Manager
  - Programa Ejecutivo de Marketing Digital

*Figura 17:* Certificación I.

## **2. Calidad de Servicio**

Para el estudiante interesado en el tema de calidad de servicio, puede tomar el programa Gerencia de Servicio Atención al cliente, el cual está orientado para las personas o estudiantes que deseen aprender cómo se llega a la fidelización y satisfacción por parte del cliente a través de diferentes métodos fundamentales para mantener altos estándares de calidad. Este programa es dictado por el Centro de Educación Continua (Cep-epn) de la Escuela Politécnica Nacional.

El programa consta de temas como el proceso del servicio al cliente, enfoque al cliente, liderazgo, comunicación, entre otros. Tiene una duración de aproximadamente un mes y un valor de \$140.00. Al finalizar el programa, se le otorgará al alumno un certificado avalado por la Senescyt donde se reconocerá la aprobación de sus conocimientos en este tema. El estudiante debe aprobar el programa con una calificación de setenta sobre cien.



- Calidad de Servicio :
- Programa Gerencia de Servicio Atención al Cliente

*Figura 18:* Certificación II.

### **3. Sistema de Reservas**

Para el futuro graduado interesado en el sector de la aviación, puede elegir el programa de Aspirantes a Tripulantes de Cabina y Tráfico Aéreo. Donde tripulantes de cabina es básicamente lo que se conoce como azafata. Tráfico aéreo involucra áreas como counter, chequeo de pasajeros, seguridad en el aeropuerto, área de alimentos, entre otros. Este programa es dictado por Escuela del Aire, la cual es una empresa dedicada a la formación de Tripulantes de Cabina de Pasajeros, Tráfico Aéreo y personal para actividades en agencias de viaje y atención al cliente. La escuela además cuenta con licencia de Sabre y Amadeus que son los sistemas de reservas, lo que permite al estudiante, además, trabajar en agencias de viaje. Además de aerolíneas nacionales e internacionales.

El Pensum Académico de Escuela del aire cuenta con materias teóricas y prácticas como:

- Aeronaves y Aerodinámica, aquí se trata temas sobre la clasificación de los aviones, partes principales de un avión, sistemas de un avión, servicio de tráfico aéreo y navegación.
- Conocimientos generales de aviación, incluye temas sobre la historia de la aviación, autoridad a bordo y jerarquía, alfabeto aeronáutico, documentación de vuelo, rutina de vuelo y generalidades de un avión.

- Equipos de emergencia, involucra la ubicación de equipos de emergencia, extintores de incendios portátiles, kit de supervivencia, chalecos salvavidas, entre otros.
- Fraseología, los temas a tratar son: nombre de aeropuertos, abordaje, chequeo pases de abordar, conteo de pasajeros, uso del cinturón, salidas de emergencia, turbulencia, aterrizaje, etc.
- Inglés técnico aeronáutico.
- Introducción al sistema Sabre, incluye temas sobre disponibilidad de vuelos, creación de un PNR, tarifas, cotización de itinerarios, asignación de asientos, entre otros.
- Liderazgo y presentación profesional.
- Mercancías peligrosas.
- Meteorología.
- Peso y balance.
- Prácticas de defensa personal.
- Prácticas de ditching, se refiere a la evacuación de personas en el agua.
- Práctica de manejo de extintores y víctimas.
- Práctica de reanimación cardio pulmonar.
- Prácticas de sistema de reservas Amadeus, aquí los temas a tratar son: creación de una nueva reserva, búsqueda de vuelos y cotización de tarifas, ingreso de datos en la reserva del pasajero y conocimiento básico de tarifas.
- Práctica de supervivencia básica en tierra.

El programa de Aspirantes a tripulantes de cabina y tráfico aéreo tiene una duración de un año y tres meses. El cual consta de 255 horas teóricas, 307 horas

de capacitación y 52 horas prácticas. El costo del programa es de \$80,00 la matrícula y con mensualidades de \$145,00, durante el año y tres meses que tiene duración el curso.



- **Sistemas de Reservas**
  - **Programa de Aspirantes a Tripulantes de Cabina y tráfico Aéreo**

*Figura 19: Certificación III*

¿Por qué impartir certificaciones en estos temas a los estudiantes de Turismo?

Impartir conocimientos en marketing digital es necesario ya que en la actualidad todas las industrias se mueven por internet, el manejo de las plataformas digitales habilita a los estudiantes a desarrollar estrategias para un producto o servicio. Por lo tanto, es importante que el futuro graduado obtenga conocimientos de este tema en particular.

Certificar a los estudiantes en sistemas de reservas como Sabre, Opera o Amadeus que son los Sistemas Globales de Distribución más reconocidos y utilizados por la industria del Turismo. Esto generará un valor agregado en su carrera profesional ya que facilitará su desempeño laboral en áreas como la aviación, atención al cliente y agencias de viaje.

La calidad de servicio es uno de los factores primordiales que el cliente observa a la hora de obtener un producto o servicio. En cualquier industria donde los graduados de la carrera deseen desenvolverse deberán proveer un buen servicio al cliente será la clave del éxito para cualquier empresa. Es por eso que, ofrecer una certificación en este tema será beneficioso en la carrera del estudiante ya que podrá ponerlo en práctica en cualquier área de trabajo donde se encuentre laborando.

## 4.2 Estrategia 2: Learning by doing

Como segunda estrategia de aprendizaje se sugiere poner en práctica el “learning by doing” que es el aprender haciendo. Se sugiere que los estudiantes por un semestre entero podrán realizar una actividad donde ellos pondrán en práctica lo aprendido en algunas asignaturas (administración, costeo, ventas, cocina). Podrían vender un producto alimenticio a la comunidad universitaria, es decir los mismos estudiantes se encargarán de administrar el negocio, prepararlo y vender sus productos. Esta actividad creará en ellos la oportunidad de tener una experiencia casi real de lo que es administrar un negocio, además se incluirá en ella las materias que los estudiantes ya han visto a lo largo de la carrera.

Esta estrategia permite a los alumnos tener la oportunidad de desarrollar las competencias mencionadas por los profesionales de la industria del turismo que son: la capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, trabajo en equipo, habilidad de comunicación, uso de herramientas digitales y adaptación al cambio. Y así mismo, se desarrollarán las habilidades blandas de los estudiantes como: resiliencia, perseverancia y liderazgo que son otras de las fortalezas que los profesionales mencionaron en las entrevistas, donde señalan que las universidades deben impartir a sus alumnos.

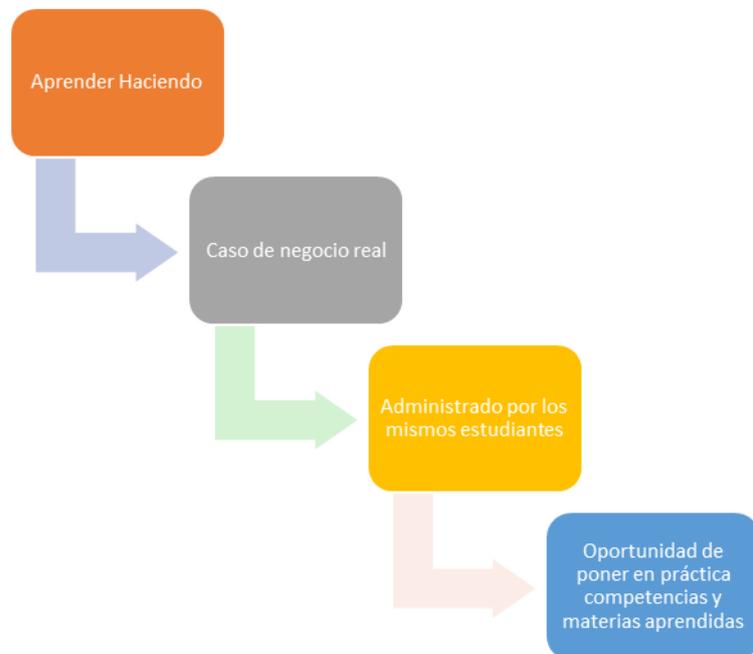
Para llevar a cabo esta estrategia, el estudiante de turismo podrá alquilar un local en su misma universidad y ambientarlo de acuerdo al producto alimenticio que decidan vender.

Un local, está alrededor de \$200,00 el alquiler y la ambientación del mismo por los \$900,00. La universidad estaría encargada de ayudar a los estudiantes para que puedan llevar a cabo esta actividad que le beneficiará a los estudiantes y a la misma Institución.

Los estudiantes se pondrán de acuerdo para el desempeño de las funciones a llevar a cabo para el funcionamiento del local como por ejemplo: quienes serán las personas encargadas de cocinar el producto, quienes se encargaran de venderlo, quienes le harán promoción al producto y al local para hacerse conocidos en la comunidad universitaria, además de la o las personas que se encargarán de administrar el negocio y además ponerse de acuerdo en los turnos

que tendrán cada uno para llevar a cabo la actividad. Cabe señalar que los estudiantes no estarán solos en todo este proceso, estará con ellos un profesor capacitado y experimentado que les brinde soporte y por supuesto que supervise también que todo vaya por buen camino.

Como se mencionó anteriormente, realizar esta actividad como una estrategia de aprendizaje para los futuros graduados, creará en ellos una nueva experiencia de aprender no solo la teoría en clases, sino además llevarlo a la práctica para que desarrollen las competencias necesarias para desenvolverse en el mercado laboral y que mejor si lo aprenden haciendo desde su formación profesional en la universidad.



