



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hospitalidad y Hotelería

**Estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, período 2014-2019**

Trabajo de titulación previo  
a la obtención del título de:  
Licenciada en Hotelería

**Autoras:**

Magaly Cecibel Coronel Samaniego

CI: 0106173479

magalycoronels@gmail.com

Jessica Johanna Coyago Puin

CI:0106744147

Coyago.j.e@gmail.com

**Director:**

Eco. Segundo Amador Freire Chaglla, MSc.

CI: 1802070175

**Cuenca, Ecuador**

19-Agosto-2021



## RESUMEN

La empleabilidad es una condición básica que se encuentra relacionada con las capacidades que posee una persona para conseguir y mantener un empleo. Engloba diferentes componentes como competencias, actitudes, aptitudes, intereses, motivaciones etc., que permiten que un individuo sea el capital humano idóneo para una empresa. El presente proyecto de investigación permitió analizar el estado de empleabilidad y ejercicio profesional de los graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, dentro del área laboral según su perspectiva directa. La metodología aplicada fue con base a un estudio no experimental, a través de un análisis observacional y un enfoque comparativo correlacional con el objetivo de conocer el comportamiento y la relación recíproca entre las variables de estudio obtenidas mediante las diferentes perspectivas de análisis como: economía, filosofía, antropología, política, legislación, turismo (alojamiento), relaciones internacionales, sociología y migración. La información se obtuvo mediante encuestas comparativas en dependencia de la cohorte, en donde los graduados participaron acorde a su condición laboral. La investigación concluyó dando como resultado que el estado de empleabilidad de los graduados se encuentra en un 67,5% de los cuales el 48,1% trabaja dentro del sector hotelero, mayoritariamente con cargos operativos en el área de recepción. Además, se pudo conocer a través de la perspectiva de los graduados la importancia que le brindan las empresas a sus empleados, en ámbitos de seguridad, motivación, desarrollo personal, beneficios, entre otros, evidenciando que son pocas las organizaciones que se preocupan por contar con un capital humano comprometido. Adicionalmente, se demostró el nivel de satisfacción con la que cuentan los graduados referente a la calidad educacional y las cátedras impartidas a la carrera de hotelería por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, reflejando que en ambos aspectos el nivel de satisfacción es muy bajo, pues los resultados referentes a las correlaciones se encuentran entre 0,347 y 0,490, lo cual se transforma en un tema de cuidado directamente relacionado a la Facultad. Según los datos obtenidos indican que las asignaturas impartidas no les proveen los conocimientos necesarios para su vida profesional, y por consiguiente, la calidad educacional disminuye.

**Palabras claves:** empleabilidad, graduados, hotelería



## ABSTRACT

Employability is a basic condition related to a person's ability to get and keep a job. It encompasses different components such as competences, attitudes, aptitudes, interests, motivations etc., which allow an individual to be the ideal human asset for a company. The research project allowed to analyze the state of employability of the graduates of the Hospitality Career of the Faculty of Hospitality Sciences of University of Cuenca, within the labor area according to their direct perspective. The methodology applied was based on a non-experimental study with a correlational comparative approach to know the behavior and the reciprocal relationship between the study variables obtained through the different perspectives of analysis such as economics, philosophy, anthropology, politics, legislation, tourism (accommodation), international relations, sociology and migration.

The information was obtained through surveys, in which the graduates participated according to their employment status. The research concluded that the employability status of graduates is at 67.5% of whom 48.1% work within the hotel sector in operational positions within the reception area. Additionally, the level of satisfaction of the graduates regarding the educational quality and the study programs taught to the hotel career was demonstrated, reflecting that in both aspects it is very low, since the correlations are between 0.347 and 0.490, becoming a care topic directly related to the hospitality college.

**Keywords:** Employability. Graduates. Hospitality.

Trabajo de titulación: Estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, periodo 2014-2019.

Autoras: Jessica Johanna Coyago Puin, Magaly Cecibel Coronel Samaniego

Director: Eco. Segundo Amador Freire Chaglla, MSc.

### Certificado de Precisión FCH-TR-HTL-156

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 19 de julio de 2021

Elaborado por: GEAV \_\_\_\_\_

cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULAS</b>	<b>9</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>13</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>14</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS</b>	<b>18</b>
<b>Conceptualización de la Empleabilidad</b>	<b>18</b>
Empleabilidad y Economía	18
Empleabilidad y Filosofía	18
Empleabilidad y Antropología	19
Empleabilidad y Sociología	20
Empleabilidad y Política	20
Empleabilidad y Migración	21
Empleabilidad y Relaciones Internacionales	22
Empleabilidad y Turismo (Alojamiento)	22
Empleabilidad y Legislación (DD.HH.)	23
<b>Conceptualización de las Variables de la Empleabilidad</b>	<b>30</b>
<b>Características de la Empleabilidad</b>	<b>33</b>
<b>La Empleabilidad en el Contexto de Hotelería (Alojamiento): Necesidades y Requerimientos</b>	<b>35</b>
<b>Prácticas Laborales</b>	<b>37</b>
<b>Indicadores para Evaluar la Empleabilidad</b>	<b>39</b>
<b>CAPITULO II: DIAGNÓSTICO</b>	<b>44</b>
<b>Metodología de la Investigación</b>	<b>44</b>
<b>Diseño de la Investigación</b>	<b>44</b>
Población y Muestra	44



<b>Técnicas de Recolección de Información</b>	<b>46</b>
<b>Variables de Investigación</b>	<b>47</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>49</b>
<b>Análisis e Interpretación de Resultados</b>	<b>49</b>
Datos Generales	49
Capital Humano	56
Cualificación	61
Capacidad Para Mantener un Empleo	62
Desarrollo Personal	66
Competencias Laborales	71
Situaciones Discriminatorias	73
Trabajo Decente	75
Derechos Laborales	78
Depreciación del Capital Humano	82
Formación	83
<b>Análisis Comparativo Correlacional</b>	<b>90</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>108</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>110</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>112</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>117</b>
<b>ANEXO 1</b> Diseño de Tesis Aprobado	<b>117</b>
<b>ANEXO 2</b> Encuesta Aplicada a los Graduados de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-20129	<b>118</b>
<b>ANEXO 3</b> Diseño de Tesis Aprobado “Estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, periodo 2014-2019.”	<b>124</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> La Empleabilidad y su Perspectiva de Análisis en las Diferentes Áreas del Conocimiento	<b>25</b>
<b>Tabla 2</b> Categorización y Subcategorización de Variables de Empleabilidad	<b>40</b>
<b>Tabla 3</b> Formulario para Calcular los Índices de la Empleabilidad	<b>42</b>
<b>Tabla 4</b> Cohortes de los Graduados de la Carrera de Hotelería, periodo 2015-2019	<b>45</b>
<b>Tabla 5</b> Estado de Empleabilidad de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad pre-COVID-19	<b>49</b>
<b>Tabla 6</b> Razones para que los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 fueran empleados.	<b>50</b>
<b>Tabla 7</b> Información del Trayecto Laboral de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019	<b>52</b>
<b>Tabla 8</b> Lugar de Residencia de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad	<b>55</b>
<b>Tabla 9</b> Nivel de Satisfacción Como Capital Humano de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019.	<b>56</b>
<b>Tabla 10</b> Aportes de Mejora en Habilidades y Conocimientos de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 por Parte de la Empresa en la que Laboraban	<b>57</b>
<b>Tabla 11</b> Beneficios Obtenidos por los Graduados de de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad al Trabajar Dentro de una Empresa, periodo 2014-2019	<b>58</b>
<b>Tabla 12</b> Aportes Brindandos por los Graduados de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad al Trabajar Dentro de una Empresa, periodo 2014-2019	<b>59</b>
<b>Tabla 13</b> Nivel de Cualificación de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019	<b>61</b>
<b>Tabla 14</b> Capacidades más Valoradas Dentro de una Organización según la Perspectiva Directa de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019	<b>62</b>
<b>Tabla 15</b> Acciones Realizadas por parte de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 Para Aumentar su Capacidad de Conservar un Empleo	<b>64</b>



**Tabla 16** Nivel de Felicidad e Ingreso Económico Percibido por los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019; Error! Marcador no definido.

**Tabla 17** Desarrollo Profesional de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 Dentro de la Empresa en la que Laboraban **68**

**Tabla 18** Medidas Aplicadas por la Empresa para Aumentar la Motivación de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 **70**

**Tabla 19** Nivel de Satisfacción de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 Respecto a su Perfil Profesional **71**

**Tabla 20** Situaciones Discriminatorias Identificadas por los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 Dentro de la Empresa que Laboraban **73**

**Tabla 21** Prácticas de Equidad Aplicadas Dentro de la Empresa que Laboraban los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 **75**

**Tabla 22** Situación de Bienestar e Igualdad Desde la Perspectiva de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 dentro de la Empresa **76**

**Tabla 23** Satisfacción Salarial de los de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 Respecto a las Actividades Desempeñadas Dentro de la Empresa **78**

**Tabla 24** Acceso a las Herramientas de Trabajo Necesarias para el Cumplimiento de Tareas de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 **80**

**Tabla 25** Medidas de Seguridad Aplicadas por la Empresa para Precautelar la Seguridad de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 **81**

**Tabla 26** Nivel de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales Dentro de las Empresas que Laboraban los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 **82**

**Tabla 27** Nivel de Satisfacción de los Graduados de la Carrera de Hotelería Respecto a la Educación Proporcionada por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 **83**

**Tabla 28** Satisfacción de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 por los Conocimientos Adquiridos Durante su Proceso de Formación **85**



<b>Tabla 29</b> Tabla Resumen de los Resultados Obtenidos Respecto a la Empleabilidad de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 _____	<b>86</b>
<b>Tabla 30</b> Correlación Entre los Datos Generales y Componentes de la Empleabilidad _____	<b>90</b>
<b>Tabla 31</b> Correlación Entre la Depreciación del Capital Humano y Capital Humano _____	<b>92</b>
<b>Tabla 32</b> Correlación Entre Competencias Laborales y Cualificación _____	<b>96</b>
<b>Tabla 33</b> Correlación Entre Desarrollo Personal,Componentes de la Empleabilidad y Depreciación del Capital Humano _____	<b>98</b>
<b>Tabla 34</b> Correlación Entre Trabajo Decente y Situaciones Discriminatorias _____	<b>100</b>
<b>Tabla 35</b> Correlación Entre Derechos Laborales y Depreciación de Capital Humano _____	<b>102</b>
<b>Tabla 36</b> Correlación Entre Capacidad para Mantener un Empleo y Componentes de la Empleabilidad _____	<b>104</b>
<b>Tabla 37</b> Correlación Entre Formación y Empleabilidad _____	<b>106</b>

#### **ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> Clasificación de las Variables de la Empleabilidad _____	<b>29</b>
--	-----------



## CLÁUSULAS

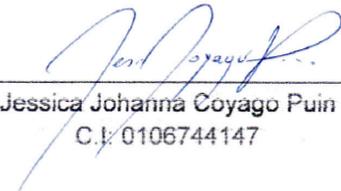
### **Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio institucional**

---

Jessica Johanna Coyago Puin, en calidad de autor/a titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, periodo 2014-2019", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 20 de julio de 2021

  
Jessica Johanna Coyago Puin  
C.I. 0106744147



**Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio  
Institucional**

---

Magaly Cecibel Coronel Samaniego, en calidad de autor/a titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, periodo 2014-2019", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 20 de julio de 2021

Magaly Cecibel Coronel Samaniego  
C.I: 0106173479



### **Clausula de Propiedad Intelectual**

---

Jessica Johanna Coyago Puin, autor/a del trabajo de titulación "Estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, período 2014-2019", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 20 de julio de 2021.

  
\_\_\_\_\_  
Jessica Johanna Coyago Puin  
C.I: 0106744147



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Magaly Cecibel Coronel Samaniego, autor/a del trabajo de titulación “Estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, periodo 2014-2019”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 20 de julio de 2021

---

Magaly Cecibel Coronel Samaniego  
C.I.: 0106173479



## DEDICATORIA

Dedicado con todo mi corazón a mis padres José y Susana, mis hermanos y hermanas Vanessa, Fabiola, Gabriela, Daniel y Santiago. Por ellos por ser fuente de motivación para superarme cada día, ser inspiración y orgullo.

Jessica Coyago



## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de titulación primeramente me gustaría agradecer a Dios por permitirme estar aquí y llegar lejos cada día. Gracias a mi familia por apoyarme para llegar a culminar mis metas. A mis padres, por ser mi fortaleza y soporte, quienes estuvieron en cada momento bueno o malo al crecer como persona. A mis hermanos/as por brindarme su ayuda cuando lo necesitaba.

A mi director de tesis, Eco. Segundo Freire por su esfuerzo, sus conocimientos, experiencia y entereza ha logrado que se pueda culminar el presente trabajo de titulación con éxito.

Agradezco mucho a la Facultad Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, mis profesores, mis compañeros por acompañarme en este transcurso de mi vida, por brindarme la oportunidad de formación profesional durante estos años, por su ayuda y trabajo en equipo para finalizar curso tras curso con éxito. A mi compañera de tesis Magaly Coronel, quien ha sido de sostén e impulso en todo este proceso.

Jessica Coyago



## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación va dirigido para mi familia por el apoyo constante y por ser la más grande inspiración que tengo para seguir esforzándome y alcanzando metas. Gracias por haber sido y seguir siendo mi fortaleza en todo momento y haberme motivado durante cada etapa de mi carrera.

Magaly Coronel



## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres Galo y Olga y a mis hermanos, quienes me brindaron la oportunidad de prepararme y siempre estuvieron conmigo brindándome los ánimos necesarios para no rendirme y por ser mis más grandes ejemplos a seguir, demostrándome que el sacrificio y dedicación siempre brinda sus recompensas.

A mi tutor de tesis MSc. Segundo Freire, quien nos compartió todos sus conocimientos y estuvo al pendiente en cada paso que se dio al realizar este proyecto. Gracias por el tiempo y la paciencia invertidos en este proceso.

A mi compañera de tesis, Jessi quien estuvo siempre al pendiente y brindándome su apoyo incondicional cuando yo sentía que no podía. Gracias por ser una excelente amiga y persona, y haber puesto su confianza en mi para la realización de este proyecto.

Magaly Coronel



## INTRODUCCIÓN

La empleabilidad es considerada como una condición básica que está directamente relacionada con las capacidades y competencias con las que cuenta un individuo para obtener y conservar un empleo. Tomando en consideración que es uno de los principales objetivos que tienen un graduado una vez que culmina su periodo de formación académica. Dentro del mercado laboral se evaluarán de manera más precisa las competencias, actitudes, aptitudes, intereses y motivaciones de un individuo para mantenerse o no empleado.

En la presente investigación se determinó el estado de empleabilidad y ejercicio profesional, según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, período 2014-2019, lo cual permitió conocer cuántos graduados contaban con una plaza laboral, el cargo que mayoritariamente ejercían, el nivel de satisfacción laboral, ingresos económicos, motivos por el cual fueron empleados, entre otros, con la finalidad de recopilar información que ayude a tener una mejor visión de cómo es el mercado laboral. Además, se analizó el nivel de satisfacción referente a los conocimientos, calidad educacional y de contenidos que obtuvieron dentro de la facultad. Dichos datos permitieron obtener una idea más clara de lo está sucediendo con la empleabilidad de los graduados de hotelería.

En el primer capítulo se describió de manera general el marco teórico referente a la empleabilidad y ejercicio profesional a través de nueve perspectivas de estudio tales como, economía, filosofía, antropología, sociología, política, migración, relaciones internacionales, turismo (alojamiento), legislación y derechos humanos (DD.HH). Mediante esta base teórica se obtuvieron las variables de investigación que dichas áreas del conocimiento comparten, con la finalidad de comprender a la empleabilidad desde un aspecto muy general hasta lo más específico. Además, se logró conocer las características de la misma, como se desarrolla dentro del contexto hotelero y las prácticas laborales, una vez que el graduado da inicio a su trayectoria laboral.

El segundo capítulo estuvo relacionado al diagnóstico de estado de empleabilidad de los graduados mediante su perspectiva directa. Iniciando por la metodología de estudio, en la cual se realiza la fundamentación teórica y el desarrollo de una encuesta a 66 graduados de la carrera de hotelería, en donde se obtuvo una respuesta del 60%. En este capítulo se da a conocer de qué manera se realizó recolección de la información y la estructura de la encuesta, misma que se compone con preguntas obtenidas a través de las variables de la empleabilidad.



## CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

### Conceptualización de la Empleabilidad

#### *Empleabilidad y Economía*

La empleabilidad en la economía es entendida como un conjunto de factores generalmente enlazados con la formación para satisfacer necesidades en común. Además, se encuentra asociado con el capital humano, en donde un individuo se incorpora a una empresa como trabajador con el fin de aumentar la productividad laboral de la misma (Mínguez, 2015).

El término es usado para analizar situaciones formativas y profesiones que generan una postura de empleo o desempleo en las personas, permitirá determinar el nivel de empleabilidad de los individuos, tomando en cuenta las particularidades propias de cada sector (Spinosa, 2005).

El mercado laboral es cambiante y nuevos puestos de demanda necesitan ser cubiertos, asociados con nuevos requerimientos competenciales o también conocidos como indicadores de empleabilidad donde dichos aspectos inciden de manera significativa en la inserción laboral de una persona o profesional.

Las competencias, capacidades, motivaciones familiares, entre otras, forman parte de los factores explicativos, contribuyen de forma directa a la depreciación del capital humano, puesto que determinados colectivos son más afectados que otros por el desempleo. Entonces, la empleabilidad se relaciona con la formación y cualificación reducida (Cerrato et al., 2016).

#### *Empleabilidad y Filosofía*

Los componentes de la empleabilidad son de suma importancia debido a que permite ampliar horizontes mediante la formación y preparación, y se encuentra directamente relacionado con el trabajo y su valor. Desde la óptica filosófica es de gran significado para entender la vida, misma que se vuelve de interés fundamental. El trabajo le da sentido a la sociedad y todas las relaciones que en ella tienen lugar. Además, la nueva forma de organización de la economía y la sociedad ayuda a trazar una nueva figura del ser humano que se expande de forma relevante.

Es así que, todo lo anteriormente expuesto conforma parte de una reflexión filosófica referente al trabajo, asociándolo con las preocupaciones de ocupación profesional post-universidad, en tal sentido se transforma en un sistema de necesidades que permite satisfacer las mismas y crear riqueza. El hombre tiene la capacidad de identificar sus necesidades y conseguir los medios para satisfacerlas mediante un sistema racional y organizado, a través de una relación denominada medio-fin e inteligencia (Anzalone, 2015).



El trabajo se vuelve una característica indispensable del ser humano porque es la principal actividad que le permite su subsistencia como aspecto de vida y situación supra-específica. Razón por la cual, el hombre no se conforma con únicamente vivir o vivir bien y ve la necesidad de inventar e innovar de manera constante mediante la búsqueda de mejores soluciones a los problemas que se presentan de manera cotidiana. Esto es parte del desarrollo personal y genera una condición que permite el perfeccionamiento de los individuos. De eso se desprende el planteamiento de dos objetivos vinculados con el trabajo, siendo el primero, la supervivencia; y el segundo correspondiente a las condiciones de vida o denominado también como vivir bien. Lo dicho hasta aquí supone que, si los objetivos son llevados a cabo con éxito, surge la satisfacción laboral. A causa de un trabajo realizado correctamente la persona siente felicidad y bienestar interno, que ayuda a la madurez personal (Corazón, 1999).

### ***Empleabilidad y Antropología***

El trabajo desde un abordaje antropológico es un análisis de cambio humano con dicha actividad productiva que al ser considerado como un sistema de necesidades se asocia con la capacidad de supervivencia. El trabajo es la relación directa que tiene el ser humano con la naturaleza porque el hombre está dotado de fuerza en todo su cuerpo para desempeñarse frente a ella y realizar acciones para transformarla. La relación hombre-naturaleza en la actividad de trabajo, es un rasgo propio de la especie humana y la acción de trabajar por un propósito específico está orientado por la inteligencia desarrollando la capacidad de representación o también denominado la capacidad de comunicación y el lenguaje con el objetivo de transmitir órdenes para que diferentes actividades sean ejecutadas en un trabajo (Rieznik, 2001).

La empleabilidad está presente como una condición básica, que se traduce a la capacidad de conservar un trabajo mediante la preparación continua. Es necesario un capital humano que aporte valor agregado a la organización con cualidades, competencias profesionales, actitudes y aptitudes que son necesarias para ser empleable (Calongue, 2018).

Sin embargo, en muchos de los casos la carencia de formación en jóvenes y adultos se convierte en un obstáculo a causa de las diferencias individuales. Estas resultan notorias al momento de intentar conseguir un empleo y mantenerlo, pues genera desempleo y situaciones discriminatorias donde mayoritariamente los empleadores se fijan en la manera de vestir o expresarse, lo cual marca o no la entrada de una persona al mercado laboral.

Los dilemas laborales, dependen del resultado de los jóvenes que se enfrentan a un futuro incierto, donde el éxito no está garantizado, aumentando significativamente la situación de inseguridad, porque son factores incontrolables; causando que el miedo al desempleo crezca por



factores como, insuficiente crecimiento económico, falta de experiencia y conocimiento, regulación inadecuada del mercado de trabajo, entre otros. Motivo por el cual, el estado tiene la obligación de crear programas que permitan garantizar una apropiada inserción laboral de las personas y políticas orientadas a satisfacer los requerimientos profesionales y una correcta actualización de conocimientos con el objetivo de brindar un trabajo decente a quien lo necesite (Rabb, 2005).

### ***Empleabilidad y Sociología***

Desde una perspectiva general, la empleabilidad es un término que hace referencia a la capacidad que una persona tiene para mantener un empleo, mediante componentes como, motivaciones, intereses, capacidades, obstáculos internos, oportunidades que presenta el mercado, competencias, actitudes, aptitudes, etc. Que conforman un conjunto de cualidades y características que cada individuo posee con la finalidad de mejorarlas y volverse empleables (Formichella y London, 2013).

Es necesario considerar los factores personales o elementos de identidad personal, relacionadas al sexo- género, clase social, etnia, entre otros, que juegan un rol muy importante al momento de aumentar o disminuir la probabilidad de la inserción laboral. Estos elementos pueden ocasionar situaciones de discriminación que disminuyen las posibilidades de conseguir un trabajo, por consiguiente la exclusión social y pobreza se hacen notar como parte de un sistema de desigualdad, al igual que los diferentes sistemas de clasificación utilizados en una entrevista de trabajo (Mimbero-Mallado et al., 2015).

Según Formichella y London (2013), mencionan que los procesos de selección o clasificación mayormente aplicados son: el modelo de la fila y segmentación, en donde el primer modelo consiste en ubicar en el puesto número uno a la persona mejor capacitada, usualmente con base al nivel de educación y así de manera descendente; mientras que el modelo de segmentación toma en cuenta aspectos como educación, clase social y raza. En este contexto, nuevamente los individuos con mejor y mayor formación tienen mejores posibilidades de conseguir una inserción laboral exitosa.

### ***Empleabilidad y Política***

La empleabilidad desde un enfoque político está directamente relacionado con la facultad que tiene un individuo para conservar un empleo, pues la necesidad de contar con capital humano que aporte un valor añadido a la empresa es elemental. El capital humano son los individuos con todas las cualidades y competencias profesionales adecuadas para ser empleables, dependiendo de las particularidades propias de cada sector en el cual se desempeñen. Sin



embargo, hay que considerar factores que pueden significar una veta de ineficiencia tanto para el mercado como para el Estado en cuanto a la generación de capacidades en los individuos, dichos factores son los siguientes: sobrecualificación, erosión del capital humano y depreciación del mismo (Dider, 2014).

Los diferentes países y gobiernos tienen la obligación de crear políticas y programas que promuevan el empleo mediante la continua actualización de conocimientos, integración e inclusión de los participantes, con la finalidad de generar más plazas de trabajo decentes y más individuos empleados (Rivera-Aguillera, 2016). Por el contrario, el posicionamiento del Estado se ha convertido en un asunto de auto responsabilizar a las personas por sus fallas y carencias, lo cual se asocia con el desarrollo personal, generación de oportunidades y factores directamente relacionados con el trabajo que son considerados una necesidad (Ladrón, 2017). Atendiendo a estas consideraciones, la OIT (Organización Internacional del Trabajo), ha trazado normas internacionales aplicables a todos los países sean o no desarrollados para crear políticas propias que brinden igualdad de oportunidades, garanticen plazas de trabajo, protección laboral y disminución de la pobreza (Navarro, 2020).

### ***Empleabilidad y Migración***

La empleabilidad, el trabajo y aspectos afines a nivel internacional se encuentra a cargo de la OIT, según dicha organización en América latina y el Caribe los empleos generados son escasos de los cuales la mayoría poseen características precarias, bajos ingresos salariales, etc.,(Organización Internacional del Trabajo, 2020). Bajo este concepto, las personas optan por migrar con el objetivo de mejorar la condición económica personal y la de su familia.

En Ecuador a partir de la crisis económica del 1999, la migración fue en cantidades masivas, cuyo principal motivo para migrar, según un estudio del Centro de Investigación y Apoyo al Migrante Ecuatoriano (CIAME), fue el aspecto laboral con un 74%. Además, investigaciones realizadas en España muestran que la razón para que el ecuatoriano migre a mencionado país, fue la inestabilidad laboral e ingresos reducidos, la mala calidad del empleo en el lugar de residencia o país de origen y las condiciones de precariedad que se generan, transformándose en una actividad desprotegida lo que influye en la migración internacional (Ordoñez, 2010).

Por otro lado, el país receptor tiene una productividad alta, ofrece mejores salarios y servicios sociales óptimos que permiten elevar la condición económica de un individuo y su bienestar. La OIT afirma que en el 2017 el número de trabajadores migrantes en el mundo fue de 164 millones, que han contribuido al crecimiento y desarrollo de los países destino. Además,



el envío de remesas beneficia al país de origen del trabajador migrante (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

### ***Empleabilidad y Relaciones Internacionales***

La Organización Mundial del Turismo (OMT) se ha encargado de mantener el orden a través de diversos códigos que permitan guiar por buen camino las relaciones internacionales, tanto en aspectos turísticos y empleo. El turismo al ser una actividad asociada con el descanso, diversión, deporte, naturaleza, etc., debe contribuir al desarrollo individual y colectivo. En tal sentido, es necesario que las autoridades públicas intervengan para asegurar la protección del turista y la comunidad (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2008).

El turismo es una actividad global donde se hacen presentes varios beneficios en el ámbito laboral, como la creación de empleo de forma directa e indirecta. La implementación de derechos para los trabajadores a nivel internacional, garantizan que en el estado de origen o país de destino, los trabajadores tienen el derecho de una formación inicial, adecuada y continua con la protección social óptima que ayude a no caer ante la precariedad del empleo de este sector (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2008).

Para mantener una relación internacional con el sector turístico, las empresas multinacionales realizan acciones para evitar convertirse en transmisoras de modelos sociales y culturales que se impongan artificialmente en las comunidades receptoras, intentando comprometerse con el desarrollo local y económico.

### ***Empleabilidad y Turismo (Alojamiento)***

Según Exceltur (2018), la economía de diversos países ha contribuido significativamente en el sector turístico, tal es el caso de España que posee un aporte de 125.529 millones de euros, esto supone un 11,2% del PIB, dicho de otro modo, el turismo es un sector que genera plazas de empleo en un 13,3% dentro de las diferentes ramas relacionadas a esta industria. Algunas de ellas se encuentran relacionadas con: alojamiento, restauración, empresas de transporte, alquiler de autos, comercios y actividades de ocio. Las necesidades de servicio de la demanda son impredecibles por lo que las empresas optan por trabajar mediante contratación flexible. Los hoteles y restaurantes, son empresas que se ven condicionadas por la organización de eventos puntuales como reuniones ejecutivas, fiestas y celebraciones, pero también por la distribución irregular a lo largo del día como el servicio de desayunos, cenas o comidas.

Dentro del sector turístico es importante equilibrar la relación de estabilidad de empleo, con las fluctuaciones que sufre la demanda. Una de las características de la demanda turística está relacionada con la estacionalidad, motivo por el cual, muchos agentes turísticos han



realizado esfuerzos de diversificación para reducir esta particularidad, que favorezca al crecimiento económico para ofrecer nuevas líneas de productos turísticos que permitan mantener negocios activos con estabilidad laboral, incrementar la contratación fija e influir en la mejora de la reputación del sector como un buen empleador (Exceltur, 2018).

### ***Empleabilidad y Legislación (DD.HH.)***

Al hablar de empleabilidad en el ámbito legislativo nos referimos a diversas leyes, normativas, derechos y obligaciones del trabajador dentro del ámbito laboral. Durante las últimas décadas la formación profesional y la educación han formado parte elemental dentro de la economía, aspectos sociales, tecnológicos e incluso aquellos relacionados a la historia y cultura. En un mundo globalizado como el actual, la trascendencia del cambio en el mercado laboral es continuo, exigiendo personas más cualificadas en educación y formación que aumenten la probabilidad de obtener un empleo y conservarlo. En efecto, hoy en día los sistemas de formación profesional y educativos han transcurrido por varias reformas que permitan a un individuo hacerles frente a todos los cambios del mercado laboral, basados en el conocimiento y competencias. Entonces, la finalidad del sector educativo es ser el elemento central que brinde estrategias de competitividad y empleabilidad (Luzón y Torres, 2013).

Por el contrario, según investigaciones llevadas a cabo en ciertos países de América Latina, dan a conocer que los jóvenes se encuentran en situaciones laborales precarias, tomando en cuenta que no todos poseen formación profesional en donde la baja empleabilidad tendría origen en la falta de educación o escasez de la misma. A su vez, los individuos con mejor capacitación y mejores credenciales mayoritariamente aceptan puestos de trabajo que se encuentran por debajo de su nivel de cualificación, únicamente para entrar al mercado laboral. Sin embargo, la educación ya no garantiza que alguien pueda conseguir un empleo sino únicamente aumenta la probabilidad.