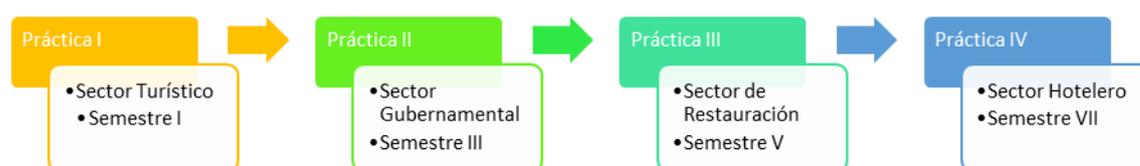
*Figura 20:* Aprender Haciendo.

### **4.3 Estrategia 3: Busca tu trabajo soñado**

Otra de las opiniones de los profesionales fue que los estudiantes tuvieran más tiempo de prácticas profesionales, por lo que se propone que se implementen prácticas profesionales en algunos sectores: hotelería, turismo, restauración y en Instituciones como el Ministerio de Turismo. La mayoría de los estudiantes de la carrera de Turismo no tienen claro en qué sectores les gustaría trabajar en un futuro, experimentar con prácticas en algunas áreas podría aclarar este panorama. El estudiante desarrollaría mejor sus competencias experimentando en cada sector

y así mismo, el futuro graduado analizaría que sector es el que se adapta mejor a su perfil. Las prácticas se realizarán en cada semestre, de tal manera que se pueda abarcar la mayor cantidad de áreas posibles para beneficiar a los estudiantes.

Cabe señalar que estas propuestas harán que el estudiante mantenga su tiempo ocupado en la mayoría de los semestres, tiempo que será invertido en el desarrollo de sus competencias y habilidades que serán útiles para su futuro profesional.



*Figura 21:* Prácticas Profesionales.

#### **4.4 Estrategia 4: Idiomas**

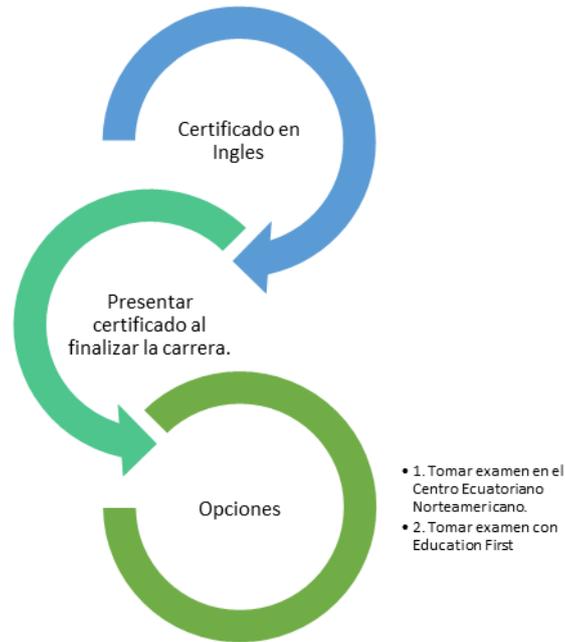
Después de analizar la entrevista por parte de los profesionales donde recomiendan que la universidad agregue en su malla curricular materias que ayuden al estudiante a obtener una mejor formación de conocimientos, se sugiere reforzar el pensum académico. Como sugerencia unánime de todos los entrevistados es el caso del inglés, donde se sugiere que el estudiante al culminar su carrera haga un examen donde se le certifique que tenga un conocimiento intermedio en ese idioma. Es una de las competencias más importantes que mencionaron los profesionales de la Industria, que el futuro graduado debe poseer para una óptima formación profesional. Tener conocimiento en un segundo idioma beneficiará la carrera profesional del alumno y más aún si se gradúa con

un reconocimiento de que posee la habilidad de hablar otro idioma. Esta competencia es muy tomada en cuenta en la Industria del Turismo, ya que la mayoría de las organizaciones exigen que los profesionales estén capacitados.

El estudiante en octavo ciclo deberá presentar a la Carrera el certificado de haber obtenido la suficiencia de inglés B2 que es el nivel intermedio otorgado por un centro de idiomas. Es decir, el estudiante para graduarse deberá presentar este certificado donde se reconozca que el alumno tiene la capacidad de hablar y escribir en el idioma inglés.

El estudiante podrá tomar este examen en el Centro Ecuatoriano Norteamericano (CEN) donde podrá tomar el Examination for the Certificate of Competency in English (ECCE). Este examen evalúa si es el estudiante está capacitado para escuchar, hablar, comprender y escribir en inglés en un nivel intermedio alto (B2). El puntaje para pasar el examen es de 650 en las cuatro competencias. Además, tiene un valor de \$177.00 y está avalado por la Universidad de Michigan.

Otra de las alternativas donde puede certificar su nivel de inglés es en el Education First (EF) tomando el Preliminary English Test (PET). Con este test se evalúa si el estudiante está apto o no para desenvolverse en un nivel intermedio (B2). Así mismo se evalúan la comprensión oral, de lectura, expresión escrita y oral. Los estudiantes que obtengan un puntaje de 160 recibirán el certificado avalado por la Universidad de Cambridge. De igual manera, el examen tiene un valor de \$160.00.



*Figura 22:* Certificado en idioma inglés.

Por consiguiente, al aplicar estas estrategias por las Instituciones Superiores que ofertan la carrera de Turismo en la ciudad de Guayaquil generará que el estudiante se sienta más interesado por cursar una carrera profesional donde la misma se preocupe por ofrecerle una educación de calidad a través de diferentes estrategias de aprendizaje que lo ayuden a potenciar y desarrollar las competencias necesarias que se exigen en la actualidad ante una situación compleja como lo es la pandemia.

Con esta propuesta de estrategias de aprendizaje se pretende además responder a la interrogante dada al inicio de esta investigación de ¿cómo se garantizará las condiciones que aseguren la formación de profesionales capaces de interactuar en un mercado que requiere competencias complejas y más aún en la actualidad con la presencia de la pandemia?

Uno de los objetivos de la investigación es establecer el perfil con las competencias que el mercado actual exige para los futuros profesionales en Turismo de la ciudad de Guayaquil. El cual se estableció a través de las veinte seis entrevistas con los profesionales de los diferentes sectores de la Industria del Turismo y dio como resultado una serie de competencias que el futuro graduado debe tener para su formación profesional y que con las estrategias planteadas se pretende complementar la educación del estudiante, ya que en la actualidad se

presenta una situación difícil tanto para las IES y para los estudiantes donde la educación virtual es la nueva normalidad y además se genera la incertidumbre de hasta cuándo durará la crisis sanitaria por Covid-19 por lo cual es necesario poner en práctica estrategias que potencien la formación del estudiante y el desarrollo de sus competencias.

Para finalizar, se incluirá a continuación una tabla donde se resume todas las estrategias de este capítulo con su respectivo tiempo, precio y beneficios.

Tabla 7  
Resumen de Estrategias

<b>Estrategia 1. Certificaciones</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Precio</b>	<b>Beneficio</b>
<b>1.-Marketing Digital</b>  <b>-Programa Community Manager</b>	Un mes	\$349,00	Orientado para los estudiantes que deseen conocer más sobre las oportunidades que las redes sociales ofrecen.
	Un mes	\$350.00	Permitirá a los estudiantes identificar nuevos mercados, a través de herramientas y plataformas importantes.
<b>2.-Calidad de servicio</b>  <b>-Programa de Gerencia en Servicio Atención al Cliente.</b>	Un mes	\$140,00	Pueden aprender cómo se llega a la fidelización y satisfacción por parte del cliente a través de diferentes métodos fundamentales para mantener altos estándares de calidad.
<b>3.-Sistema de Reservas</b>  <b>-Programa de Tripulante de cabina y Tráfico Aéreo</b>	Un año y tres meses	Matricula de \$80.00 y mensualidades de \$145,00 por el año y tres meses de duración del programa.	Conocimientos generales del sector de aviación, <u>sabre</u> y Amadeus. Esto permite al alumno trabajar además en agencias de viajes, así como también en aerolíneas nacionales e internacionales.

Tabla 7- Parte 2  
Resumen de Estrategias

<b>Estrategia II. Learning by doing.</b>			
<b>Caso de negocio real administrado por los mismos alumnos</b>	Cuatro meses de implementación	Alquiler de local: \$200,00 Ambientación: \$900,00	Oportunidad de poner en práctica competencias y materias aprendidas
<b>Estrategia III Busca tu trabajo soñado</b>			
<b>Realizar pasantías en diferentes sectores como hotelería, turismo, restauración y en Instituciones Gubernamentales</b>	Reuniones con empresas para que reciban a los estudiantes.	NA	El alumno desarrollaría mejor sus competencias experimentando en cada sector y así mismo, el futuro graduado analizaría que sector es el que se adapta mejor a su perfil.
<b>Estrategia IV Idiomas</b>			
<b>Estudiante debe presentar un certificado que reconozco su nivel intermedio en inglés (B2)</b>	Toda la carrera se puede preparar	Valor entre \$160,00 y \$177,00	Tener conocimiento en un segundo idioma beneficiará la carrera profesional del alumno y más aún si se gradúa con un reconocimiento de que posee la habilidad de hablar otro idioma.

#### 4.5 Perfil del Graduado

Para concluir con el capítulo, se revisará aquellas competencias que las universidades de la ciudad de Guayaquil ofrecían para los profesionales de la carrera de Turismo. En la revisión inicial dio como resultado que las seis Instituciones ofrecen a sus estudiantes competencias similares como:

- Capacidad de administrar empresas.
- Capacidad de solucionar problemas que afectan a los diversos sectores.
- Promueven las pasantías en entidades turísticas.
- Desarrollar proyectos innovadores aplicando las nuevas tecnologías
- Pensamiento crítico.