La realidad laboral de los jóvenes es más vulnerable cuando su origen social es humilde y su carencia de credenciales educativas es notoria. Lo que ha provocado que la inestabilidad laboral cree frustraciones y una falta de motivación por trabajar de ciertos jóvenes debido a implicaciones políticas como las diversas crisis económicas. En un intento por encontrar soluciones al desempleo los gobiernos de todo el mundo tienen la obligación de crear políticas públicas propias que ayuden a mitigar dicha situación, mediante la creación de programas que se encuentren enfocados en favorecer a los grupos más vulnerables para aumentar su nivel de empleabilidad. Considerando que el 12% de ciudadanos en edad productiva (18 y 24) no tienen empleo (Pérez, 2013).



Las afirmaciones anteriores sugieren que tanto los gobiernos como los ciudadanos están en la obligación de buscar de manera urgente alternativas que ayuden a solucionar el desempleo, pues violentan los derechos humanos de todas las personas en los campos productivos, educativos y de salud, sin olvidarse de los deberes y obligaciones que le corresponden a cada individuo.

La empleabilidad es un conjunto de habilidades, competencias, actitudes y aptitudes que permiten a una persona encontrar y mantener un empleo y puede ser analizado en varias perspectivas (Tabla 1). Existen diversas circunstancias internas y factores externos que están en juego, siendo situaciones incontrolables que en muchos de los casos dificultan una inserción laboral exitosa, impidiendo progresar, satisfacer necesidades y alcanzar bienestar personal a un individuo. El mercado de trabajo al estar en cambio constante genera que la importancia de cubrir los nuevos requerimientos en los diferentes sectores de empleo aumenta significativamente, porque las empresas actuales requieren capital humano con valor agregado.

Motivo por el cual, se ha obtenido información respecto a la empleabilidad a través de un metanálisis con base a diferentes áreas del conocimiento como economía, sociología, política, entre otras, con el objetivo de determinar las variables de estudio y vincular los conceptos de las diferentes áreas o perspectivas de análisis. Posteriormente, recopilar las variables comunes y realizar la estructuración o base teórica de la investigación.



Tabla 1

*La Empleabilidad y su Perspectiva de Análisis en las Diferentes Áreas del Conocimiento*

Perspectiva de Análisis	Aporte a la Investigación	Fuentes Bibliográficas
<b>Economía</b>	Depreciación del capital humano Requerimientos competenciales Capital humano Cualificación Formación	Mínguez Moreno, A. (2015) <sup>a</sup> . La empleabilidad de los jóvenes en España: Explicando el elevado desempleo juvenil durante la recesión económica. <i>Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales</i> , 11(1), 3–20.  Cerrato Reyes, K. M., Argueta, L. R., y Zavala, J. C. (2016). Determinantes de la Empleabilidad en el Mercado Laboral. <i>Revista Economía y Administración (E&amp;A)</i> , 6(1), 21–40.  Spinosa, M. A. A. (2005). <i>Del Empleo a la Empleabilidad, de la Educación a la Educacionalidad, Mutaciones Conceptuales e Individualización de los Conflictos Sociales</i> .
<b>Sociología</b>	Capacidad para mantener un empleo Componentes de la empleabilidad Situaciones discriminatorias Modelo de segmentación Identidad personal	Formichella, M. M., y London, S. (2013) <sup>b</sup> . Empleabilidad, Educación y Equidad Social. <i>Revista de Estudios Sociales</i> , 47, 19–27.  Mimbero-Mallado, C., Guil-Bozal, A., Vera-Gil, S., y Pereira da Silva, J. (2015). Empleabilidad



Perspectiva de Análisis	Aporte a la Investigación	Fuentes Bibliográficas
	Modelo de la fila	social y género: opiniones de personas desempleadas sobre la inserción laboral. <i>Reala. Revista de Estudios de La Administración Local y Autonómica</i> , 4.
<b>Política</b>	Capacidad para mantener un empleo Veta de ineficiencia: Sobrecualificación- Erosión del capital humano-Depreciación del capital humano Países con políticas propias: Iguales oportunidades-Garantizar plazas laborales-Protección laboral-Protección laboral-Escapar de la pobreza Trabajo decente Desarrollo personal Capital humano	Dider Pino, N. O. (2014) <sup>o</sup> . Capital Humano Nominal, Empleabilidad y Credencialismo. <i>Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología</i> , 2(7), 19–27. Rivera-Aguillera, G. (2016). <i>Gubernamentalidad y Políticas de Empleo: La Construcción Discursiva del Joven Trabajador</i> . Navarro, C. (2020). ¿Qué políticas para qué Celeste Navarro empleabilidad(es)? Una aproximación etnográfica a una política pública de empleo en San Carlos de Bariloche, Argentina. (En) <i>Clave Comahue. Revista Patagónica de Estudios Sociales</i> , 26, 208–235. Ladrón Andrade, M. del A. (2017). <i>Empleabilidad de los titulados en Traducción e Interpretación (2006-2016): estudio de caso</i> .
<b>Antropología</b>	Trabajo como sistema de necesidades Situaciones discriminatorias	Rabb Saitis, V. (2005) <sup>d</sup> . <i>¿De qué hablamos cuando hablamos de empleabilidad juvenil?</i>



Perspectiva de Análisis	Aporte a la Investigación	Fuentes Bibliográficas
	Situación de inseguridad Trabajo decente Capital humano	Rieznik, P. (2001). Trabajo, una definición antropológica. <i>Revista Razón y Revolución</i> , 7. Calongue Reillo, F. (2018). La empleabilidad de los sujetos desde las infraestructuras de transporte. <i>Revista de Estudios Urbanos y Ciencias Sociales</i> , 8(1), 49–60.
<b>Filosofía</b>	Trabajo característica esencial Condiciones de vida Desarrollo personal Fuente de felicidad Hombre inventivo	Anzalone, A. (2015) <sup>e</sup> . Elementos para una Perspectiva Filosófica del Trabajo. <i>Revista Jurídica de Los Derechos Sociales</i> , 5(2). Corazón González, R. (1999). <i>Fundamento para una Filosofía del Trabajo</i> .
<b>Migración</b>	Migración internacional Precarización laboral	Ordoñez, J. (2010). Empleo y migración en el Ecuador. <i>Revista Fuente</i> , 1(3). Organización Internacional del Trabajo. (2020). <i>Migración Laboral</i> .
<b>Relaciones Internacionales</b>	Actividades turísticas igualitarias Capacitación laboral Inestabilidad laboral Derechos laborales Escasa motivación	Asamblea General de las Naciones Unidas. (2008) <sup>f</sup> . Código Ético Mundial para el Turismo. <i>Revista Biocenosis</i> , 21(1–2). Pérez, P. E. (2013). Empleabilidad, Motivación por Trabajar Políticas de Empleo para Jóvenes en Argentina. <i>Cuestiones de Sociología</i> , 9, 287–291.



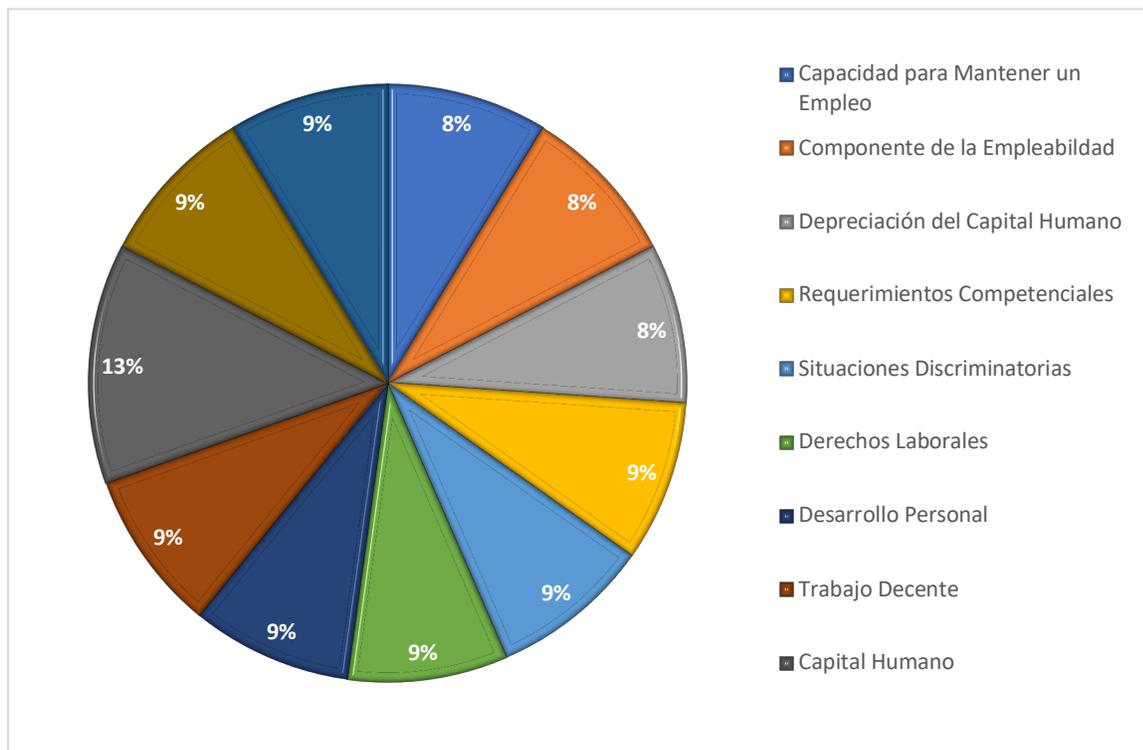
Perspectiva de Análisis	Aporte a la Investigación	Fuentes Bibliográficas
<b>Turismo (Alojamiento)</b>	Componentes de la empleabilidad Requerimientos competenciales Ramas del empleo Estacionalidad Salarios	Exceltur. (2018) <sup>g</sup> . Estudio Sobre el Empleo en el Sector Turístico del Español. <i>Exceltur</i> .
<b>Legislación-Derechos Humanos</b>	Derechos laborales Cualificación Formación Leyes	Luzón Trujillo, A., y Torres Sánchez, M. (2013) <sup>h</sup> . <i>Las políticas de formación profesional en España y en Europa: perspectivas comparadas</i> .

**Nota.** Los aportes de investigación corresponden a las variables a estudiar con relación a cada área del conocimiento obtenidas a partir de Mínguez Moreno, A. (2015)<sup>a</sup>. Formichella, M. M., y London, S. (2013)<sup>b</sup>. Dider Pino, N. O. (2014)<sup>c</sup>. Rabb Saitis, V. (2005)<sup>d</sup>. Anzalone, A. (2015)<sup>e</sup>. Asamblea General de las Naciones Unidas. (2008)<sup>f</sup>. Exceltur. (2018)<sup>g</sup>. Luzón Trujillo, A., y Torres Sánchez, M. (2013)<sup>h</sup>.

Los resultados obtenidos de la figura 1 indican que el capital humano es la variable de mayor repetición en las diferentes áreas del conocimiento, debido a que el personal dentro de una organización es una parte fundamental para el éxito empresarial por las capacidades competencias y habilidades que poseen, motivo por el cual representa el 13% del porcentaje total. Adicionalmente, se observan las variables correspondientes al 9% y al 8% que influyen de manera directa en el la empleabilidad y sus perspectivas de análisis.

**Figura 1**

*Clasificación de las Variables de la Empleabilidad*



**Nota.** Elaboración propia. Esta figura demuestra la clasificación de las variables de la empleabilidad con mayor repetición en las diferentes áreas de conocimiento a partir de Cerrato Reyes, K. M., Argueta, L. R., y Zavala, J. C. (2016). Pérez, P. E. (2013). Ordoñez, J. (2010). Rieznik, P. (2001). Navarro, C. (2020).



## Conceptualización de las Variables de la Empleabilidad

**Capital Humano:** término que se refiere a todos los conocimientos y habilidades que poseen las personas donde el valor potencial reside en sus capacidades, talentos innatos y la educación adquirida (Alhama, 2005). Entonces, ampliando su significado el capital humano enmarca la experiencia, competencias, habilidades y conocimientos de un individuo que se entrelazan con el entorno en el cual se desempeña (Kwon, 2009). Teniendo claro el concepto de capital humano es importante mencionar el valor que dicha variable tiene dentro del plano investigativo. Su contribución se encuentra directamente relacionado con los individuos y el entorno en cual se desenvuelven. Así se determinará, ¿cuán valorado es el capital humano dentro de una organización?, ¿qué beneficios obtiene el personal como resultado de su trabajo?, ¿cuáles son los aportes de mayor valor brindados a la empresa?

**Cualificación:** se vincula directamente con la formación y el empleo. La cualificación sirve de puente para aumentar los niveles de formación debido a los cambios constantes en el mercado de trabajo (Roquero y Hernando, 2005). Los conocimientos, habilidades, experiencias, autonomía, capacidad de intervención, etc., son aspectos de la cualificación que pueden ser analizados de manera más precisa dentro de los puestos de trabajo donde el personal realiza sus funciones( Olaz, 2011). La educación es parte esencial en el proceso de formación de una persona. Esto permite conocer su nivel de cualificación para desempeñar o no una actividad determinada. Todos los conocimientos adquiridos son puestos en práctica al momento de ingresar al mercado laboral. Sin embargo, ¿qué sucede si una persona no posee la cualificación necesaria para el puesto solicitado?, ¿qué acontece si su nivel de cualificación es mayor al requerido?

**Formación:** uno de los principales objetivos de las Instituciones de Educación Superior, es la formación de competencias profesionales para el desarrollo de aptitudes y actitudes. Según Casanova (2003), están enfocadas en brindar todos los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para hacerle frente al mercado de trabajo, permitiendo obtener una mejor calidad de vida, satisfactoria y productiva.

Todas las personas que cuentan con los recursos necesarios para acceder a una educación de calidad, tienen la oportunidad de desarrollar y mejorar significativamente todas sus competencias profesionales con la finalidad de obtener una inserción laboral exitosa. En este sentido, ¿la educación proporcionada por las diferentes IES es de calidad?, ¿sus cátedras son acorde a la realidad actual?, ¿los graduados se sienten satisfechos con los conocimientos adquiridos durante su proceso de formación?



**Capacidad para mantener un empleo:** cuando se habla de la capacidad para mantener un empleo, se refiere directamente al término empleabilidad o dicho de otra manera la probabilidad u oportunidad que una persona tiene para conseguir, mantener y adaptarse a un empleo específico dentro del mercado laboral a través de sus cualidades o habilidades (Suárez, 2016). Las personas con mejores habilidades y mayor capacidad de adaptación al ambiente laboral tienen más oportunidades de acceder al mercado de trabajo, ser empleables y conservar su empleo. Entonces, ¿cuál es el valor agregado de un trabajador hacia la empresa?, ¿cuáles son las capacidades más valoradas dentro de la organización?, ¿qué hace el trabajador para mantener su empleo?