Luego del análisis realizado, las entrevistas y encuestas implementadas se puede indicar que las nuevas competencias que deben considerar en sus ofertas académicas para el perfil del graduado de turismo son:

- Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones.
- Conocimiento de un segundo idioma.
- Facilidad de adaptarse al cambio.
- Uso de herramientas informáticas.
- Capacidad de comunicación.
- Trabajo en equipo.

Por consiguiente, se hace un análisis con el nuevo perfil de competencias obtenido de las entrevistas con los veinte seis profesionales de la Industria y las competencias que ofertan las seis Instituciones de la ciudad de Guayaquil por lo que se observa que hace falta que las universidades de Guayaquil refuercen aún más competencias como:

- El idioma inglés que es indispensable para la formación del futuro profesional, lo que le permitirá obtener más oportunidades laborales y es un factor fundamental que las organizaciones buscan en un personal calificado.
- También se observa que se debería potenciar la capacidad de adaptarse a los cambios, lo que es importante porque de los cambios surgen nuevas oportunidades de aprendizaje y de lo negativo se puede sacar lo positivo creando ideas innovadoras.
- La capacidad de comunicación es otra competencia que se debe tomar en cuenta ya que dentro de una organización debe existir una comunicación eficaz para el logro de los objetivos planteados. Dentro de esta competencia se encuentra también el uso de la comunicación escrita, la cual es relevante dentro de una organización y para el profesional porque no es solo un medio para llevar mensajes a los clientes, sino que además permite gestionar más eficientemente los proyectos y el trabajo interno, por lo tanto, es primordial saber expresar con claridad las ideas lo que impide malos entendidos y facilita el trabajo entre los miembros del equipo.
- Por último, el trabajo en equipo, es importante que las universidades lo promuevan porque es una competencia bastante valorada en las organizaciones ya que trabajar en armonía, respeto, responsabilidad y equidad con otras personas permitirá que se alcance las metas de manera más rápida y efectiva.

Por lo tanto, hay que tomar esto como un punto de partida para que los estudiantes puedan desarrollar o potenciar estas competencias a lo largo de su carrera a través de las Instituciones Superiores poniendo en práctica diferentes estrategias que le ayude al estudiante a conseguir su objetivo, que es el de obtener un educación de calidad, formándose en competencias necesarias en la actualidad donde todo se ha vuelto exigente y donde se requiere el máximo de capacidades para desempeñar tareas, resolver problemas, dar ideas innovadoras , lo que le permitirá insertarse en un mercado laboral exigente y desempeñándose de una manera eficiente.

## Conclusiones

Tomando en cuenta los resultados, se obtuvo un nuevo perfil de competencias que el futuro graduado debe tener para poder insertarse en el mercado laboral, el cual se ha vuelto más exigente debido a la pandemia por Covid-19. Por lo tanto, las organizaciones buscan personas que tengan un perfil de competencias adecuadas para cumplir con las tareas encomendadas por la empresa.

Los resultados se obtuvieron a través de las entrevistas a los profesionales de la Industria del Turismo que trabajan de diferentes sectores como cruceros, agencias de viaje, restauración, hotelería, eventos, guianza, aerolíneas, Instituciones Gubernamentales como el Ministerio de Turismo; se consideró además a directores de carreras de varias universidades y así mismo a docentes de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Por consiguiente, con las entrevistas se obtuvo la perspectiva de cada sector acerca de las competencias que el futuro graduado de turismo debe tener, las cuales arrojaron que las competencias más importantes son: capacidad de generar nuevas ideas y soluciones, conocimiento de un segundo idioma, facilidad de adaptarse al cambio, uso de herramientas informáticas, capacidad de comunicación y trabajo en equipo.

Las competencias mencionadas anteriormente juegan un papel importante en la formación profesional del futuro graduado, ya que le permitirá desenvolverse con eficacia dentro de un puesto laboral y cumplir de manera adecuada las tareas encomendadas por la organización.

Se realizó además como parte complementaria, un análisis para conocer también la perspectiva de los estudiantes de Turismo de la ciudad de Guayaquil, los cuales se han visto afectados por el cierre de las Instituciones Superiores han tenido que adaptarse a las clases virtuales. Se analizó la poca conformidad de los estudiantes con esta nueva modalidad de estudio, su bajo nivel de calidad y su alto porcentaje de desmotivación. Lo que dio como resultado que los estudiantes no se sienten conformes ni motivados del todo por esta nueva modalidad de estudio, por

lo cual a través de esta investigación se desarrollan nuevas ideas de aprendizaje para que el futuro graduado sienta que la universidad busca ofrecerle una educación óptima para su futuro.

De acuerdo a los resultados, se propuso implementar estrategias de aprendizaje para potenciar las competencias de los futuros graduados y reforzar el pensum académico de las Instituciones Superiores de la ciudad de Guayaquil.

## **Recomendaciones**

Para un mejor desarrollo de competencias por parte de los alumnos, los profesionales de la Industria indicaron que el futuro graduado debe seguir educándose de una manera continua, capacitándose en temas relacionados a la actividad turística como estrategias de comercialización y marketing digital, estar informado sobre la industria de turismo, tener conocimientos sobre los sistemas de reservas y herramientas informáticas. Recomendaron además que el estudiante deba tener más horas de prácticas para que así logre adquirir más conocimientos del área donde realice sus prácticas.

Las Instituciones Superiores juegan un papel importante en la formación del estudiante, por este motivo se recomienda a las Universidades de Guayaquil que ofertan la carrera de turismo implementar estrategias que incentiven al alumno querer seguir estudiando y que a su vez se sienta motivado por aprender cosas nuevas que puedan potenciar las competencias requeridas por el mercado laboral.

Se sugiere implementar certificaciones en temas de marketing digital, calidad de servicio y sistema de reservas que fueron las materias que los profesionales creían importante reforzar en el pensum académico. Estas certificaciones son opcionales para el alumno. Si el alumno decide tomar alguna de estas certificaciones, estaría invirtiendo en su formación como profesional. Por otro lado, se sugiere que el alumno realice sus prácticas profesionales en más sectores de la industria como turismo, hotelería, restauración y en Instituciones Gubernamentales para que así tenga una perspectiva de lo que cada sector ofrece, gane más conocimientos y al finalizar su carrera tenga una idea clara de donde quisiera trabajar.

El idioma inglés fue una de las competencias más importantes que los profesionales resaltaron, por lo cual se recomienda que el alumno al finalizar su carrera presente un certificado donde se reconozca que tiene un nivel intermedio

en inglés. Esta competencia es muy tomada en cuenta en las organizaciones, ya que exigen que los profesionales estén capacitados en un segundo idioma.

### Referencias

- Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica. (2016). *Primer empleo para jóvenes será una realidad con reforma laboral*. Obtenido de: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/primer-empleo-jovenes-sera-realidad-reforma-laboral.html>
- Cabero, J. (2015). *Los nuevos escenarios y las nuevas modalidades de formación*. Granada
- Carlos Hernández & Natalia Carpio. *Introducción a los tipos de muestreo*. Obtenido de: <file:///C:/Users/Intel/Downloads/7535-Manuscrito-26107-1-10-20190607.pdf>
- Cevallos, García & Triviño. (2018). *Competencias profesionales*. Obtenido de: <http://200.14.53.83/index.php/opuntiabrava/article/view/653/615>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Sección octava. Trabajo y seguridad social*. Obtenido de: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Centro de Formación Permanente de la Universidad de Sevilla. (s.f). *E-learning, definición y características*. Obtenido de: <https://cfp.us.es/e-learning-definicion-y-caracteristicas>
- Consejo de Educación Superior. (30 de 03 de 2020). *CES aprueba normativa transitoria por emergencia sanitaria*. Obtenido de: [https://www.ces.gob.ec/?te\\_announcements=ces-aprueba-normativa-transitoria-por-emergencia-sanitaria-31-03-2020](https://www.ces.gob.ec/?te_announcements=ces-aprueba-normativa-transitoria-por-emergencia-sanitaria-31-03-2020)
- Chavez, V. & Verdezoto, R. (2018). *Importancia de las herramientas y entornos de aprendizaje dentro de la plataforma e-learning*. Obtenido de: <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/1067/pdf>
- Declárese el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional*. Obtenido de: <https://www.defensa.gob.ec/>
- Dewey, J. (1952) *La búsqueda de la certeza: un estudio de la relación entre el conocimiento y la acción*. México, Fondo de Cultura Económica

- Domínguez, C. (16 de 05 de 2020). *Pichincha comunicaciones*. Obtenido de: <http://www.pichinchacomunicaciones.com.ec/presidente-moreno-amplia-por-30-dias-mas-el-estado-de-excepcion/>
- Echeverri, J. A. (2015). *Gestión por competencias*. Obtenido de especialización gerencia del talento humano.
- García, A. (2015). *La plataforma aula web en la enseñanza universitaria*. Granada
- García, M. Godínez, G & Reyes, J. (2017). *Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos*. Obtenido de: Dialnet-  
*LasTicEnLaEducacionSuperiorInnovacionesYRetos-6255413.pdf*
- Guenther, L.H. (2012). *Co-evaluación de experiencias basadas*. En: *Aprender haciendo y realimentación desde aprender haciendo hasta el aprendizaje activo*. Universidad Earth, Costa Rica.
- Hernández Sampieri. (2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Obtenido de: [https://cloudflare-ipfs.com/ipfs/bafykbzaceayek273pmu3bsbpr6sbtvxl4z27zbg2yez1ca3oivwkh055462?filename=Roberto%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri\\_%20Christian%20Paulina%20Mendoza%20Torres%20-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n\\_%20las%20rutas%20cuantitativa%20y%20cualitativa%20y%20mixta%20%282018%29.pdf](https://cloudflare-ipfs.com/ipfs/bafykbzaceayek273pmu3bsbpr6sbtvxl4z27zbg2yez1ca3oivwkh055462?filename=Roberto%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri_%20Christian%20Paulina%20Mendoza%20Torres%20-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n_%20las%20rutas%20cuantitativa%20y%20cualitativa%20y%20mixta%20%282018%29.pdf)
- Ley de Turismo*. (2017). Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Lora, H., Castilla, S. y Góez, M. (2020). *La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia organizacional*. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7511954>
- Levy -Leboyer, C (1997). *Gestión de competencias: como analizarlas, cómo evaluarlas y cómo desarrollarlas*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000
- McClelland, D.C. (1973). *Testing for Competencies rather than intelligence*.
- Ministerio de Educación. *Acuerdo N°2020-00013-A*. Obtenido de: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/04/MINEDUC-MINEDUC-2020-00013-A.pdf>

Ministerio de Gobierno. (16 de 03 de 2020). Obtenido de:  
<https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/se-termina-el-estado-de-excepcion-pero-el-presidente-tiene-la-potestad-de-restringir-el-libre-transito-maria-paula-romo/>

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. *Acuerdo N° 00126 – 2020*. Obtenido de:  
<https://www.derechoecuador.com/registro-oficial/2020/03/registro-oficial-no160-jueves-12-de-marzo-del-2020-suplemento>

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. *Acuerdo N° 00126 – 2020*. Obtenido de:  
<https://www.derechoecuador.com/registro-oficial/2020/03/registro-oficial-no160-jueves-12-de-marzo-del-2020-suplemento>

Ministerio de Turismo. (26 de 11 de 2019). *Ecuador presenta campaña de promoción turística Nacional*. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-presenta-campana-de-promocion-turistica-nacional/>

Ministerio de Turismo. (2020). *Guía general de medidas de bioseguridad para destinos turísticos al momento de su reactivación, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19*. Obtenido de: [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/Guia\\_General\\_Bioseguridad\\_para\\_turistas\\_en\\_destinos\\_turisticos.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/Guia_General_Bioseguridad_para_turistas_en_destinos_turisticos.pdf)

Ministerio de turismo. (2014). *Protocolo general de bioseguridad para la industria de reuniones (MICE) y eventos sociales, su cadena de valor, al momento de reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19*. Obtenido de:  
[https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO\\_INDUSTRIA\\_REUNIONES\\_EVENTOS\\_SOCIALES\\_FINAL.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO_INDUSTRIA_REUNIONES_EVENTOS_SOCIALES_FINAL.pdf)

Ministerio de Turismo. (2014). *Boletín de Estadísticas Turísticas*. Obtenido de:  
<https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/AnuarioEstadistico/Boletin-Estadisticas-Turisticas-2011-2015.pdf>

Ministerio de Trabajo. (2018). *El derecho al trabajo*. Obtenido de:  
<https://www.ohchr.org/Documents/Issues/ESCR/Youth/Ecuador.pdf>

- Molina E. & Caiza, R. (2012). *Análisis Histórico de la Evolución del Turismo en el Territorio Ecuatoriano*. Obtenido de: <file:///C:/Users/Intel/Downloads/Dialnet-AnalisisHistoricoDeLaEvolucionDelTurismoEnTerritor-4180961.pdf>
- Morales, J., Fernández, K., & Pulido, J. (2016). *Evaluación de técnicas de producción accesible en cursos masivos, abiertos y en línea*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016), *Panorama Laboral de América Latina y el Caribe 2016*. OIT, Lima.
- Organización Internacional de Trabajo. (2020). *Desempleo, informalidad e inactividad asedian a los jóvenes en América Latina y el Caribe*. Obtenido de: [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_738631/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_738631/lang--es/index.htm)
- OMS. (30 de 01 de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Organización Mundial de Turismo. (s.f.). UNWTO. Obtenido de: <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Mundial del Turismo (2019). *Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos – El caso de Perú*. OMT, Madrid. Obtenido de: <https://doi.org/10.18111/9789284420766>.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2017). *Ejes Estratégicos*. Obtenido de: [https://quito.gob.ec/documents/rendicion\\_cuentas/AZCH/12ejesdelPNBV.pdf](https://quito.gob.ec/documents/rendicion_cuentas/AZCH/12ejesdelPNBV.pdf)
- Presidencia del Ecuador, Decreto presidencial 1017 (16 de 03 de 2020).
- Reglamento de Régimen Académico Consejo Educación Superior. (2017). *Prácticas pre profesionales- Pasantías*. Obtenido de: <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Enero/Anexos%20Procu/An-lit-a2-Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Acad%C3%A9mico.pdf>
- Ramirez, L. & Rodriguez, A. (2015). *Aprender Haciendo- Investigar Reflexionando*. Obtenido de: [Dialnet-AprenderHaciendoInvestigarReflexionando-5061041%20\(3\).pdf](Dialnet-AprenderHaciendoInvestigarReflexionando-5061041%20(3).pdf)

Rosenberg, M. (2016). *E-learning. Estrategias para transmitir conocimientos en la era digital*. Bogotá

Santos, B. (10 de 02 de 2018). *Hotmart /blog*. Obtenido de:

<https://blog.hotmart.com/es/clases-virtuales/>

Secretaria de Educación Superior. (2020). *Normativa transitoria para el desarrollo de actividades académicas en las Instituciones de Educación Superior, debido al estado de excepción decretado por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de COVID-19*. Obtenido de:

[https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/taci%C3%93n\\_de\\_cupos\\_del\\_sistema\\_nacional\\_de\\_nivelaci%C3%93n\\_y\\_admisi%C3%93n\\_por\\_covid-190621483001588093616.pdf](https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/taci%C3%93n_de_cupos_del_sistema_nacional_de_nivelaci%C3%93n_y_admisi%C3%93n_por_covid-190621483001588093616.pdf)

Sarramona, Jaime. (1989). *Fundamentos de la educación*. Obtenido de:

[http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa46/conceptos\\_basicos\\_educacion/x2.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa46/conceptos_basicos_educacion/x2.htm)

Traverso, D; F. Vanzo; N. Santos; D. Poletto; A. Fischer; J. Feger. (2010). *Aprendizaje a través de la experiencia y la formación de los gerentes de Agencias de eventos. Un estudio de caso en los municipios de Herval D'Oeste y Joaçaba - SC - Brasil*.

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. (2015). *Aprendizaje turístico por descubrimiento significativo mediante viajes académicos de estudio: estrategia y práctica de sustentabilidad*. Obtenido de:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672016000200435](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200435)

Zapata-ros, Miguel (2015). *Teorías y modelos sobre el aprendizaje*. Obtenido de:

<https://www.redalyc.org/pdf/5355/535554757006.pdf>

## **Glosario**

Autónomo: persona que realiza una acción según su criterio.

Aprendizaje: adquirir conocimientos de determinados temas por medio del estudio.

Certificación: documento donde se valida o certifica una cosa.

Competencia: son las capacidades humanas para desarrollar algo.

Constructivismo: método de enseñanza que da al estudiante las herramientas que le permite ser capaz de construir su propio conocimiento.

Desafío: situación donde se pone a prueba las capacidades de una persona.

Educación Superior: es la última etapa del proceso de aprendizaje académico.

Eficaz: capacidad de realizar un efecto anhelado.

Eficiente: capacidad de realizar un efecto con el mínimo de recursos en poco tiempo.

Estrategias: acciones que buscan lograr un determinado objetivo.

Habilidades blandas: impulsan la inteligencia emocional, están asociadas al comportamiento de la persona, su desempeño social y liderazgo.

Impartir: brindar conocimientos, ideas o criterios.

Implementar: llevar a cabo o ejecutar una cosa o idea planteada.

Incidencia: cosa que sucede en el transcurso de una situación y que repercute en ella alterándola o interrumpiéndola.

Inserción laboral: acciones para incluir o incorporar al mercado laboral personas.

Modalidad Virtual: facilita el desarrollo académico de los estudiantes a través de las tecnologías de la comunicación e información.

Networking: estrategia laboral que consiste en crear una red de contactos profesionales.

**Pandemia:** suceso o situación en el que una enfermedad infecciosa afecta a la humanidad en un área geográficamente extensa.

**Pensum académico:** plan de estudio de una carrera.

**Perfil de competencias:** conjunto de capacidades y habilidades que identifican la formación de una persona.

**Potenciar:** aumentar el poder o la eficacia de una cosa.

**Promover:** fomentar la acción o el desarrollo de una cosa.

**Propuesta:** idea que se le da a una persona para que lo acepte.

**Resiliencia:** capacidad que tiene una persona para adaptarse a situación difíciles con resultados positivos.

**Reto:** situación peligrosa con la que alguien se enfrente.

## Apéndices

### Apéndice A: Entrevista a profesionales del sector de Agencias de Viajes.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

#### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid-19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a Gerente General de BM Tours

**Nombre:** Alejandro Bolaños Mansur

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

El fin de las entrevistas es obtener información de la perspectiva que tienen los profesionales de la Industria del Turismo sobre las competencias que el futuro graduado debe tener para su formación profesional. También se desea conocer la afectación y retos que su sector ha tenido que afrontar con la pandemia. Además de si consideran aptos a los futuros graduados para su inserción laboral y las recomendaciones que les dan a las IES para reforzar el pensum académico.