**Situaciones discriminatorias:** la discriminación se presenta en diferentes contextos o escenarios pues tiene base en todos aquellos prejuicios que excluyen a las personas de oportunidades individuales y colectivas en ámbitos culturales, económicos, sociales y políticos (Ordóñez, 2018). Además, se considera discriminación a todo tipo de restricción, preferencia, exclusión o distinción que de como resultado menospreciar las condiciones de igualdad de las personas (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, s.f.). La discriminación está presente en todas partes y el mercado laboral no esta exento de mencionada situación. Actualmente, varias personas son discriminadas por su identidad personal, vestimenta, raza, fisonomía, estatus social, sexo-género, etc., que les impiden conseguir un empleo. Surgiendo las siguientes interrogantes, ¿cuál es la forma más común de discriminación en las empresas?, ¿existen procesos de clasificación por apariencia o nivel académico?, ¿se da discriminación entre compañeros de trabajo?

**Componentes de la empleabilidad:** la estructura conceptual del término empleabilidad conlleva diversos factores tanto personales como externos. Se considera que los componentes principales de la empleabilidad son tres. El primero con base en la cualificación, el segundo la motivación de una persona por aprender y desarrollar nuevas competencias para hacerle frente a los cambios en el entorno laboral y finalmente considerar las situaciones sociales y organizacionales que podrían influir en su trabajo (Hernández-Fernaud et al., 2011). Como se menciona en párrafos anteriores la empleabilidad abarca factores que a menudo no se pueden controlar, pero que influyen considerablemente con el desempeño laboral de una persona, muy independientemente de las competencias o nivel de cualificación que posee. Dónde es necesario determinar, ¿por qué una persona es empleada?, ¿cómo afectan los cambios organizacionales al desempeño laboral de un trabajador?, ¿cuánto se han preocupado las empresas por el desarrollo profesional



de sus empleados?, ¿qué medidas toman las empresas para aumentar el nivel de motivación de su personal?

**Desarrollo personal:** es entendido como el proceso o afán de superación que tiene una persona para crecer y cumplir sus metas. Sin embargo, en el camino se presentarán dificultades que hacen que dichas metas sean más lejanas. La forma de actuar ante los inconvenientes es lo que determinará la obtención de objetivos, pues todo esto radica en aprender a reaccionar de manera favorable frente a los problemas para encontrar soluciones y superarlos. Aumentando considerablemente el potencial de superación de cada individuo, para darle sentido a la vida (Arias et al., 2008). Conseguir un empleo es una de las formas más comunes de superación personal pues le permite a un individuo satisfacer necesidades y mejorar su calidad de vida, mediante el desarrollo de una actividad asalariada. Indiscutiblemente, el desarrollo personal es una de los factores con mayor relevancia a nivel mundial, pues la sensación de bienestar que se genera una vez que se ha logrado algo se convierte en la fuente de felicidad de un ser humano. Entonces, ¿cuál es el nivel de felicidad que le genera el empleo?, ¿el ingreso económico es suficiente para llevar un buen estilo de vida?

**Trabajo decente:** actividad ejercida en condiciones de igualdad, seguridad, libertad y dignidad sin discriminación alguna. La equidad debe estar presente de forma constante en áreas estratégicas como: creación de mejores empleos, promoción de los derechos laborales, protección social, representación y dialogo (Laís, 2006). El trabajo decente no solo hace referencia a una actividad asalariada, sino abarca una participación completa en el ámbito económico y colectivo (Rodgers, 2002). Actualmente, el trabajo decente es un elemento indispensable dentro de una organización, mismo que debe ser llevado a cabo con respeto y equidad con la finalidad de garantizar el bienestar colectivo dentro de la empresa. Sin embargo, es importante conocer ¿cuál es el trato que brindan las empresas a su personal?, ¿los empleados se encuentran a gusto dentro de la organización?, ¿qué prácticas de equidad son aplicadas dentro de la empresa?, ¿las empresas valoran a todos los empleados por igual?

**Derechos laborales:** tienen como objetivo garantizar que “todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo, tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades” (Patlán, 2016, p.123). Respetando su dignidad y satisfaciendo sus necesidades. Dentro de una organización todos los empleados/empleadores poseen derechos y obligaciones que permiten regular el comportamiento de ambas partes con la finalidad de asegurar el bienestar común de los interesados. No obstante, en muchas ocasiones los derechos laborales han sido



ignorados dando como resultado procesos de desigualdad y discriminación. Atendiendo a lo expuesto, ¿los empresarios cumplen con las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo?, ¿cuál es el rango del ingreso económico de los empleados?, ¿qué tan justo es el salario recibido por las actividades desempeñadas dentro de la empresa?, ¿cuáles son las medidas que ha adoptado la empresa para precautelar la seguridad de sus trabajadores?, ¿los empleados tienen acceso a las herramientas necesarias para realizar su trabajo?

**Depreciación del capital humano:** La depreciación se puede originar debido al deterioro físico de una persona o la pronta salida de un trabajador del mercado laboral (Arrazola y De Hevia, 2001). Esto se debe a que todos los conocimientos y habilidades adquiridos en el proceso de educación formal y laboral entran en un estado de obsolescencia (Londoño et al., 2018). En este sentido, es evidente que la continua preparación y el perfeccionamiento de las habilidades son elementales para que una persona pueda mantenerse en el mercado laboral debido a los continuos cambios que este experimenta. Por el contrario, existen situaciones incorregibles que son el resultado del deterioro físico, mismo que impide que el trabajador pueda seguir desempeñando sus actividades laborales. Entonces, ¿cuáles son los motivos más comunes para abandonar un puesto de trabajo?, ¿son las empresas las únicas responsables del desarrollo profesional?, ¿está el trabajador cuidando de su salud?, ¿de qué manera contribuye la organización con la mejora de las habilidades y conocimientos del trabajador?

**Requerimientos competenciales:** son aquellas características que posee una persona, enfocadas al aprendizaje continuo, creatividad, calidad, manejo de conflictos y competencias básicas que le permitan desempeñarse en diferentes ámbitos mediante el desarrollo de habilidades, destrezas y otros recursos cognitivos (Ruiz de Vargas et al., 2005). Esto ayuda a definir un perfil profesional para empleos específicos. En una empresa al momento de contratar talento humano se consideran diferentes aspectos que vuelven a los individuos idóneos para un puesto en específico. Los factores más valorados por las organizaciones al momento del reclutamiento son los conocimientos, habilidades y competencias que los candidatos poseen. La finalidad es conseguir personal capacitado que ayude a garantizar el éxito empresarial. Dentro de este marco, ¿qué requerimientos competenciales exigen las empresas?, ¿tienen los empleados las capacidades necesarias para desempeñarse en su área laboral?, ¿cuáles son los puntos fuertes y débiles de un empleado dentro de su perfil profesional?

### **Características de la Empleabilidad**

El concepto de empleabilidad ha dado diferentes giros dependiendo del contexto en el cual se desarrolla. Sin embargo, la definición de dicho término hace alusión a la responsabilidad que



cada individuo posee para obtener un empleo, pues las características personales que dispone y su interacción en el ámbito laboral (Rentería-Pérez y Malvezzi, 2008).

Neffa (2016), comenta que cada miembro de la población económicamente activa (PEA) debería poseer como características de empleabilidad la educación, competencias actualizadas, formación profesional y comportamientos orientados hacia el mercado laboral. Adicionalmente, Fernández (2007) menciona que las competencias y habilidades personales necesarias a cumplir en un trabajo para garantizar un desempeño eficiente y eficaz, son las siguientes:

**Competencias instrumentales:** la capacidad de análisis y síntesis, la buena comunicación oral y escrita, conocimientos de idiomas, entre otros, son aspectos que aumentan de manera considerable la probabilidad de conseguir un empleo dentro del mercado laboral. Donde en los componentes de empleabilidad entran las competencias personales y también todos aquellos factores externos de los cuales no se tiene control alguno. La cualificación permite acrecentar el nivel de formación de un individuo según los cambios del sector laboral. Esto determinará cuán grande es la motivación de un individuo por desarrollarse personal y profesionalmente, con la finalidad de conseguir objetivos. La reacción que presente un individuo ante cualquier inconveniente permitirá resolver conflictos y crear nuevos conocimientos. Esto genera que una persona posea un perfil profesional con las habilidades y competencias idóneas para ocupar un puesto de trabajo determinado, considerando sus conocimientos como un valor agregado para la empresa.

**Competencias sistémicas:** los conocimientos teóricos y prácticos, la capacidad de adaptación, trabajo autónomo, aprendizaje, etc., son el resultado de un proceso de formación de competencias impartidas por las Instituciones de Educación Superior con el objetivo de desarrollar actitudes, aptitudes y cualidades necesarias para que una persona sea empleable y conserve su empleo. La capacitación y el aprendizaje continuo para el diseño y gestión de nuevos proyectos son las mejores herramientas para combatir la depreciación del personal. Los aspectos físicos y personales generan pérdida de capital humano pues impiden a una persona seguir desempeñando sus funciones dentro de una organización.

**Competencias interpersonales:** las capacidades críticas, autocríticas y de comunicación en las diferentes áreas del trabajo conllevan un compromiso ético por parte de la empresa y sus colaboradores. De esto dependerá mantener un ambiente laboral sano, libre de situaciones discriminatorias y prejuicios entre compañeros evitando menospreciar las condiciones de igualdad de cada persona, para garantizar un trabajo decente, el bienestar personal y colectivo de los integrantes, y a su vez crear equipos de trabajo fuertes y productivos.



## **La Empleabilidad en el Contexto de Hotelería (Alojamiento): Necesidades y Requerimientos**

Una de las características esenciales del sector turístico es que se encuentra directamente relacionado con la prestación de servicios, dependiente de capital humano que no puede ser sustituido por maquinaria, esto ha convertido al sector turístico en una de las actividades más flexibles y con mayor futuro a nivel global. Los empleadores actuales exigen personal con habilidades, conocimientos y capacidades de adaptación en diferentes ámbitos de desarrollo profesional, enfatizando en la importancia que tiene la formación educativa y el desarrollo de competencias profesionales en una persona (Brondani et al., 2014). Aunque, la cualificación de un individuo se determina por factores fuera de su control, existen otros como la inversión en educación, aprendizaje laboral y vivencias propias (experiencia), que si dependen de la persona y son elementales al momento de buscar empleo (Marchante et al., 2004).

El sector turístico, en varias ocasiones no es considerado como un objeto serio de estudio, pero es necesario una mano de obra especializada, capacitada y con competencias específicas. En ocasiones la percepción errónea que se tiene del sector turístico, supone que únicamente existen cargos operativos, sin embargo, los graduados deben especializarse u obtener un factor diferencial sin dejar la formación integral, además de aportaciones científicas para el sector turístico en sus diferentes niveles acorde a las necesidades del mismo. El departamento de Recursos Humanos que se encarga de la contratación de personal tiene un punto de vista negativo en cuanto a la formación profesional de los graduados, cuya razón es la falta de experiencia debido a que solo poseen competencias teóricas, pero no prácticas (Mora et al., 2020).

Factores internos y externos intervienen en la capacidad competitiva de una empresa turística, pero su mayor diferenciador está con base en el capital humano. La gestión del capital humano cobra mayor importancia para la creación de valor en economías a través de los servicios debido a que las personas cumplen un rol indispensable dentro de la organización como ventaja competitiva. La industria hotelera tiene la capacidad de generar empleo y riqueza en diferentes sectores económicos, sobresaliendo el aspecto industrial, pues los establecimientos de alojamiento consumen grandes cantidades de bienes industriales (Trindade et al., 2015).

El alojamiento turístico se transforma en uno de los sectores más importantes dentro de la industria turística debido a su participación en el mercado laboral, pues 12 de cada 100 empleos son desempeñados en el área hotelera (Barreto et al., 2014). Durante la última década el sector hotelero ha duplicado su productividad laboral aproximadamente el 1% anualmente,



dando como resultado que en los países con mayor desarrollo exista una persona empleada por 3 o 4 camas de hotel, mientras que en los países en vías de desarrollo puede haber 3 personas por cama (Loor, 2019).

Según Peralta (2015), menciona que con base en un sondeo relacionado a la oferta y demanda en la formación de los recursos humanos (RRHH) del sector turístico se deduce lo siguiente: contabilidad, jefe de alimentos y bebidas (AA&BB), ama de llaves, jefe de costos, jefe de eventos, jefe de recepción, atención al cliente, entre otros, son las ocupaciones con mayor demanda. También, son importantes las destrezas que permitan un adecuado manejo de tecnologías, conciencia ecológica, compromiso ético, actitud proactiva, motivación e inteligencia emocional. Asimismo, los empleadores consideran las competencias profesionales tales como: la capacidad de planificación y organización, toma de decisiones, resolución de conflictos e innovación al momento de elegir a un candidato para un puesto determinado.

La industria turística al ser uno de los sectores económicos más dinámicos, necesita de un sistema conformado por diversos elementos interrelacionados que garanticen un correcto desarrollo y funcionamiento del turismo, pues se debe recordar que la calidad es un factor muy importante al momento de brindar un servicio en donde el cliente es quien califica si un servicio fue deficiente o de calidad, porque entran en juego las expectativas que una persona tiene referente al servicio que recibirá y la realidad del servicio que le ofrecieron.

La calidad del servicio en el sector hotelero está valorada en tres aspectos. Primero, todos los elementos tangibles de un establecimiento: infraestructura y apariencia del hotel, aspecto del personal, etc. En segundo lugar, se encuentra todo aquello relacionado con a la seguridad o fiabilidad que el cliente tiene referente al servicio ofrecido, como la rápida resolución de problemas, información adecuada, garantía de reservas, organización del establecimiento, entre otros. Como tercer punto, está el desempeño del personal referente a su profesionalismo, atención al cliente, y capacidad de respuesta (Ríos y Santomá, 2008).

Las opiniones de los clientes son esenciales para una correcta gestión de calidad dentro de un establecimiento de alojamiento. Para los clientes un producto con elementos diferenciadores y personalizados son apreciados, donde el precio que están pagando va acorde al servicio ofrecido. Además, el uso de herramientas tecnológicas, la categoría, equipamiento e innovación son los lineamientos mayoritariamente preferidos al momento de elegir un hotel para hospedarse pues están directamente relacionados con sus necesidades y su nivel de satisfacción (Monsalve y Hernández, 2015).



El alto grado de exigencia que muestra un turista ha provocado que las empresas que prestan servicios de alojamiento entren a un estado de innovación constante con el objetivo de cumplir requerimientos y superar expectativas. Santomá y Ríos (2009), explican que la industria hotelera presenta rasgos propios, pues se considera un producto-servicio que está altamente influido por las valoraciones y opiniones de los clientes, lo cual implica la necesidad de establecer puntos de vista específicos relacionados con la calidad de servicio.

### **Prácticas Laborales**

Dentro de los Derechos Humanos la educación es un pilar fundamental, por lo que debería ser accesible para todas las personas durante toda su vida. Las Instituciones de Educación Superior son las entidades encargadas de la enseñanza, mismas que consideran que a más de los conocimientos teóricos es necesario complementarlos con la práctica, pues es un componente elemental en el proceso de formación profesional. En donde las prácticas pre-profesionales y pasantías cumplen con la función de fortalecer la formación de una persona mediante el desarrollo de habilidades, capacidades, experiencias y mayores conocimientos que les permitirán obtener una mejor preparación durante su inserción laboral (Arboleda, 2013).