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR DE AGENCIAS DE VIAJES?

*Claramente los ingresos han ido disminuyendo considerablemente y la desestabilización de las ventas han incurrido en varios aspectos: desmotivación del personal, reducción de sueldo, reducción de costos en alquiler, y optimización de herramientas.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR DE AGENCIAS DE VIAJES HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Uno de los desafíos más grande que enfrentan las agencias es la adaptación de un nuevo sistema de venta o más bien, un sistema de venta no tan arraigado a*

*la cultura ecuatoriana que mantiene el mercado de agencias en el país. Generalmente los adultos mayores a 45 años, que normalmente, compran en agencias, no están acostumbrados a comprar por internet y no confían en la compra en línea. Esto fue un desafío grande que al día de hoy podemos decir que ha evolucionado para bien.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

Si

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Liderazgo*

*-Habilidades de negociación*

*-Capacidad de comunicación*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

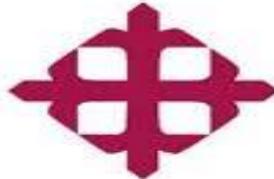
*Desarrollar habilidades de negociación y entender la industria desde un punto más práctico. Estar siempre informado de las herramientas de negocio actuales, que desarrollen diferentes idiomas y su capacidad de análisis antes las variables del mercado.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD?

*Mayor tiempo de prácticas y casos reales. Que implemente en los syllabus sistemas actualizados como GDS actuales, que practiquen y se informen de las*

*novedades de la industria para que tengan una base al ingresar al sector laboral.*

## **Apéndice B: Entrevista a profesionales del sector de Agencias de Viajes.**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### **Trabajo de Investigación:**

**``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``**

#### **Entrevista a Gerente General de 4u Voyage**

**Nombre:** Laura Flores G.

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR DE AGENCIAS DE VIAJES?

*Directamente*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR DE AGENCIAS DE VIAJES HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Pagos Fijos, Deudas.*

3.- ¿CONSIDERA USTED QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL ACTUAL?

*No*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Capacidad de comunicación*

*-Habilidades de negociación*

*-Experiencia laboral*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Aprender Sabre y Amadeus*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD?

*Enseñar Amadeus y Sabre*

## Apéndice C: Entrevista a profesionales del sector de Restauración



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a propietario del Restaurante La Típica

**Nombre:** Luis Albán

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR DE RESTAURACIÓN?

*Le ha afectado de manera severa, los ingresos por ventas han disminuido un 45% en promedio, otros no han podido generar más ingresos por ventas y se han vistos obligados a clausurar.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR DE RESTAURACIÓN HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*El desafío más grande es controlar los costos operativos, los parámetros de bioseguridad y generar nuevas estrategias de venta.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Trabajo en equipo*

*-Habilidad numérica*

*-Conocimientos de medidas de bioseguridad*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Auto educarse en temas más específicos de informática, leer más sobre turismo, leer de economía.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR DE RESTAURACIÓN?

*Matemáticas, estadísticas, redacción.*

## Apéndice D: Entrevista a profesionales del sector de Restauración



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a Administrador del Restaurante Místico

**Nombre:** Andy Haz

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR DE RESTAURACIÓN?

*La pandemia ha afectado de manera salarial, reducción de personal y otras limitantes.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR DE RESTAURACIÓN HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Más que por temas de salud, es por temas sociopolítico debido a que el COE sin conocimiento sobre el sector turístico con las medidas que han tomado, han afectado drásticamente el sector.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Capacidad de comunicación*

*-Trabajo en equipo*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Tener la voluntad, paciencia y capacidad de adaptarse a los cambios constantes esto junto a la autoeducación que el campo amerita*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR DE RESTAURACIÓN?

*Ética profesional, Calidad de servicio y medidas de bioseguridad en el campo turístico.*

## Apéndice E: Entrevista a profesionales del sector de Hotelería



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros  
profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a Gerente General de Hotel Sonesta Guayaquil

**Nombre:** Roberto Díaz

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR HOTELERO?

*El Sector Hotelero ha sido afectado a nivel mundial y es debido a su vínculo y dependencia directa con la movilidad aérea y terrestre. A partir de Marzo la mayoría de países de Latinoamérica han cerrado sus fronteras y aeropuertos por un lapso promedio de 3 a 5 meses, algunos países todavía están cerrados. Es una caída sin precedentes que obligo el cierre temporal de más del 90% de los hoteles de la región y también a nivel mundial; los pocos abiertos sólo atendieron huéspedes en Aislamiento Preventivo Obligatorio (APO-vuelos humanitarios) y largas estadías principalmente. La hotelería se basa en la movilidad de las personas, en que la gente pernocte fuera de su lugar de origen y un evento como la pandemia le pedía a la población quedarse en casa, es lo contrario al giro de negocio hotelero. El 2020 ha sido un año de supervivencia empresarial para los hoteles y esperamos que con la llegada de la vacuna el 2021 sea un año de transición para volver a las ventas del 2019 en el 2022 o 2023.*

## 2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR HOTELERO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*El desafío más importante al inicio de la Pandemia fue velar por la vida y salud de las personas que rodean una propiedad hotelera: Huéspedes, Colaboradores, Proveedores, etc. Debido al temor a lo desconocido del virus y de este riesgo muchos hoteles optaron por cerrar. Luego de entender que el virus no iba a tener solución en el corto plazo, se venía el desafío de MERCADO, las condiciones que el mercado planteaba al no existir movilidad aérea, terrestre, e incluso confinamiento decretado por los gobiernos. sin embargo muchos empresarios entendieron que las empresas que sobreviven son las que mejor se adaptan a las circunstancias que el mercado nos plantea, el siguiente desafío se puede resumir en SUPERVIVENCIA EMPRESARIAL. Visto desde un ángulo frío y de negocios, los hoteles son activos fijos para explotación comercial, que tienen una salud financiera individual o de cadena, y el status de esa salud financiera en marzo 2020 determinó el curso de las acciones que cada hotel decidió tomar, aunque en algunos destinos el cierre de hoteles fue impuesto por los gobiernos. Así mismo la mentalidad de los Directivos y gerentes de cada propiedad fue determinante en volver abrir los hoteles luego del primer confinamiento. Las fases a las cuales nos vimos enfrentados con la Pandemia han sido: Confinamiento, Apertura Restringida, Demanda en Transición; para lo cual muchos hoteles se enfocaron en cuatro frentes de acción: 1- Gestión Operacional de Crisis – Énfasis en la seguridad, aseo y mantenimiento de la propiedad, estructuración e implementación de manuales y medidas de Bioseguridad, reducción de la estructura de costos, y estructuración de escenarios financieros para el 2020 bajo la nueva realidad de mercado. 2- Gestión Comercial por Segmento de Mercado – Gestión de contacto con cuentas corporativas, estrategia de tarifas 2020 en portales electrónicos, creación de paquetes por compra anticipada, entre otros. 3- Implementación de tecnología para suprimir los impresos y adaptarse a modalidad touchless. 4- Entrenamientos virtuales al personal con énfasis en la “nueva normalidad” y la “nueva hotelería” post COVID. Los Hoteles de ciudades principales han estado más afectados que las ciudades de provincia o*

*intermedias. Los hoteles corporativos se han reactivado más rápido que los destinos de playa y ocio.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Capacidad de comunicación*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*El Turismo es intangible y tiene muchos enfoques, mi recomendación para POTENCIAR LAS COMPETENCIAS estaría dividido en 2: Habilidades Técnicas: Tener varios idiomas, saber de Excel avanzado, saber de Zeus, Opera o PMS, Leer y estudiar sobre la cultura donde va a trabajar y de esta manera poder contar historias, conocimiento en Marketing digital y diseño gráfico. Estar en la capacidad de llegar a una entrevista de trabajo con estos conocimientos prácticos ya adquiridos crea oportunidades. HABILIDADES BLANDAS: Muchas vienen de casa, pero hay muchos cursos para desarrollar el liderazgo, manejo de conflictos, gestión del tiempo, comunicación efectiva, trabajo en equipo, entre otras. Esta habilidades yo las relaciono mucho con los deportes, el turismo es social y la manera en que se relaciona una persona en esas actividades es muy similar a como se desenvuelve en el lugar de trabajo profesionalmente. El Deporte, La Música, el Arte, la Cultura y el Turismo son idiomas universales, es lo que nos diferencia de los AI y los robots. Mi*

*principal recomendación es viajar, leer (al menos 12 libros al año) y hacer pasantías o practicas así sea sin remuneración, solo para darse a conocer y aprender.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR HOTELERO?

*Considero que se puede trabajar en varios frentes: - Incluir Marketing Digital pero nivel avanzado y con acciones practicas - El Segmento MICE es la clave en la hotelería moderna, es la base del City Marketing. - Al menos 1 semestre debería el estudiante tener la opción de hacerlo en otro país con universidades que tengan convenio y que sumen créditos. Esa experiencia de vivir en otro país tiene un valor increíble en ese futuro profesional. - Generar más concursos que incentiven la competencia sana para la innovación aplicada al sector.*

## **Apéndice F: Entrevista a profesionales del sector Hotelero**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### **Trabajo de Investigación:**

**“Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil”**

#### **Entrevista a Gerente General de Hotel Ocean Club Playas**

**Nombre:** Santiago Parra

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR HOTELERO?