Las prácticas pre-profesionales son desarrolladas mediante convenios institucionales asegurando la posibilidad de relacionar a un estudiante en actividades productivas o de servicio, promoviendo el compromiso y responsabilidad de los mismos para con su actividad profesional futura. Entonces, al egresar los profesionales contarán con conocimientos tanto prácticos como teóricos para investigar, organizar, crear, dirigir, planificar, etc., de manera eficiente (Hasing et al., 2018).

Las prácticas pre-profesionales son evaluadas con el objetivo de comprobar las capacidades que el individuo adquirió. La evaluación cualitativa es realizada por la persona encargada de supervisar y monitorear el desempeño de la persona en las funciones encomendadas. Esto se hace para valorar los logros obtenidos en relación a las actitudes y capacidades desarrolladas en el proceso de formación, tomando en cuenta lo siguiente: trabajo en equipo, cumplimiento de tareas, iniciativa, capacidad empresarial y técnica, capacidad de organización y ejecución en el trabajo, etc., (Navas, 2011).

La formación profesional en el sector turístico y hotelero requiere adquirir varias competencias y habilidades debido al amplio campo de acción en el cual se desarrolla la carrera. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el área administrativa de los establecimientos son esenciales, pues permite un mejor control de todas las actividades llevadas a cabo dentro de la organización para la toma de decisiones efectivas, siendo indispensable que



una persona posea los conocimientos necesarios con relación a las Tecnologías de la Información y la Comunicación pues es el componente principal que las empresas tienen para conservar su competitividad (Cruz, 2016).

De manera implícita, el sector hotelero siempre ha tenido una filosofía humanista, en donde las acciones de satisfacer necesidades día con día son mas refinadas y precisas. Esto ha provocado que el capital humano esté en preparación y actualización de procesos continuos para afrontar todos los retos que se presenten. De ahí la importancia de disponer de personal capacitado y especializado, para todas las áreas involucradas (Fernández et al., 2018).

Las prácticas pre-profesional o pasantías son indispensables para los estudiantes durante su carrera profesional, pues son la primera muestra laboral que experimentan. En muchas de las ocasiones el buen desempeño influye en que dichos pasantes puedan adquirir experiencia y con más probabilidades de conseguir un puesto dentro de la empresa como personal de planta, lo que se transforma en una gran oportunidad laboral. No obstante, muchos de los implicados “no dudan en aceptar puestos bajos u operativos para comenzar su carrera ya que a lo largo de la misma van obteniendo experiencia, y tienen la posibilidad de ascender de puesto a nivel interno” (López et al., 2017, p. 117).

Las prácticas pre- profesionales ayudan a insertarse rápidamente al mundo laboral. Por lo general en este periodo se aprende a través de la práctica a desarrollar habilidades y conocimientos que se han dictado dentro de las aulas. En el área laboral el estudiante ya graduado tiende a enviar su hoja de vida por diversos medios, físicos, electrónicos, plataformas de empleo, etc., pero en ocasiones el fracaso de no ser aceptados, es debido a que la inserción laboral para el graduado depende del contexto en el cual se encuentre (López et al., 2017).

En la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, se realizaban varias prácticas pre-profesionales en las carreras de Hotelería, Turismo y Gastronomía. No obstante, mediante la implementación de la nueva malla curricular las practicas pre-profesionales en Hospitalidad y Hotelería son una asignatura denominada prácticas laborales, que están directamente relacionadas con actividades de alojamiento y hospitalidad de manera nacional e internacional en diferentes empresas tanto públicas como privadas. Dichas prácticas se van realizando acorde al nivel de competencias y conocimientos que el estudiante desarrolla conforme avanza su formación profesional. Además, se contemplan prácticas de eventos y protocolo, y vinculación con la colectividad en varios escenarios laborales afines a la hospitalidad. Las prácticas comprenden áreas operativas y de supervisión para ampliar los conocimientos desde ambas perspectivas.



## Indicadores para Evaluar la Empleabilidad

Un indicador es una medida estadística que permite clasificar o ubicar a las unidades de análisis referente a un conjunto de variables o parámetros a analizar (De la Vega, s.f.). La empleabilidad al ser un término que se refiere a la capacidad de conseguir y conservar un empleo, cuenta con características elementales que definirán una inserción laboral exitosa. Donde las destrezas, actitudes, aptitudes y competencias de una persona deben desarrollarse para tener un desempeño eficiente una vez que se encuentran dentro del mercado de trabajo. Mediante un proceso de categorización y subcategorización extraídos de la unión de conceptos, clasificación de variables y preguntas de investigación relacionados de forma directa con la empleabilidad, cuyo objetivo es obtener nuevas variables para determinar los indicadores que permitirán evaluar la empleabilidad mediante las actitudes, competencias, habilidades y aptitudes de los individuos (Tabla 2).



**Tabla 2**

*Categorización y Subcategorización de Variables de Empleabilidad*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Variables</b>
1. <b>Competencia Instrumental</b>	1.1. Capital humano	1. Aportes individuales 2. Valor humano 3. Beneficios
1. <b>Competencia Instrumental</b>	1.2. Cualificación	1. Cualificación baja 2. Sobre cualificación
1. <b>Competencia Instrumental</b>	1.3. Capacidad de mantener un empleo	1. Capacidades laborales 2. Formación adicional
1. <b>Competencia Instrumental</b>	1.4. Desarrollo personal	1. Felicidad 2. Ingreso económico
1. <b>Competencia Instrumental</b>	1.5. Componentes de la empleabilidad	1. Empleo 2. Desempeño laboral 3. Desarrollo profesional 4. Motivación
1. <b>Competencia Instrumental</b>	1.6. Competencias laborales	1. Capacidades laborales 2. Debilidades del perfil 3. Fortalezas del perfil
2. <b>Competencia Interpersonal</b>	2.1. Situaciones discriminatorias	1. Formas de discriminación en la empresa



<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Variables</b>
<b>2. Competencia Interpersonal</b>	2.2. Trabajo decente	2. Procesos de clasificación 1. Prácticas de equidad 2. Satisfacción laboral
<b>2. Competencia Interpersonal</b>	2.3. Derechos laborales	3. Igualdad 1. Herramientas de trabajo 2. Obligaciones laborales 3. Ingresos 4. Seguridad laboral 5. Remuneración
<b>3. Competencia Sistémica</b>	3.1. Formación	1. Calidad de la educación 2. Cátedras actualizadas 3. Satisfacción educativa
<b>3. Competencia Sistémica</b>	3.2. Depreciación del capital humano	1. Habilidades y conocimientos 2. Desarrollo profesional 3. Motivos para dejar un trabajo

**Nota.** El cuadro representa la categorización y subcategorización de las variables de empleabilidad que se utilizarán para la obtención de las nuevas variables que permitan desarrollar las fórmulas para calcular los índices de la empleabilidad a partir de Fernández (2007) y Neffa (2016).



Tabla 3

*Formulario para Calcular los Índices de la Empleabilidad*

Variable	Nomenclatura	Fórmula
Capital Humano	<b>V1</b> = Valor humano <b>B1</b> = Beneficios <b>A1</b> = Aporte Individual	$((V1/10 \times B1/10))/(A1/6) \times 100$
Cualificación	<b>C1</b> = Cualificación baja <b>S1</b> = Sobrecualificación	$(C1/5 \times S1/5) \times 100$
Formación	<b>E1</b> = Calidad de la educación <b>C1</b> = Cátedras actualizadas <b>S1</b> = Satisfacción educativa	$((E1/10 \times C1/10))/(S1/5) \times 100$
Capacidad para mantener un empleo	<b>C1</b> = Capacidades laborales <b>F1</b> = Formación adicional	$(C1/5 \times F1/6) \times 100$
Situaciones discriminatorias	<b>D1</b> = Formas de discriminación en la empresa <b>P1</b> = Procesos de clasificación	$(D1/5 \times P1/2) \times 100$
Desarrollo personal	<b>F1</b> = Felicidad <b>I1</b> = Ingreso económico <b>N</b> = Total de población que labora	$(I1/N \times F1/10) \times 100$
Componentes de la empleabilidad	<b>D1</b> = Desarrollo profesional <b>D2</b> = Desempeño laboral <b>M1</b> = Motivación	$((D1/10 \times D2/5 \times M1/6)(E1/6)/N) \times 100$



Variable	Nomenclatura	Fórmula
Trabajo decente	<b>E1=</b> Empleo	
	<b>N=</b> Total de población que labora	
	<b>S1=</b> Satisfacción laboral	$((S1/2 \times I1/2 \times P1/5)/N) \times 100$
	<b>P1=</b> Prácticas de equidad	
Derecho Laboral	<b>I1=</b> Igualdad	
	<b>N=</b> Total de población que labora	
	<b>O1=</b> Obligaciones laborales	$((O1/10)/R1)/5 \times 100$
	<b>R1=</b> Remuneración	$((R1/5)/N) \times 100$
Depreciación del capital humano	<b>S1=</b> Seguridad laboral	$((S1/6)/N) \times 100$
	<b>H1=</b> Herramientas de trabajo	
	<b>N=</b> Total de población que laboral	
	<b>M1=</b> Motivos para dejar un empleo	
Competencias laborales	<b>H1=</b> Habilidades y conocimientos	$(H1/5 \times D1/2) \times (M1/6)/N \times 100$
	<b>D1=</b> Desarrollo profesional	
	<b>N=</b> Total de población que labora	
	<b>C1=</b> Capacidades laborales	$(C1/10) \times 100$
	<b>F1=</b> Fortalezas del perfil	$((F1/10)/C1)/10 \times 100$
	<b>D2=</b> Debilidades del perfil	$((D1/10)/C1)/10 \times 100$

**Nota.** Elaboración propia. Las fórmulas obtenidas son el resultado de las variables correspondientes a las preguntas de investigación previamente desarrolladas, que servirán para el cálculo de los índices de la empleabilidad a partir de (De la Vega, s.f.).



## CAPITULO II: DIAGNÓSTICO

### **Metodología de la Investigación**

La investigación tuvo como objetivo determinar el estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, período 2014-2019. Mediante diversos estudios con base a investigaciones cualitativas y cuantitativas, se logró fundamentar de forma teórica la información necesaria para la elaboración de una encuesta dirigida a los graduados que se encontraban laborando hasta la mencionada fecha. El periodo de estudio elegido a partir del 2014 hasta el 2019, fue debido a que en el 2015 se da la primera promoción de licenciados en hotelería y a inicios del año 2020, se origina una pandemia mundial por COVID-19 generando una crisis en el sector turístico y hotelero, lo cual ocasionó despidos masivos dentro de la industria.

### **Diseño de la Investigación**

#### ***Población y Muestra***

En este contexto investigativo, se determinó la base metodológica del estudio como no experimental, pues las variables a estudiar no fueron alteradas o manipuladas obteniendo así un análisis netamente observacional con un enfoque cualitativo-numérico. Para el levantamiento de información se utilizó encuestas comparativas en dependencia de la cohorte. En donde los graduados de la carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, participaron con relación a su condición laboral o, dicho de otra manera, aquellos graduados que se encontraban laborando y aquellos que no.

Las encuestas (Anexo 2) fueron aplicadas al universo total de 66 graduados de la carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 de manera voluntaria, pues dependía de la disponibilidad de cooperación de aquellos quienes decidieron participar en el estudio. La base de datos de los ex alumnos fue proporcionada por el Departamento de Seguimiento a graduados de la Facultad.

Los contenidos de la encuesta fueron referentes a características sociodemográficas, condiciones de formación académica dentro de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, datos generales y los ámbitos de estudio de esta investigación.

Al contar con un universo de 66 personas graduadas se las clasificó acorde a la cohorte, tomando en cuenta el periodo de graduación, nombre, género, edad y lugar de residencia con la



finalidad de identificar con mayor facilidad a cada sujeto de estudio. Los individuos fueron catalogados mediante sus periodos de grado y género, en donde los investigadores obtuvieron un panorama general y una división más específica de las personas de estudio. El género femenino fue mayor en todas las cohortes con excepción de los años 2017 y 2015, obteniendo así un total de 53 graduadas a partir del año 2015, mientras que el género masculino únicamente cuenta con 13 graduados desde que inició la primera promoción de Licenciados en Hotelería hasta el año 2019 (Tabla 4).

**Tabla 4**

*Cohortes de los Graduados de la Carrera de Hotelería, periodo 2015-2019*

<b>Graduados</b>	<b>Graduados por Cohorte</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>
2	2015	1	1
10	2016	8	2
2	2017	0	2
17	2018	13	4
35	2019	31	4

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la base de datos del Departamento de Seguimiento a Graduados de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Se inició con la difusión de la encuesta el 23 de marzo del 2021, se planteó como plazo de espera 3 semanas y media finalizando el día 19 de abril del 2021, considerado como periodo suficiente para dar respuesta a la misma. Sin embargo, se procedió a reenviar la encuesta en las fechas correspondientes al 29 de marzo, 05 de abril y 13 de abril para aumentar la capacidad de respuesta.

La aplicación de la encuesta (Anexo 2) fue mediante correo electrónico tanto personal como institucional, adicionalmente se optó por el uso de redes sociales como Facebook y WhatsApp, debido a que muchas de las personas dentro de la población a investigar no contaban con sus correos estudiantiles vigentes. Así mismo, la forma más sencilla de ubicación fue mediante relaciones de amistad entre los estudiantes, quienes proporcionaron la información de sus ex compañeros de formación.

El porcentaje de respuesta obtenido una vez que finalizó la aplicación de la encuesta fue del 60%, considerando que la población a investigar fueron 66 de los cuales respondieron 40



individuos. La depuración de la información recolectada se realizó mediante dos filtros, el primero a través de Excel en el cual se unificaron y codificaron los datos de forma numérica cada una de las respuestas con la finalidad de evitar errores al momento de cargar el documento al SPSS, programa utilizado para la limpieza final de los datos, dicho software sirve para el análisis de grandes cantidades de datos estadísticos que facilitan la elaboración de tablas, gráficas, tabulaciones, pruebas de correlación, entre otras funciones.

### **Técnicas de Recolección de Información**

En el diseño e implantación de la encuesta se utilizó una plataforma denominada KoboToolbox, que permite la obtención de datos de forma fácil, ágil y segura ayudando a la reducción de errores por vía online, pues posee la capacidad de codificar cada una de las preguntas y respuestas mediante números o letras, facilitando el proceso de tabulación.

El cuestionario (Anexo 2) estuvo compuesto por 43 preguntas que tuvieron una revisión teórica previa, con la finalidad de conocer la empleabilidad desde la perspectiva de los 66 sujetos de estudio en las diferentes áreas del conocimiento.

Los datos generales tuvieron como objetivo ubicar a las personas mediante varios canales de comunicación, conocer la cantidad de encuestados por género, lugar de residencia y su estado de empleabilidad para posteriormente llevar a cabo un análisis comparativo entre cohortes de los graduados empleados.

La siguiente parte de la encuesta estuvo conformada por las competencias instrumentales, interpersonales y sistémicas. El desarrollo de las preguntas de investigación para este punto, se realizó con base a las variables de la empleabilidad, mismas que se relacionan con el desempeño del individuo en su entorno laboral, la educación como proceso fundamental de formación, oportunidades de acceso laboral y comportamiento social, dando como resultado un total de 16 preguntas que permitieron evaluar aspectos importantes que contribuyen a una inserción laboral exitosa.

Las competencias instrumentales, tuvieron la finalidad de abordar todas las capacidades críticas y autocríticas de un individuo, donde los resultados fueron aspectos éticos (derechos laborales), y de igualdad (situaciones discriminatorias y trabajo decente). En esta parte de la encuesta se elaboraron 11 preguntas con la intención de descubrir si la sensación de bienestar y pertenencia dentro de la empresa fue satisfactoria, tomando en cuenta el trato, cumplimiento de obligaciones laborales por parte de la organización, ingreso económico y situaciones discriminatorias.



Las competencias sistémicas tuvieron el objetivo de determinar el nivel de formación, desarrollo de cualidades, actitudes y aptitudes de los graduados durante su proceso educativo dentro de la Facultad, y a su vez permitió identificar los factores que combaten a la depreciación del capital humano dentro de una organización. Las preguntas desarrolladas para esta sección fueron seis, donde tres se asociaron directamente con la formación impartida por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019. Esto permitió averiguar la calidad de la educación que proporciona dicha institución desde la perspectiva de los graduados en cuanto a enseñanza y contenidos. Además, se conoció la satisfacción que los graduados tuvieron respecto a los conocimientos adquiridos. Las preguntas restantes estuvieron enfocadas en la depreciación del capital humano, que hace referencia a los motivos por los cuales una persona abandona un puesto de trabajo y si la empresa aporta de alguna manera al desarrollo profesional que motiven a un empleado a comprometerse con la organización.

### **Variables de Investigación**

El estudio abordó aspectos relacionados con la empleabilidad, enfatizando en la relevancia que tiene sobre un individuo y su proceso de inserción laboral. Los conceptos de dicho término fueron comparados entre diferentes perspectivas de análisis con la finalidad de conocer los puntos de vista con mayor semejanza, especificando aquellos criterios que representan a la empleabilidad a través de sus variables. El método de análisis comparativo jugó un rol importante al momento de realizar el estudio, pues permitió agilizar el proceso de descripción y formulación de conceptos similares u opuestos. Se aplicó dos experimentos estadísticos referentes a las correlaciones de datos no paramétricos. En donde el primero corresponde las cohortes o agrupamientos que ayudaron a describir la intensidad con que se relacionan las variables. Y en el segundo, se procedió a integrar todos los elementos de estudio para establecer las relaciones de las variables respecto a los sujetos de investigación.

Así, el estudio de las variables tuvo como objetivo comprobar o no hipótesis que se derivaron de una teoría correspondiente a un tema específico, en este caso, el estado de empleabilidad de los graduados de la carrera de Hotelería. Para el análisis de datos se manipuló de manera constante la variable empleabilidad, misma que correspondía a si un individuo se encontraba o no laborando. Dicha variable en estado nominal ayudó a la organización de datos y en modo ordinal facilitó el proceso de correlación o combinación de las variables que permitió obtener aspectos fundamentales para la investigación. El uso de correlaciones ayudó a conocer el comportamiento que tiene una variable en función a otra, dicho de otra manera, si una variable “x” es la causa de “y”.



El estudio tuvo como base fundamentos teóricos sólidos relacionados con la empleabilidad y su conceptualización a partir de 9 enfoques diferentes como, economía, filosofía, antropología, política, legislación, turismo (alojamiento), relaciones internacionales, sociología y migración. Tales áreas de investigación tienen gran relevancia, debido a la información que proporciona cada ámbito respecto a la empleabilidad de un individuo una vez culminado su periodo de estudio.

La capacidad de una persona de conseguir y mantener un empleo, está directamente relacionado con los componentes de empleabilidad que ayudan a un individuo a mejorar sus características como capital humano y a reforzar su identidad personal. El desarrollo personal e igualdad de oportunidades sin vetas de ineficiencia permiten a una persona mejorar su calidad de vida por ende se genera una sensación de bienestar, sin embargo, la discriminación y exclusión social, disminuye considerablemente las oportunidades de conseguir un empleo.



## CAPÍTULO III: RESULTADOS

**Análisis e Interpretación de Resultados**

En el presente capítulo se realizó un análisis descriptivo mediante la información recolectada de la encuesta relacionada a la empleabilidad y sus diferentes perspectivas de análisis, que permitió determinar el estado de empleabilidad de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019. Adicionalmente, se hizo un análisis comparativo mediante correlaciones para conocer el grado de relación entre variables.

**Datos Generales****Tabla 5**

*Estado de Empleabilidad de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad pre-COVID-19*

		¿Se encontraba usted laborando antes de la pandemia por COVID-19?			Total	Riesgo
		Si	No			
<b>Femenino</b>	Porcentaje	60,0%	40,0%	100%	0,72	
	Recuento	18	12	<b>30</b>		
<b>Masculino</b>	Porcentaje	90,0%	10,0%	100%	4,33	
	Recuento	9	1	<b>10</b>		
<b>Total Encuestados</b>		67,5%	32,5%	<b>100%</b>		
	Porcentaje					
	Recuento	27	13	<b>40</b>		

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



La encuesta fue aplicada a 66 graduados de carrera de Hotelería periodo 2014-2019, obteniendo la respuesta de 40 personas. Donde el género femenino contaba con un total de 30 personas y el género masculino estaba conformado por 10 individuos. Los resultados relacionados al estado de empleabilidad antes de la pandemia por COVID-19, indicaron que 60% de personas empleadas fueron mujeres sector que presentó un menor riesgo para estar empleadas mostrando una correlación entre variables de 0,72, lo cual aumenta considerablemente la probabilidad de conservar un empleo, mientras que el 40% se encontraban desempleadas. El 90% de los hombres contaba con una plaza laboral y el 10% no, esto debido a que existe un mayor riesgo de empleabilidad, representado por el 4,33 para dicho género, provocando que la posibilidad de preservar un empleo disminuya (Tabla 5).

**Tabla 6**

*Razones para que los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 fueran empleados.*

Estado de Empleabilidad		¿Por qué cree usted que lo emplearon?	
Si	Título profesional	Porcentaje	40,7%
		Recuento	11
	Nivel de experiencia	Porcentaje	25,9%
		Recuento	7
	Nivel de formación	Porcentaje	22,2%
		Recuento	6
	Familiares o amigos dentro de la empresa	Porcentaje	7,4%
		Recuento	2
	Post prácticas pre-profesionales	Porcentaje	3,7%
		Recuento	1
<b>Total Empleados</b>			<b>27</b>
	<b>Riesgo</b>		0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Los datos obtenidos, el nivel de experiencia no influye de manera significativa dentro de este grupo de estudio para conseguir un empleo. No obstante, existen varias empresas independientemente del sector al cual pertenezcan que prefieren a personal con experiencia, lo cual para muchos individuos es perjudicial, debido a que en la mayoría de los casos las personas son recién graduados y no han desarrollado un nivel de experiencia alto, lo cual disminuye su probabilidad de encontrar un empleo. Gran parte de los encuestados, fueron contratados por el título profesional (40,7%), esto demuestra que poseer un título universitario aumenta la probabilidad de conseguir un empleo, sin embargo, no se garantiza que la mayoría de individuos obtengan una inserción laboral exitosa.

Las prácticas pre-profesionales deben reforzar los procesos de formación de un individuo, no obstante, son muy pocas las personas que logran una inserción laboral exitosa mediante dicha opción, pues son pocos los graduados empleados bajo este concepto. Otro aspecto elemental es el nivel de formación que poseen los graduados, evidenciando que las empresas apuestan por aquellas personas que poseen un nivel de formación más alto, adicional al título profesional. Sin embargo, existe una cantidad significativa de graduados (32,5%), que a pesar de tener formación profesional no pueden enfrentarse a los continuos cambios que experimenta el mercado laboral y por consiguiente no han logrado conseguir empleo. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, demostrando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 6).

**Tabla 7**

*Información del Trayecto Laboral de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019*

Estado de Empleabilidad			Porcentaje	Recuento	Riesgo
<b>No</b>	¿Cuál fue el motivo por el cual dejó de laborar?	Pandemia por COVID-19	30,8%	4	0,00
		Emprendimiento	15,4%	2	
		Motivos Personales	53,8%	7	
	<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>13</b>	
<b>Si</b>	¿En qué empresa se encontraba laborando?	Hotel	48,1%	13	0,00
		Empresa Propia	18,5%	5	
		Fuera del Área Hotelera	33,3%	9	
	<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>27</b>	
¿Qué cargo desempeñaba ?	Recepcionista	33,3%	9	0,00	
	Auditor Nocturno	3,7%	1		
	Jefe de Reservas	3,7%	1		
	Asistente de Eventos	3,7%	1		
	Coordinador de Costos y Compras	3,7%	1		
	Propietario/Emprendedor	18,5%	5		
	Fuera del Área Hotelera	3,33%	9		
	<b>Total</b>		<b>100%</b>		<b>27</b>
¿En qué área se encontraba laborando?	Recepción	40,7%	11	0,00	
	Organización de Eventos	3,7%	1		
	Administración Hotelera	3,7%	1		
	Administración/Empresa Propia	18,5%	5		
	Fuera del Área Hotelera	33,3%	9		
	<b>Total</b>		<b>100%</b>		<b>27</b>

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Las personas que no se encontraban laborando, manifestaron en su mayoría que dejaron su empleo por motivos personales. Además, los encuestados mencionaron que otra de las razones para dejar de laborar fue debido a la pandemia por COVID-19, reflejando que gran parte las empresas optaron por reducir el capital humano de sus instalaciones como efecto de la emergencia sanitaria y la crisis económica que afectó en gran medida a la mayor parte de organizaciones dentro del país, incluso provocando el cierre de las mismas.

La creación de emprendimientos fue otro motivo por el cual dejaron de laborar, dato que permitió conocer que la capacidad de emprendimiento de los graduados de la carrera de hotelería es muy baja (15,4%). Según Alvarado y Gómez (2021), mencionan que uno de los factores principales que impide emprender es el financiamiento pues los recursos son insuficientes, ya que dentro del país las opciones de financiamiento para pymes son reducidas y cuando se encuentran disponibles el interés es muy alto. Además, la competencia es otro factor que imposibilita emprender pues hay una sobresaturación de negocios destinados al alojamiento.

Tomando en cuenta el lugar de residencia de la mayoría de encuestados (Tabla 8), se puede deducir que emprender dentro de la ciudad de Cuenca no es viable, debido a la sobresaturación de negocios destinados al alojamiento, establecimientos que generalmente son administrados por familias que vieron la oportunidad de obtener mayores ingresos y adecuaron un sitio para llevarlo a cabo, sin ningún proceso de planificación o estudio de mercado previo.

De los encuestados que sí se encontraban empleados, los datos demostraron que mayoritariamente los graduados se encontraban laborando en el sector hotelero, correspondiente al área de su formación. El departamento de recepción contaba con cargos referentes a recepcionistas, jefe de reservas y auditores nocturnos (40,7%). Entonces, la información permite observar que la mayor cantidad de graduados permanece en dichos puestos debido a que los establecimientos requieren más personal operativo que administrativo.

En el departamento de administración hotelera contaba con un coordinador de costos y compras, y el área de organización de eventos estuvo conformado por un asistente. Esto evidencia que las oportunidades de ascender disminuyen y la necesidad de contar con un ingreso económico genera que la persona se mantenga ejerciendo la misma actividad. Hay que considerar que otro posible escenario por el cual los individuos permanecen en un mismo cargo durante mucho tiempo, es debido a que no se sienten con la capacidad suficiente para manejar puestos superiores o no desean salir de su zona de confort, lo cual no les permite crecer profesionalmente y por consiguiente obtener mejores empleos.



Los encuestados restantes buscaron empleos en empresas fuera del sector de alojamiento, debido a que la industria no ofertaba plazas de empleo suficientes. Por lo antes mencionado, el formarse y adquirir conocimientos referentes a una profesión y no trabajar en el sector correspondiente, genera que todos los conocimientos obtenidos queden en desuso. Mientras que ciertos graduados optaron por crear y dirigir su propia empresa para obtener ingresos y generar plazas de empleo (18,5%). No existe riesgo correspondiente a la trayectoria laboral de los graduados, pues está representado por 0,00 demostrando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 7).

**Tabla 8**

*Lugar de Residencia de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad*

Lugar de Residencia		Estado de Empleabilidad			
Provincia	Ciudad	Si		No	
<b>Azuay</b>	Cuenca	22	71,0%	9	29,0%
	Chordeleg	0	0,0%	1	100%
<b>Cañar</b>	Azogues	1	33,3%	2	66,7%
<b>El Oro</b>	Machala	2	100%	0	0,0%
	Pasaje	1	100%	0	0,0%
<b>Guayas</b>	Balao	0	0,0%	1	100%
<b>Extranjero</b>	EEUU	1	100%	0	100%
<b>Total</b>		<b>27</b>		<b>13</b>	
	<b>Riesgo</b>				0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

En lo relacionado al estado de empleabilidad y lugar de residencia de los graduados, los resultados mostraron que la mayoría se encuentra dentro del Ecuador, en las diferentes provincias como Azuay, Cañar, El Oro y Guayas a excepción de una persona residente en el extranjero. En la ciudad de Cuenca la mayoría de personas residentes estaban empleadas (71%) y la cantidad sobrante de desempleadas. Mientras que las demás provincias contaban con porcentajes bajos tanto para personas empleadas como para aquellas que no tenían empleo, esto acorde a la cantidad de personas residentes en dichos sitios.

Según los datos obtenidos, la mayor parte de encuestados decide quedarse en su propio lugar de residencia para encontrar un empleo, debido a que buscar trabajo en otras ciudades para obtener mejores oportunidades implica la inversión de una gran cantidad de recursos económicos que en la mayoría de los casos las personas recién graduadas no poseen. Además, los encuestados prefieren ciudades grandes para trabajar, pues existe mayor actividad



económica y social. El riesgo para este apartado corresponde al 0,49 demostrando que los datos obtenidos son mayoritariamente confiables (Tabla 8).

### **Capital Humano**

**Tabla 9**

*Nivel de Satisfacción Como Capital Humano de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019.*

Estado de Empleabilidad	¿Cuán valorado se sentía como capital humano dentro de la organización?				Total	Riesgo
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo		
	9-10	7-8	5-6	1-4		
<b>Porcentaje</b>	40,7%	18,5%	25,9%	14,8%	100%	
<b>Si Recuento</b>	11	5	7	4	27	0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

Los resultados referentes al nivel de satisfacción de los encuestados como capital humano dentro la organización en la que laboraban, demostraron que gran porcentaje de los graduados (40,7%) se sentían valorados en un nivel muy alto dentro de la organización que laboraban, pues sus conocimientos, habilidades, competencias y cualidades fueron reconocidas, aumentando su rendimientos, convirtiéndolos en una parte fundamental dentro de la organización para alcanzar las metas empresariales (Tabla 9).

El 25,9% expresó que tenía un nivel medio de satisfacción y el resto de los individuos revelaron que su nivel de satisfacción era bajo. Lo que indica que a ciertas empresas no le dan gran importancia a su capital humano, pues el bienestar empresarial está sobre las necesidades del empleado, dicho de otra manera, los recursos económicos son más valorados que los empleados que laboran dentro de la organización. Adicionalmente, si la persona que se encuentra a cargo de la administración de un establecimiento no posee los conocimientos necesarios sobre el mercado donde se encuentra, no podrá llevar a cabo un correcto manejo de su empresa y de su personal. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, demostrando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 9).