*En una reducción drástica en ingreso, lo cual ha generado un recorte de costos y gastos indirectos a lo mínimo en su gran mayoría. Las proyecciones para el 2020 no son buenas y en el 2021 dependiendo del destino llegarán al 50% de lo que fue 2019.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR HOTELERO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Innovación, re diseñar estrategias, crear destinos turísticos para clientes locales. Ofrecer seguridad y servicio adicional a lo que fue el 2019.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

No

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Capacidad de comunicación*

*-Liderazgo*

*-Habilidad numérica*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Prepararse más en la parte administrativa y de negocio.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR HOTELERO?

*Estructura de costos, revenue management, operación avanzada para hoteles, e-commerce*

## Apéndice G: Entrevista a profesionales del sector Hotelero



### Trabajo de Investigación:

**``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``**

#### **Entrevista a Directora Comercial de Hotel Hilton Colon Guayaquil**

**Nombre:** Lorraine Akel

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR HOTELERO?

*Somos uno de los sectores más afectados... En el 2020 hemos una pérdida de más del 67% en ingresos... para regresar a los niveles del 2019 nos tomara hasta el 2024 aproximadamente.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTORA HOTELERO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Los costos operativos actuales... sumado las inversiones en bioseguridad. - Todas las tendencias de mercado, etc han cambiado. - Cada país maneja diferentes situaciones y políticas, el turismo depende en su gran mayoría de turistas extranjeros. - La falta de ayuda con medidas por parte del Gobierno al sector del Turismo (eliminación de impuestos - IVA) incentivos tributarios, etc. - El restablecer la conectividad aérea local y mundial. - La continua incertidumbre de la situación actual y sobre todo de lo que ocurrirá y las medidas que se seguirán tomando.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*No*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Capacidad de comunicación*

*-Trabajo en equipo*

*-Habilidad de negociación*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

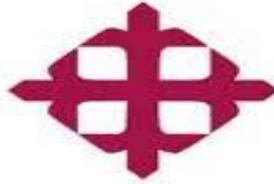
*Trabajar y reforzar su FODA personal - Mantenerse continuamente informado*

*- Complementar continuamente sus conocimientos - Fomentar un buen networking*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR HOTELERO?

*REVENUE MANAGEMENT -PROYECTOS (Elaboracion de Presupuestos & Business Plan) -HERRAMIENTAS - RECURSOS DIGITALES*

## Apéndice H: Entrevista a profesionales del sector de Aerolíneas



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a Director Ejecutivo de Latam Airlines Group

**Nombre:** Daniel Leng Tapia

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR DE AEROLÍNEAS?

*Ha costado al sector ciento de billones de dólares. Ausencia de pasajeros por la desconfianza que sienten al viajar.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR DE AEROLÍNEAS HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*La crisis financiera, el 100 % de las operaciones suspendidas, reducción de costos y personal, la aplicación de nuevos protocolos y procedimientos de bioseguridad y sobre todo el prepararse para un mercado diferente.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Capacidad para generar nuevas ideas y soluciones*

*-Habilidad numérica*

*-Capacidad de aprendizaje*

*-Liderazgo*

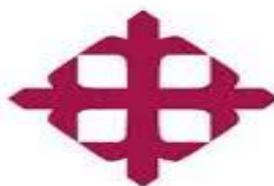
5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*El estudiante debe salir al mercado, tener experiencia laboral, ver la realidad con ojo crítico y buscar maneras creativas de hacer las cosas.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR DE AEROLÍNEAS?

*Se debe enseñar otro idioma, impartir proyectos sostenibles y que estén aplicados a la vida real y economía.*

## Apéndice I: Entrevista a profesionales del sector de Aerolíneas



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros  
profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a Supervisora de Ventas de Latam Airlines Group

**Nombre:** Viviana Higuera

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR DE AEROLÍNEAS?

*Nos ha afectado considerablemente por aspectos como: \*desconfianza o inseguridad, al momento de subir a un avión y pasar horas o minutos compartiendo el mismo aire con más pasajeros. \* Restricción de vuelos por cierre de fronteras además de todos requisitos solicitados por los gobiernos de cada país al permitir ingreso de turistas. \* Percepción de protección personal por bloqueos de asiento en medio de avión que conlleva a pérdidas en revenue de sillas de un avión. \* Uso masivo de herramientas tecnológicas que conducen al recorte de personal en terreno. \* Mayor inversión en elementos de bio seguridad.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR DE AEROLÍNEAS HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*El mayor desafío es mantener al pasajero y lograr ser una aerolínea querida, convertirse en la opción favorita del cliente dotando y cubriendo todas o la mayoría de sus necesidades y expectativas de viaje.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Capacidad de comunicación*

*-Capacidad de aprendizaje*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

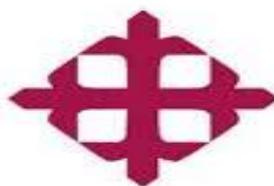
5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Considero que la capacidad que desarrollen para ADAPTARSE a la nueva realidad en el negocio turístico es básico en esta fase así como fortalecer sus skills en tecnología para promover mejores estrategias de mercado así como comunicar al exterior estrategias que posicionen al Ecuador como un destino seguro.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR DE AEROLÍNEAS?

*Conocimiento de mercado aeronáutico y sus complejidades del revenue del sector. Especial interés en la experiencia del cliente tanto en la compra como a bordo. Capacidad para comunicar en línea e-business, redes sociales.*

## Apéndice J: Entrevistas a profesionales del sector del Ministerio de Turismo



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

#### ``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

**Nombre:** Carlos Tapia

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

#### 1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR TURÍSTICO?

*La pandemia ha afectado gravemente a la demanda de productos y servicios turísticos y principalmente aquellos relacionados a destinos de aglomeración. Al ser una emergencia sanitaria los clientes se preocupan por su exposición al virus y el riesgo de contagio, esto ha provocado que exista una menor demanda de productos y servicios a esto hay que sumarle las restricciones de movilidad y las cuarentenas obligatorias. Esta afectación en la demanda complica a la oferta ya que al existir menos consumo de productos y servicios turísticos los empresarios enfrentan complicaciones para pagar las nóminas de su personal o los costos relacionados a arriendos, adicionalmente ha provocado que se atrasen en sus obligaciones financieras en caso de tener créditos vigentes y corren el riesgo de perder su patrimonio en el caso de un juicio de coactiva.*

#### 2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR TURÍSTICO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*El primer desafío que han enfrentado ha sido la adopción de tecnología, ahora los restaurantes u hoteles han tenido que publicitar sus productos o servicios a través del internet, redes sociales o marketplaces. El segundo desafío ha sido*

*generar productos o servicios que transmitan confianza al consumidor, innovar en su oferta. El tercer desafío ha sido el tema financiero, optimizar costos y gastos para ser más rentables con menos ingresos.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Capacidad de comunicación*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Adquirir experiencia en el ambiente profesional lo más pronto posible, no esperar hasta terminar la carrera para obtener la primera experiencia profesional. Cuando se junta el conocimiento académico con la experiencia profesional se desarrollan las habilidades del estudiante y se logra discernir nuevas metas y objetivos que motivan a los estudiantes*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO?

*Desarrollar habilidades blandas (capacidad de resiliencia, perseverancia, ética empresarial) Fortalecer la formación en tecnologías de la información y*

*comunicación. Fortalecer la formación en emprendimiento e innovación empresarial*

## Apéndice K: Entrevista a profesionales del sector del Ministerio de Turismo



### Trabajo de Investigación:

**``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``**

**Entrevista a encargado de la oficina del Ministerio de Turismo en la provincia de Los Ríos**

**Nombre:** Juan Luis Flores

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR TURÍSTICO?

*El COVID ha afectado de manera negativa al sector turístico por la paralización de las actividades económicas y sociales, mismas que han repercutido directamente en la industria turística con el cierre d un gran número de negocios y una alta tasa de desempleo en el país*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR TURÍSTICO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Lograr sostener los negocios turísticos con las medidas de prevención, protocolos de bioseguridad, reducción de empleados y por ende de ingresos para la empresa.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Liderazgo*

*-Habilidades de negociación*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Capacitarse continuamente en temas vinculados a la actividad turística como estrategias de comercialización, marketing, diseño de productos y gestión de proyectos turísticos*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO?

*Liderazgo, comunicación y perseverancia*

## Apéndice L: Entrevista a profesionales del sector de Eventos



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a Organizador de eventos de la ciudad de Guayaquil

**Nombre:** Julio Tonalá

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR DE EVENTOS?

*El sector de eventos ha sido uno de los más afectados sin duda, porque la esencia de un evento social es la interacción muy cercana entre los invitados y al ser esta justamente la vía de contagio, se han tenido que suspender todos los eventos de más de 30 personas (generalmente un evento social promedio va sobre los 100 invitados)*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR DE EVENTOS HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Reinventarse y sobrevivir... muchas empresas tuvieron que liquidar personal fijo y contratar sólo personal eventual por la poca demanda de trabajo, y reutilizar piezas para evitar invertir en nuevos materiales, optimizando los recursos para tratar de llegar a los nuevos presupuestos (más bajos que años anteriores) propuestos por los clientes.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Trabajo en equipo*

*-Liderazgo*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Viajar, conocer la oferta de la competencia y proponer algo nuevo.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR DE EVENTOS?

*Atención al cliente, marketing digital, cómo realizar presupuestos.*

## Apéndice M: Entrevista a profesionales del sector de Eventos



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

### Entrevista a Organizadora de eventos de la ciudad de Guayaquil

**Nombre:** Estefania Sancho

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR DE EVENTOS?