**Tabla 10**

*Aportes de Mejora en Habilidades y Conocimientos de los Graduados de la Carrera de Hotelería, periodo 2014-2019 por Parte de la Empresa en la que Laboraban*

Estado de Empleabilidad	¿De qué manera aportaba la organización con la mejora de sus habilidades y conocimientos?		
<b>Si</b>	Capacitaciones continuas	Porcentaje	63,0%
		Recuento	8
	Coaching	Porcentaje	33,3%
		Recuento	9
	Rotación de puestos de trabajo	Porcentaje	29,6%
		Recuento	8
Equipos multidisciplinarios	Porcentaje	29,6%	
	Recuento	8	
<b>Total Empleados</b>			<b>27</b>
	<b>Riesgo</b>		0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

Las empresas aportan al desarrollo profesional de sus empleados mediante capacitaciones debido a que, uno de los elementos más importantes es la actualización de conocimientos con la finalidad de contar con personal preparado ante cualquier situación que se presente dentro de la organización. Además, las organizaciones utilizan el proceso de coaching, ya que permite que los individuos se conozcan y se acoplen al entorno en cual se desenvuelven, y así obtener mejores resultados referente al aprendizaje de nuevos conocimientos, competencias y habilidades para crecer profesionalmente.

Los encuestados también manifestaron que trabajar en equipos multidisciplinarios y en la rotación de puestos fueron otras opciones que permitían aumentar el nivel participativo y de integración entre compañeros dentro de nuevas áreas de trabajo, compartiendo actividades de manera responsable para alcanzar objetivos comunes. No existe riesgo para el apartado de mejora de habilidades y conocimientos, pues corresponde al 0,00, demostrando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 10).

**Tabla 11**

Beneficios Obtenidos por los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad al Trabajar Dentro de una Empresa, periodo 2014-2019

Estado de Empleabilidad	¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo al trabajar dentro de la empresa?		
<b>Si</b>	Potenciar el desarrollo de competencias y conocimientos	Porcentaje	66,7%
		Recuento	18
	Satisfacción personal	Porcentaje	55,6%
		Recuento	15
	Mejorar la calidad de vida	Porcentaje	40,7%
		Recuento	11
	Salarios y ascensos	Porcentaje	33,3%
		Recuento	9
	<b>Total Empleados</b>		<b>27</b>
	<b>Riesgo</b>		0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

Acorde a los beneficios obtenidos por los encuestados al trabajar dentro de una empresa, los datos indican que la mayor parte logró potenciar el desarrollo de competencias y conocimientos (66,7%), que por lo general son aquellos que estuvieron empleados en hoteles o empresas de gran capacidad, y que permiten poner en práctica los conocimientos obtenidos y adquirir nuevos, para obtener mayor compromiso por parte del trabajador hacia la empresa, pues el crecer y desarrollarse profesionalmente tiene un impacto motivacional alto.

Otro porcentaje manifestó obtener satisfacción personal, seguido por la mejora en su calidad de vida (40,7%), tomando en cuenta que el trabajo es un rasgo único de las personas, se transforma en un sistema de necesidades en donde se busca la manera de satisfacer las mismas y generar riqueza, intentando crecer personalmente situación que genera satisfacción laboral y una mejor forma de vivir debido a un trabajo bien elaborado.



Pocas empresas benefician a sus empleados a través de buenos salarios y ascensos (33,3%), debido a que la economía del país se encuentra inestable y por consiguiente gran parte de empresas no puede aumentar los sueldos y mucho menos generar vacantes que le permitan a un individuo subir de nivel. Pues durante los últimos años, debido al peso de la deuda externa, la población ecuatoriana ha atravesado por un sin número de efectos negativos que se transforman en pobreza, corrupción y desempleo dificultando cada vez más la situación económica del Ecuador (Cacarin, 2020).

Sin embargo, se debe considerar que también influye la dedicación que una persona ejerce sobre una actividad que le ayude a conseguir mejores oportunidades dentro de una organización, una vez que esta empleada. No existe riesgo, pues el valor corresponde al 0,00, demostrando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 11).

**Tabla 12**

*Aportes Brindados por los Graduados de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad al Trabajar Dentro de una Empresa, periodo 2014-2019*

Estado de Empleabilidad	¿Cuáles fueron los aportes de mayor valor que usted brindó a la empresa?		
<b>Si</b>	Mejorar la eficiencia de un procedimiento	Porcentaje	63,0%
		Recuento	17
	Resolver problemas	Porcentaje	55,6%
		Recuento	15
	Nuevas alternativas de servicio	Porcentaje	44,4%
		Recuento	12
	Ahorrar recursos	Porcentaje	37,0%
		Recuento	10
<b>Total Empleados</b>	Aumentar los ingresos	Porcentaje	29,6%
		Recuento	8
	<b>Riesgo</b>		<b>27</b>
			0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019



La información recopilada conforme a las respuestas brindadas por los encuestados, demuestran que los graduados proporcionaron valiosos aportes al laborar dentro de una organización, pues el mejorar la eficiencia de un procedimiento (63%), demostró que los graduados una vez que se familiarizan con el entorno en el cual se encuentran, pueden identificar las necesidades de la empresa y así hacer uso de sus conocimientos, y habilidades para mejorarla pues comprenden la importancia de agilizar y ejecutar los procedimientos de manera eficaz, lo cual ayuda a mejorar la resolución de problemas que se presentan de manera cotidiana dentro de una organización.

Con relación a las nuevas alternativas de servicio los encuestados manifestaron que innovar dentro de una empresa es importante pues representa una gran oportunidad de crecimiento y transformación organizacional, teniendo como fin definir estrategias de diferenciación que permitan un mejor posicionamiento en el mercado al igual que el ahorro de recursos en donde dicho aspecto influye positivamente en el estado de la empresa, ayudando a minimizar el desperdicio, ahorrar dinero y tiempo, mediante la ayuda de un equipo de trabajo que genere ideas y estrategias de manera inteligente para alcanzar metas a través de varios sistemas que optimicen el uso de recursos.

Y solo el 29,6% manifestó que su aporte hacia las empresas fue aumentar ingresos, tomando como referencia teórica a la empleabilidad en la economía descrita previamente en el primer capítulo, donde se refiere a que la inserción laboral de una persona dentro de una empresa es para aumentar la productividad y los ingresos. No obstante, mediante los datos obtenidos se puede deducir que el porcentaje de individuos que se interesan por dicho aspecto es muy bajo, demostrando que la cantidad de personas que cuentan con los conocimientos necesarios para llevar a cabo un proceso de gestión referente al aumento de ingresos son muy pocas, debido a la falta de compromiso hacia la empresa. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, indicando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 12).

**Cualificación****Tabla 13**

*Nivel de Cualificación de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019*

Estado de Empleabilidad	¿Cuál fue su nivel de cualificación para el puesto solicitado?					Total	Riesgo
	Muy Alto 9-10	Alto 7-8	Medio 5-6	Bajo 1-4			
<b>Si</b>							
<b>Porcentaje</b>	29,6%	63,0%	7,4%	0,0%	100%		
<b>Recuento</b>	8	17	2	0	27		0,00
Estado de Empleabilidad	¿Considera usted que su nivel de cualificación era mayor al requerido en su puesto de trabajo?			Riesgo			
	Si	No					
<b>Si</b>							
<b>Porcentaje</b>	48,1%	51,9%					
<b>Recuento</b>	13	14		0,00			

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

Dentro de los niveles de cualificación, los resultados indicaron que los encuestados contaban con un nivel alto y muy alto, pues debido a los constantes cambios del mercado laboral, todos los conocimientos, experiencias, habilidades, entre otros, son analizados de forma más concisa dentro de un puesto de trabajo en donde se pone en práctica todo lo aprendido durante la formación académica y experiencia profesional adquirida por empleos anteriores o mediante las pasantías pregrado, demostrando que la mayor parte de graduados contaba con la cualificación necesaria para ejercer las actividades que demandaba su cargo dentro de la organización en la cual laboraban. Así, aquellos que mantenían un nivel medio demostraron que los individuos



tenían un comportamiento conformista respecto al nivel de cualificación con el que contaban, evidenciando la falta de interés por la formación continua.

Los encuestados consideraron que su nivel de cualificación era mayor al requerido en el puesto que laboró (48,1%). Haciendo referencia a la sobrecualificación que presentan ciertos encuestados, se observa que los individuos mientras más capacitados se encuentran y cuentan con muy buenas credenciales, toman la decisión de aceptar plazas de empleo que están por debajo del nivel de cualificación que poseen, con el único objetivo de entrar al mercado laboral. No existe riesgo, pues el valor corresponde al 0,00, demostrando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 13).

### **Capacidad Para Mantener un Empleo**

**Tabla 14**

*Capacidades más Valoradas Dentro de una Organización según la Perspectiva Directa de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019*

Estado de Empleabilidad	¿Cuáles fueron las capacidades más valoradas dentro la organización?		
<b>Si</b>	Resolución de conflictos	Porcentaje	66,7%
		Recuento	18
	Trabajo en equipo	Porcentaje	66,7%
		Recuento	18
	Empatía	Porcentaje	55,6%
		Recuento	15
	Comunicación efectiva	Porcentaje	48,1%
		Recuento	13
	Creatividad	Porcentaje	40,7%
		Recuento	11
<b>Total Empleados</b>			<b>27</b>
	<b>Riesgo</b>		0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019



Las capacidades más valoradas dentro de una organización según los encuestados, están conformadas por la resolución de conflictos y el trabajo en equipo (66,7%), pues es elemental que cada empresa cuente con personal capacitado que pueda afrontar cualquier conflicto que se presente, brindando una respuesta rápida y eficiente a las problemáticas, lo cual permitirá mejorar la comunicación entre departamentos y con los demás colaboradores. Además, el trabajo en equipo tiene como objetivo alcanzar un fin común, a través de la confianza, comunicación, coordinación y compromiso, por parte de los empleados de la empresa, esto genera un sentimiento de pertenencia mayor hacia la empresa, ya que aumenta la motivación, ayuda al aprendizaje, mejora la productividad, etc. Obteniendo así beneficios para ambas partes.

La empatía, dentro de cualquier área y con mayor énfasis en el sector hotelero es sumamente importante disponer de personal que tenga la capacidad de identificarse con otra persona y compartir emociones, debido a que el contacto con los clientes es de manera permanente. Ser empático trae consigo beneficios, pues les permite a los trabajadores comprender a quienes le rodean, tienen varios puntos de vista que facilitan la ejecución de trabajos en equipo y negociaciones, como la comunicación efectiva que, al ser llevada a cabo de manera clara ayudará a que se cumplan los objetivos propuestos de manera eficaz, como el aumento de productividad, personal motivado y mejores relaciones laborales.

Mientras que la capacidad menos valorada está conformada por la creatividad (40,7%) demostrando que, aunque generalmente las empresas valoran en mayor cantidad aquellas personas que sepan desenvolverse ante diferentes situaciones, existen organizaciones que aún consideran que la parte creativa es importante, pues permite a los empleados desarrollar nuevas ideas que ayudan a mantener a la compañía actualizada e innovando constantemente, ya sea mediante un nuevo producto o servicio. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, indicando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 14).

**Tabla 15**

*Acciones Realizadas por parte de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 Para Aumentar su Capacidad de Conservar un Empleo*

<b>Estado de Empleabilidad</b>	<b>¿Qué acciones realizaba usted para mantener su empleo?</b>		
<b>Si</b>	Puntualidad y responsabilidad	Porcentaje	81,5%
		Recuento	22
	Actitud proactiva	Porcentaje	74,1%
		Recuento	20
	Trabajo en equipo	Porcentaje	59,3%
		Recuento	16
	Anticipar las necesidades de la empresa	Porcentaje	48,1%
		Recuento	13
	Formación continua	Porcentaje	11,1%
		Recuento	3
	<b>Total Empleados</b>		<b>27</b>
	<b>Riesgo</b>		<b>0,00</b>

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019



De acuerdo a los encuestados, la puntualidad y responsabilidad es la acción más importante para mantener un empleo, pues demuestra el respeto y el interés que se tiene hacia la organización, esto permite que una persona sea percibida de una manera más confiable y con las capacidades necesarias para desempeñar otras funciones de forma ordenada y eficaz, lo cual también representa a un individuo responsable. La puntualidad manifiesta compromiso y profesionalismo.

La actitud proactiva (74,1%) fue una de las acciones realizadas para mantener un empleo, ya que en las empresas los empleados que toman la iniciativa, buscan oportunidades, poseen positivismo y son responsables, pueden realizar actividades que generen cambios positivos dentro de la empresa, lo cual se transforma en un gran beneficio organizacional y personal para cada uno de los colaboradores, pues su valor como capital humano aumentará significativamente.

El anticipar las necesidades de la empresa es importante, pues si un empleado demuestra estar atento a todo lo que sucede dentro de su entorno laboral, sabrá si existen situaciones que puedan ser previstas o evitadas, además de agilizar procesos que permitirán alcanzar objetivos. Por último, la formación continua (11,1%) les ha ayudado a mantener su empleo. Sin embargo, al ser un aspecto importante son muy pocas las personas que consideran que la educación continua es un proceso valioso que les permite aumentar su desarrollo personal y profesional una vez que terminan su proceso de formación universitaria.

La cantidad de empresas que apoyan a su personal a formarse continuamente son reducidas, ya que en varias ocasiones no les brindan el tiempo suficiente para llevar a cabo sus estudios. Aunque, se debe tomar en cuenta que también depende de la persona seguirse preparando, pero varias de ellas no lo hacen ya sea por falta de recursos o desinterés. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, demostrando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 15).

**Desarrollo Personal****Tabla 16**

*Nivel de Felicidad e Ingreso Económico Percibido por los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019*

Estado de Empleabilidad	¿Su ingreso económico era suficiente para llevar un buen estilo de vida?			¿Cuál era el nivel de felicidad que le generaba su empleo?				Total
	Si	No	Total	Muy Alto 9-10	Alto 7-8	Medio 5-6	Bajo 1-4	
<b>Si</b>								
<b>Porcentaje</b>	74,1%	25,9%	<b>100%</b>	40,7%	33,3%	18,5%	7,4%	<b>100%</b>
<b>Recuento</b>	20	7	<b>27</b>	11	9	5	2	<b>27</b>
<b>Riesgo</b>								0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Los resultados respecto al ingreso que recibían los encuestados para llevar un buen estilo de vida, indicó que la mayoría de encuestados consideran que el empleo y el salario percibido por una persona referente a las actividades ejecutadas en su puesto de trabajo se encuentran directamente relacionados, debido a que es la actividad principal que permite satisfacer necesidades y que le ayuda a un individuo a subsistir, vivir bien y tener un sentimiento de bienestar o felicidad, tal y como se muestra en el nivel de felicidad expresados por lo graduados que fue calificado con muy alto y alto.