*Económicamente ha sido un golpe muy fuerte en todos los sectores de la industria de eventos y a mi particularmente me enseñó mucho sobre las prioridades un poco distorsionadas, potenciadas por un enfoque social que espero para el 2021 no tengan ningún rol protagónico.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR DE AGENCIAS DE VIAJES HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Desafíos han sido muchos y van desde reinventar todo un sector hasta estructurar nuevos protocolo de acción para la prevención o control de eventos. COVID marco el fin de una época y 2021 dará inicio al nuevo enfoque de eventos responsables en todos sus aspectos.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

- Conocimiento de un segundo idioma*
- Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*
- Capacidad de comunicación*
- Trabajo en equipo*
- Liderazgo*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Ganar experiencia, este mercado es sensible a las situaciones del día a día y no hay nada que ayude más al desarrollo de la buena toma de decisiones que contar con la experiencia de lo VIVIDO.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR DE EVENTOS?

*Expresión corporal y de comunicación, economía, Etiqueta y Protocolo profundamente.*

## Apéndice N: Entrevista a profesionales del sector de Guianza



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a guía del Parque Nacional Galápagos

**Nombre:** Román Bermúdez

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR DE GUIANZA?

*En el sector la afectación ha sido prácticamente en un 100 % por la paralización del sector turístico.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR DE GUIANZA HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Ahora tomar las medidas necesarias de bioseguridad y organizar grupos pequeños.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*No*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Capacidad de comunicación*

*-Trabajo en equipo*

*-Capacidad de aprendizaje*

*-Liderazgo*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Estudiar Administración de empresas.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR DE GUIANZA?

*1.- Enfocarse en preparar futuros profesionales competentes en áreas administrativas. 2. Motivar a la creación de nuevos productos creativos y realistas de acuerdo al entorno. 3. Enseñarles a ofrecer servicios de calidad para no caer en el deterioro del destino por servicios mediocres.*

## Apéndice O: Entrevista a profesionales del sector de Cruceros



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a Gerente Hotelero a bordo del yate La Pinta en Galápagos

**Nombre:** Paola Jurado

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR DE CRUCEROS?

*A nivel mundial no ha habido operaciones por el ban del CDC de USA la cual impide navegar en aguas americanas. Son muy pocas las embarcaciones que han reanudado operaciones a nivel nacional con muy pocos pasajeros internacionales*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR DE CRUCEROS HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Cancelaciones de reservas. Tripulaciones sin poder volver a casa por no haber transporte aéreo. Despidos. Deterioro de embarcaciones por falta de mantenimientos.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*No*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Liderazgo*

*-Conocimientos de medidas de bioseguridad*

*-Experiencia laboral*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Sacar ventaja de las plataformas online para aprender nuevas habilidades muy solicitadas en todos los campos profesionales. Ser más curiosos en todas las ramas de la profesión y experimentar en varias de ellas.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR DE CRUCEROS?

*Liderazgo, Ética y solución de conflictos.*

## Apéndice P: Entrevista a profesionales del sector de Cruceros



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a Guía de Patrimonio y Guía de Aventura en Galápagos

**Nombre:** Jaime Navas

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR DE CRUCEROS?

*En la no presencia de turismo para ese sector*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR DE CRUCEROS HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Mantenimiento de embarcaciones, pago de salarios.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Capacidad de aprendizaje*

*-Habilidad de negociación*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Investigar más sobre la Industria del Turismo.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DEL SECTOR DE CRUCEROS?

*Idiomas, comercialización e informática*

## Apéndice Q: Entrevista a profesionales del sector Académico



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a Directora de Carrera de turismo de la UCSG

**Nombre:** María Belén Salazar

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 A LA CARRERA DE TURISMO DE LA UCSG?

*Lamentablemente, ha sido uno de los sectores más golpeados, pero a su vez más resilientes, alumnos y graduados se han quedado sin trabajo, pero a su vez han emprendido en nuevos proyectos.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE LA CARRERA DE TURISMO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*La capacidad de reinventarnos, adaptarnos a la nueva realidad, proponer nuevas ideas enfocadas en la era digital. Desarrollar propuestas en el desarrollo local y rural.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

- Conocimiento de un segundo idioma
- Capacidad para generar nuevas ideas y soluciones
- Trabajo en equipo
- Conocimiento de medidas de bioseguridad
- Facilidad de adaptarse al cambio

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Capacitarse continuamente. Contar con profesionalismo, vocación de servicio y liderazgo.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO?

*Capacidad de resiliencia y adaptarse a los cambios. Vocación de servicio y respuesta inmediata. Formación de calidad con bases sólidas con práctica en el campo de acción.*

## Apéndice R: Entrevista a profesionales del sector Académico



### Trabajo de Investigación:

``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``

#### Entrevista a Directora de Carrera de Turismo de la Universidad ECOTEC

**Nombre:** Alejandra Ycaza

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 A LA CARRERA DE TURISMO DE LA ECOTEC?

*Le ha afectado enormemente porque al ver que es el sector más afectado se crea temor en el medio y sobretodo incertidumbre*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE LA CARRERA DE TURISMO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Lo más importante es crear confianza en los futuros profesionales, para que sepan que el sector se va a reactivar con mucha fuerza.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Capacidad de comunicación*

*-Trabajo en equipo*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*El estudiante debe seguir aprendiendo y siendo muy proactivo para irse adaptando a los cambios que van surgiendo*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO?

*Uso de la tecnología, estar al día con las tendencias actuales, tener constante conocimiento de las materias que realmente se necesitan en el mercado laboral.*

## Apéndice S: Entrevista a profesionales del sector Académico



### Trabajo de Investigación:

**``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``**

### Entrevista a Director de Carrera de Turismo en ESPOL

**Nombre:** Sebastián Calle

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 A LA CARRERA DE TURISMO DE ESPOL?

*El desarrollo adecuado de las actividades de práctica se han visto limitadas al máximo de su capacidad, así también las salidas de campo se encuentran suspendidas para precautelar la salud de los estudiantes y se evidencia una disminución del rendimiento de los estudiantes por la modalidad virtual.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE LA CARRERA HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*La virtualidad de las actividades académicas, la planificación de actividades que permitan mejorar la absorción de conocimientos por parte de los estudiantes y la limitación tecnológica que se presenta por el perfil socioeconómico de los estudiantes de la institución.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Capacidad de aprendizaje*

*-Habilidad numérica*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Realizar cursos online en instituciones internacionales (que por la situación actual son gratuitas) Profundizar los conocimientos a través de la generación de una actitud autodidacta que responda a los requerimientos actuales del mercado. Utilizar las redes sociales para seguir y ponerse en contacto con empresas, universidades y profesionales del área permaneciendo al tanto de lo que sucede en el sector. Enfocarse en la innovación, la tecnificación turística y el dominio de por lo menos un idioma más que coadyuve con su desarrollo profesional.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO?

*Integrar asignaturas que sean dictadas completamente en inglés o francés, que las mismas sean de especialización de la carrera. Incorporar la modalidad virtual en algunas de sus asignaturas para que los estudiantes puedan tener presente que la*

*fase de autoaprendizaje se convierta en parte de su desarrollo profesional. Fortalecer temas relacionados con herramientas tecnológicas en las asignaturas que permitan la consecución de objetivos específicos de formación académica y que estos se apliquen y/o ajusten a entornos reales.*

## **Apéndice T: Entrevista a profesionales del sector Académico**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### **Trabajo de Investigación:**

**``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``**

#### **Entrevista a Directora de Carrera de Turismo en Tecnológico Espíritu Santo**

**Nombre:** Ana Luisa López

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 A LA CARRERA DE TURISMO?

*Afectó en el número de estudiantes decididos a matricularse por las clases online.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE LA CARRERA DE TURISMO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*1. Realizar las materias prácticas. 2. Buscar alternativas para realizar las pasantías laborales*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Liderazgo*

*-Experiencia laboral*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Realizar sus prácticas laborales en varios hoteles o empresas del sector.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO?

*Vínculos con las empresas del sector para prácticas profesionales. Materias prácticas y simulación de negocios.*

## **Apéndice U: Entrevista a Docentes de la UCSG**



### **Trabajo de Investigación:**

**``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``**

#### **Entrevista a Docente de la carrera de Turismo en la UCSG**

**Nombre:** Lcda. Mariela Pinos, Mgs.

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR ACADÉMICO?

*Las clases virtuales han significado un compromiso compartido entre los docentes y estudiantes. La búsqueda continua de estrategias para ser más atractiva y dinámica las clases puede convertirse en una gran fortaleza que puede ser utilizado en la presencialidad.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR ACADÉMICO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Procurar que los estudiantes obtengan la misma motivación que si estuviéramos en la presencialidad*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Trabajo en equipo*

*-Liderazgo*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Creo que el potencial más importante es su capacidad para innovar pero sobre todo la capacidad que pueda tener para adaptarse a los cambios.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO?

*Innovación, adaptabilidad a los cambios, varios conocimientos para diferentes componentes de la actividad turística.*

## **Apéndice V: Entrevista a Docentes de la UCSG**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### **Trabajo de Investigación:**

**``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``**

#### **Entrevista a Docente de la carrera de turismo de la UCSG**

**Nombre:** Lcda. Karla Ramirez, Mgs.

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- **¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR ACADÉMICO?**

*La modalidad virtual en la que se dicta actualmente las clases son las principales afectaciones.*

2.- **¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR ACADÉMICO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?**

*El seguir ofertando una carrera de un sector tan golpeado.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

- Conocimiento de un nuevo idioma*
- Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*
- Uso de herramientas informáticas*
- Capacidad de comunicación*
- Trabajo en equipo*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Capacitarse en la virtualidad.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO?

*Resiliencia, Organización y métodos y finanzas en tiempos de crisis*

## **Apéndice W: Entrevista a Docentes de la UCSG**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### **Trabajo de Investigación:**

**``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``**

#### **Entrevista a Docente de la carrera de turismo en la UCSG**

**Nombre:** Lcda. Paola Gálvez, Mgs.

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR ACADÉMICO?

*Nos ha obligado a renovar la forma en que se llega a los estudiantes, a buscar nuevos recursos.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR ACADÉMICO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*El aprendizaje en el uso de otros recursos para complementar la formación.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Trabajo en equipo*

*-Habilidad de negociación*

*-Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Ser creativo, desarrollar networking. Entender que se debe trabajar en equipo aplicando criterios de competición.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO?

*Relaciones internacionales. Identificación de fuentes de financiamiento.  
Desarrollo de networking*

## **Apéndice X: Entrevista a Docentes de la UCSG**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### **Trabajo de Investigación:**

**``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``**

#### **Entrevista a Docente de la carrera de turismo en la UCSG**

**Nombre:** Ing. José Medina, Mgs.

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- **¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR ACADÉMICO?**

*En gran manera, ya que ha obligado a realizar cambios en los modelos pedagógicos que si bien ha fortalecido el uso de herramientas informáticas se evidenció la debilidad en esas habilidades.*

2.- **¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR ACADÉMICO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?**

*Fortalecer la competencia tecnológica en docentes y estudiantes.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

*-Conocimiento de un segundo idioma*

*-Uso de herramientas informáticas*

*-Capacidad de comunicación*

*-Liderazgo*

*-Habilidades de negociación*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Estar en continuo aprendizaje.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRETEEN LA NUEVA REALIDAD DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO?

*Desarrollo tecnológico. Competencia comunicativa y habilidades de negociación.*

## **Apéndice Y: Entrevista a Docente de la UCSG**



### **Trabajo de Investigación:**

**``Incidencia de la pandemia por Covid19 en las competencias de los futuros profesionales de turismo en la ciudad de Guayaquil``**

### **Entrevista a Docente de la carrera de turismo de la UCSG**

**Nombre:** Lcda. Aline Gutierrez Northia, Mgs.

**Nombre del Entrevistador:** Dayana Murillo

1.- ¿CÓMO HA AFECTADO LA PANDEMIA POR COVID-19 AL SECTOR ACADÉMICO?

*Principalmente porque la educación ha tenido que migrar a modalidades en línea o a distancia y tanto estudiantes, profesores e instituciones han tenido que trabajar para acoplarse a las nuevas exigencias y realidades.*

2.- ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS QUE EL SECTOR ACADÉMICO HA TENIDO QUE AFRONTAR CON LA LLEGADA DEL COVID-19?

*Las instituciones educativas han tenido que invertir en plataformas virtuales de educación, aplicar modelos pedagógicos diferentes e implementar metodologías*

*de seguimiento diferentes. Además han tenido un gran desafío con la administración de los recursos ya que muchos estudiantes no se han registrado para estudiar, o aún cuando se registran no pagan sus pensiones. Eso ha representado deshacerse de parte de su personal docente y administrativo y en ocasiones redistribuir funciones.*

*Los profesores han tenido que capacitarse para gestionar la educación virtual a través del manejo de herramientas y metodologías diferentes, lo que ha implicado muchas más horas de trabajo. Dar las clases desde casa representa transmitir desde la intimidad del hogar usando recursos propios para ponerlos al servicio de los estudiantes y de la institución: computadora, energía eléctrica, servicio de internet, entre otros. Esta dinámica ha implicado que el tiempo y el espacio laboral se mezclen con el personal.*

*Para los estudiantes el desafío es continuar con su educación a través de una modalidad que no necesariamente es la que más se ajusta a sus necesidades ni gusto personal. Tratar de aprender sin el contacto directo con los maestros, los compañeros, las prácticas y los entornos de aprendizaje usuales. Además en la dura situación económica, para quienes estudian en instituciones privadas se vuelve un reto estar al día con las pensiones.*

3.- ¿CONSIDERA QUE LOS FUTUROS GRADUADOS EN TURISMO CUENTAN CON LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ADAPTARSE AL MERCADO LABORAL?

*Si*

4.- DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ¿CUÁL CREE USTED QUE SON LAS MÁS IMPORTANTES?

- Conocimiento de un segundo idioma*
- Capacidad de generar nuevas ideas y soluciones*
- Capacidad de comunicación*
- Trabajo en equipo*
- Facilidad de adaptarse al cambio*

5.- ¿QUÉ PUEDE HACER UN ESTUDIANTE DE TURISMO PARA POTENCIAR SUS COMPETENCIAS?

*Tratar de aprovechar al máximo las oportunidades para aprender haciendo: participar activamente de talleres, proyectos, concursos, etc.*

6.- ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE LAS UNIVERSIDADES DEBEN OFRECER EN SUS MALLAS CURRICULARES PARA FORMAR PROFESIONALES DE CALIDAD QUE ENFRENTEN LA NUEVA REALIDAD DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO?

*Las mallas pueden cambiar tan rápido como cambian las circunstancias. Lo importante es motivar:*

*El interés por la investigación permanente y la educación continua.*

*Una visión integral de las necesidades y oportunidades del sector.*

*La ética y el respeto por la comunidad y el medio ambiente.*

**Apéndice Z: Formato encuesta a estudiantes de turismo de la ciudad de Guayaquil**

1.- Género

*-Femenino*

*-Masculino*

2.-Edad

*18- 20*

*21- 23*

*24- 26*

3.- ¿En cuál universidad estudia actualmente?

*UTEG*

*UTPL*

*ECOTEC*

*ESPOL*

*UCSG*

*FACSO*

4.- ¿En qué semestre o ciclo de la carrera de turismo se encuentra?

*1ro a 4to semestre*

*5to semestre*

*6to semestre*

*7mo semestre*

*8vo semestre*

5.- ¿Qué tan conforme se siente con las clases de modalidad virtual?

*Nada conforme*

*Poco conforme*

*Conforme*

*Bastante conforme*

*Muy conforme*

6.- ¿Considera usted que sus resultados académicos se ven afectados por la modalidad virtual?

*Si*

*No*

*Más o menos*

7.- ¿Considera usted que el aprendizaje y desarrollo de sus conocimientos sobre turismo se desarrollan de una manera adecuada a través de las plataformas digitales?

*Nada adecuado*

*Poco adecuado*

*Adecuado*

*Bastante adecuado*

*Muy adecuado*

8.- ¿Considera usted que las clases que imparten los docentes son satisfactorias para cumplir con la formación de sus competencias como futuro profesional de turismo?

*Nada satisfactorio*

*Poco satisfactorio*

*Satisfactorio*

*Bastante satisfactorio*

*Muy satisfactorio*

9.- ¿Cuáles son las ventajas que la educación virtual le ofrece? Señale al menos 3.

*Comodidad*

*Fomento de la autonomía*

*Ahorro de tiempo*

*Poder interactuar desde donde se encuentre*

*Le permite un equilibrio entre estudio y trabajo*

*Acceso personalizado a un tutor o docente*

10.- ¿Cuáles son las desventajas que la educación virtual le ofrece? Señale al menos 3.

*Menor interacción personal*

*Problemas técnicos*

*Exige disciplina y constancia*

*Exige una buena conexión a internet*

*Distracción del medio que lo rodea*

*Falta de supervisión directa por parte del docente*

11.- ¿Considera usted que se le está impartiendo una educación de calidad necesaria para desempeñarse como futuro profesional de turismo dentro de un mercado cambiante y exigente a través de esta nueva modalidad de estudio?

*Si*

*No*

*Más o menos*



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, **Murillo Vera Dayana Gabriela**, con C.C: # **0954013181** autor/a del trabajo de titulación: **Incidencia de la pandemia por Covid-19 en las competencias de los futuros profesionales de Turismo de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **INGENIERO/A 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 09 del mes de marzo del año 2021**

---

**Murillo Vera Dayana Gabriela**

**C.C: 0954013181**



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

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Incidencia de la pandemia por Covid-19 en las competencias de los futuros profesionales de Turismo de la ciudad de Guayaquil.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Murillo Vera Dayana Gabriela		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Especialidades Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	09 de marzo del año 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	166
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Turismo, Educación, Hotelería.		
<b>PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:</b>	Turismo, modalidad virtual, Covid-19, educación, competencias, profesionales.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>La presente investigación se realizó para conocer la Incidencia de la Pandemia por Covid-19 en las competencias de los futuros graduados de Turismo en la ciudad de Guayaquil. Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se presentarán el desarrollo de 4 capítulos respectivamente. Para empezar, se realizará un análisis de la oferta académica actual para los estudiantes de Turismo en la ciudad de Guayaquil, en las cual existen seis Instituciones Superiores que ofrecen esta carrera, que son: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG); la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL); la Universidad Ecotec; la Escuela Politécnica Superior del Litoral (ESPOL); la Universidad Estatal de Guayaquil (FACSO) y la Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG). Posteriormente, a través de entrevistas a profesionales de la Industria del Turismo se conocerá cuáles son las competencias más importantes que el futuro profesional debe tener para una formación integral. Con las encuestas se determinará la perspectiva que tienen los estudiantes de esta nueva modalidad de estudio, se conocerá su conformidad con el nuevo proceso y su opinión sobre la calidad de educación que reciben. Para finalizar se presentará estrategias de aprendizaje para que las Universidades de Guayaquil puedan implementarlas para el beneficio de sus alumnos para su formación profesional según los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-981705598	E-mail: <a href="mailto:dayana.murillov27@outlook.es">dayana.murillov27@outlook.es</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nombre: Salazar Raymond María Belén</b>		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206950 ext. 5049		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec">maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			