No obstante, existe un 25,9% de encuestados que consideraron que su ingreso no era suficiente, lo que puso en evidencia que son las mismas personas que poseen un nivel de felicidad medio y un nivel bajo. Esto indica que varias personas no se encontraban a gusto con los ingresos económicos que percibían y debido a la escasez de plazas laborales, debían aceptar el salario ofrecido por los empleadores para no perder su trabajo, pues la necesidad de contar con ingresos que les permitiera cubrir sus gastos era mayor. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, señalando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 16).



Tabla 17

*Desarrollo Profesional de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 Dentro de la Empresa en la que Laboraban*

Estado de Empleabilidad		¿Cuánto se preocupaba la empresa por su desarrollo profesional?				Total
		Muy Alto 9-10	Alto 7-8	Medio 5-6	Bajo 1-4	
Si	Porcentaje	25,9%	22,2%	33,3%	18,5%	100%
	Recuento	7	6	9	5	27
	Riesgo					0,00

Estado de Empleabilidad		¿Cree usted que las empresas son las únicas responsables de su desarrollo profesional?		Total
		Si	No	
Si	Porcentaje	3,7%	96,3%	
	Recuento	1	26	
	Riesgo			0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

Según los datos obtenidos respecto a si los encuestados consideraban que las empresas eran las únicas responsables de su desarrollo profesional, el 96,3% respondieron que no y el porcentaje restante menciona que sí. La depreciación del capital humano dentro de una empresa puede aumentar de manera considerable debido a las limitaciones que una persona pueda tener para desarrollarse profesionalmente dentro de la misma. Los encuestados consideraron que la empresa donde estaban laborando se preocupaba por su desarrollo profesional en un nivel medio, y bajo.

Las organizaciones muchas de las veces se conforman con tener personal que posea los conocimientos básicos para cubrir las necesidades de la empresa, sin motivarlos a crecer profesionalmente, lo que ocasiona conflictos para ambas partes, pues los empleados



comenzarán a sentirse frustrados y no valorados y la empresa no contara con la ayuda necesaria para llevar a cabo sus actividades de manera eficiente.

Por otro lado, los porcentajes correspondientes a los niveles muy alto y alto, demuestra que son pocas las empresas que se preocupan por el desarrollo profesional de sus colaboradores, pues conocen la importancia que tiene fortalecer las habilidades y conocimientos de sus empleados, en donde disponer de personal capacitado es un factor clave para que los objetivos y las acciones de servicio se lleven a cabo de manera eficaz dentro de una empresa, a través de la búsqueda de oportunidades que les provea de beneficios comunes.

Sin embargo, seguir aprendiendo y capacitándose depende en gran parte de cada individuo, con el objetivo de no caer en la precariedad de conocimientos que le permitan a una persona seguir siendo empleable. No existe riesgo debido a que el valor está representado por el 0,00, significando que los datos son confiables (Tabla 17).

**Tabla 18**

*Medidas Aplicadas por la Empresa para Aumentar la Motivación de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019*

<b>Estado de Empleabilidad</b>	<b>¿Qué medidas aplicaba la empresa para aumentar su nivel de motivación laboral?</b>		
<b>Si</b>	Buena remuneración económica	Porcentaje	40,7%
		Recuento	11
	Crecer profesionalmente	Porcentaje	37,0%
		Recuento	10
	Interés por el trabajo de sus empleados	Porcentaje	33,3%
		Recuento	9
	Mejora de las condiciones laborales	Porcentaje	33,3%
		Recuento	9
	Incentivos y premios	Porcentaje	3,7%
		Recuento	1
<b>Total Empleados</b>		<b>27</b>	
	<b>Riesgo</b>	<b>0,00</b>	

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



La información obtenida demostró que gran parte de los encuestados fueron motivados por las organizaciones en las cuales laboraban, lo cual crea un mayor sentimiento de pertenencia y compromiso. El ejecutar medidas motivacionales para los trabajadores influye positivamente en el desempeño de sus labores, de tal modo que puedan alcanzar sus objetivos, aumentar su rendimiento, generar nuevas ideas, ser más proactivos y responsables para obtener mayores beneficios ya sea a corto o largo plazo. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, señalando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 18).

### **Competencias Laborales**

**Tabla 19**

*Nivel de Satisfacción de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 Respecto a su Perfil Profesional*

Estado de Empleabilidad		¿Cuál fue el nivel de sus fortalezas dentro de su perfil profesional?				Total
		Muy Alto 9-10	Alto 7-8	Medio 5-6	Bajo 1-4	
<b>Si</b>	<b>Porcentaje</b>	33,3%	55,6%	11,1%	0,0%	100%
	<b>Recuento</b>	9	15	3	0	27
	<b>¿Cuál fue el nivel de sus debilidades dentro de su perfil profesional?</b>					
<b>Si</b>	<b>Porcentaje</b>	3,7%	7,4%	33,3%	55,6%	100%
	<b>Recuento</b>	1	2	9	15	27
	<b>¿Cuál fue el nivel de competencias laborales que le exigieron en la empresa?</b>					
<b>Si</b>	<b>Porcentaje</b>	37,0%	37,0%	25,9%	0,0%	100%
	<b>Recuento</b>	10	10	7	0	27
	<b>Riesgo</b>					0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Del total de los graduados empleados, el nivel de fortalezas dentro de su perfil profesional fue un nivel alto (55,6%), seguido de muy alto y en un nivel medio. Esta información refleja que muchos de los graduados cuentan con un nivel bastante bueno respecto a las fortalezas dentro de su perfil profesional. Además, se puede observar que se cumplen los objetivos que tienen las Instituciones de Educación Superior con respecto a formar personas con competencias profesionales, actitudes y aptitudes adecuadas para que los graduados puedan enfrentarse al mundo laboral y a todos aquellos cambios que presenta, con el fin de aumentar la probabilidad de obtener una inserción laboral exitosa, pues las debilidades dentro de su perfil profesional fue calificado con un nivel bajo, porcentaje representado por el 55,6%.

Sin embargo, existieron encuestados que manifestaron que las debilidades dentro de su perfil profesional fueron en un nivel medio, alto y muy alto, indicando que varios graduados presentaron problemas al momento de ingresar al mercado laboral, ya que tuvieron dificultades debido a sus déficits competenciales. Lo cual se transforma en algo perjudicial, pues reduce de manera significativa su posibilidad de ser empleable.

Los datos recopilados del nivel de competencias laborales que le exigió la empresa, la mayoría de los encuestados indicaron que fue en un nivel muy alto y alto, revelando que los conocimientos y habilidades que poseen juega un papel sumamente importante al momento de conseguir un empleo, ya que generalmente las empresas toman en cuenta aquellas personas que poseen un mayor nivel de competencias, mismas que le brindan a un individuo la seguridad para desempeñarse en un puesto de trabajo.

No obstante, existe un 25% de graduados que manifestaron que la exigencia fue media y que los conocimientos que tenían los encuestados se encontraban relativamente bien, pues se cubrían las necesidades básicas que le exigía su puesto de trabajo dentro de la organización. El riesgo para este apartado no existe, debido a que el valor está representado por el 0,00, demostrando que los datos son confiables (Tabla 19).

**Situaciones Discriminatorias****Tabla 20**

*Situaciones Discriminatorias Identificadas por los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 Dentro de la Empresa que Laboraban*

Estado de Empleabilidad		Porcentaje	Recuento	
<b>Si</b>	¿Cuál fue la forma más común de discriminación dentro de su empresa?	Circunstancias personales	29,6% 8	
		Aspecto físico	11,1% 3	
		Raza o etnia	11,1% 3	
		Género	7,4% 2	
		Otro	Edad	3,7% 1
			Ninguna	37,0% 10
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>27</b>	
	¿Se dio discriminación entre compañeros de trabajo?	<b>Si</b>	14,8% 4	
		<b>No</b>	85,2% 23	
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>27</b>	
	¿Existieron procesos de clasificación por apariencia dentro de la empresa en la que laboraba?	<b>Si</b>	22,2% 6	
		<b>No</b>	77,8% 21	
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>27</b>	
<b>Riesgo</b>			0,00	

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Referente a las situaciones discriminatorias, los encuestados señalaron que no había discriminación entre compañeros dentro de la organización, lo que sugiere que los empleados se respetaban de forma mutua, pues pueden realizar sus actividades con normalidad, ya sea individualmente o de manera colectiva. Al contrario, los encuestados restantes indicaron que sí tuvieron problemas con sus compañeros de trabajo.

Además, el 77,8% de los graduados manifestaron que no hubo procesos de clasificación por apariencia dentro de la empresa donde laboraban. Entonces, se podría afirmar que gran cantidad de las empresas contratan a su personal por los conocimientos y habilidades que poseen. No obstante, aún existen empresas que según la perspectiva de los encuestados experimentaron un proceso de clasificación por apariencia, siendo un elemento que aumenta la probabilidad de no ser empleable, incrementa la exclusión social y amplifica el sistema de desigualdad.

En un 37% los graduados empleados indicaron que no existe ningún tipo de discriminación dentro de la empresa, demostrando que el ambiente laboral es amigable. Sin embargo, los demás graduados manifestaron que sí sucedieron tipos de discriminación dentro de la empresa, esto genera que el empleado no se sienta bien y que al momento de laborar el rendimiento baje y perjudique a la empresa. Las formas de discriminación más comunes dentro de la empresa fueron por las circunstancias personales, mismas que pueden ser determinadas o temporales como una enfermedad, embarazo, etc., de las cuales el individuo no tiene control alguno. Otro grupo de encuestados sugirieron que tuvieron discriminación por su raza o etnia y los aspectos físicos, dando a entender que todavía existen empresas que no saben manejar o controlar mencionadas situaciones que afectan de manera notoria a sus colaboradores, provocando pérdida de capital humano y a su vez perjudicial para la productividad de la empresa.

Las condiciones de discriminación que se presentaron en menor cantidad fueron por género, lo cual refleja que, aunque las mujeres poseen las mismas capacidades y habilidades que los hombres, todavía se pueden encontrar empresas que prefieren sectorizar negando la posibilidad de igualdad. Adicionalmente, la edad fue otro de los motivos de discriminación, en donde ser muy joven o mayor aún influye en las organizaciones para que una persona sea empleada. La información obtenida, refleja que las situaciones de discriminación en las empresas de trabajo se ven notablemente reducidas, sin embargo, aún se dan procesos de diferenciación ocasionando un bajo rendimiento del empleado implicado y un mal ambiente laboral, ya que se atenta contra el bienestar emocional o incluso físico de una persona. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, señalando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 20).

**Trabajo Decente****Tabla 21**

*Prácticas de Equidad Aplicadas Dentro de la Empresa que Laboraban los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019*

<b>Estado de Empleabilidad</b>	<b>¿Qué prácticas de equidad eran aplicadas dentro de la empresa?</b>		
<b>Si</b>	Conversar y escuchar a todos los colaboradores	Porcentaje	66,7%
		Recuento	18
	Diversidad e inclusión	Porcentaje	40,7%
		Recuento	11
	Equidad de salarios	Porcentaje	18,5%
		Recuento	5
	Paridad de género	Porcentaje	14,8%
		Recuento	4
<b>Total Empleados</b>		<b>27</b>	
<b>Riesgo</b>		<b>0,00</b>	

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

Las prácticas de equidad mayormente aplicadas dentro de una empresa están constituidas por conversar y escuchar a todos los colaboradores debido a que son fundamentales para alcanzar objetivos, motivo por el cual es importante que sean valorados para evitar la depreciación del capital humano. Estos datos indican que las organizaciones conocen la importancia de todas las necesidades y objetivos que tienen los trabajadores, pues cuando el personal está motivado ayuda a generar un ambiente laboral amigable y sano, contribuye a la mejora empresarial y a ser un empleado comprometido con su organización. También, la diversidad e inclusión, demostrando que la diversidad ayuda a mejorar la unión y el bienestar social de manera empática y comprensiva en una organización, esto provoca que las personas que desempeñan sus



actividades dentro de una empresa aumenten su eficiencia y productividad para obtener mayores beneficios.

La equidad de salario fue considerada como una de las prácticas de igualdad aplicada en la empresa, reflejando que aún son muy pocas las empresas que se preocupan por sus colaboradores de manera igualitaria. Así mismo la paridad de género, evidenció que las empresas brindaban las mismas condiciones y oportunidades tanto a hombres como mujeres.

Entonces, se puede apreciar que la mayoría de empresas manejan un sistema que permite crear un ambiente más justo, igualitario e inclusivo para todos sus colaboradores, con la finalidad de tener un mejor lugar de trabajo, escuchado a todos sus empleados por igual, con salarios justos sin importar cuestiones de género que provocan grandes brechas de desigualdad. No existe riesgo debido a que el valor está representado por el 0,00, significando que los datos son confiables (Tabla 21).

**Tabla 22**

*Situación de Bienestar e Igualdad Desde la Perspectiva de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 dentro de la Empresa*

Estado de Empleabilidad	¿Se encontraba usted a gusto dentro de la organización?			¿Considera usted que su empresa valoraba a todos sus empleados por igual?		
	Si	No	Total	Si	No	Total
<b>Porcentaje</b>	85,2%	14,8%	<b>100%</b>	63,0%	37,0%	100%
<b>Si</b>						
<b>Recuento</b>	23	4	<b>27</b>	17	10	27
<b>Riesgo</b>			0,00			

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Los resultados mostraron que la mayoría de los individuos (85,2%) se encontraban a gusto dentro de la empresa en la que laboraban, pues poseían un sentimiento de bienestar en su trabajo, pues cuando una persona es feliz contribuye a mejorar la empresa, transformándose en un empleado más eficaz, tal y como lo demuestran los datos recopilados referente al valor que las empresas les daban a sus empleados, en donde manifestaron que eran valorados por igual, lo cual se transforma en algo positivo, pues si las empresas se enfocan en cuidar a su personal la respuesta de compromiso que obtengan, será mayor.

Por el contrario, cierto porcentaje de graduados manifestaron no sentirse a gusto dentro de la organización debido a diversas causas como sueldos bajos, discriminación, un ambiente laboral hostil, desmotivación, entre otros. Mientras que los demás encuestados expresaron que no se sentían valorados de forma equitativa, aumentando significativamente su insatisfacción laboral. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, señalando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 22).

**Derechos Laborales****Tabla 23**

*Satisfacción Salarial de los de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 Respecto a las Actividades Desempeñadas Dentro de la Empresa*

Estado de Eempleabilidad	¿Cuál era el rango de su ingreso económico?						¿Se sentía satisfecho con el salario que recibía por las actividades desempeñadas dentro de la empresa?					
	200-400 USD	400-600 USD	600-800 USD	800-1000 USD	1000 o más	Total	Nada satisfecho	Un poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho	
<b>Si</b>	14,8%	22,2%	25,9%	7,4%	29,6%	<b>100%</b>	7,4%	18,5%	25,9%	25,9%	22,2%	
<b>Recuento</b>	4	6	7	2	8	<b>27</b>	2	5	7	7	6	
<b>Riesgo</b>							0,00					

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



El rango referente al ingreso económico de los graduados dio como resultado que percibían un valor igual o mayor a 1000 USD, pues solo dos de 13 personas percibían dicha remuneración se encontraban laborando en puestos administrativos, recalcando que son muy pocas las personas que pueden acceder a un salario de ese rango. Tomando en cuenta los resultados de tablas anteriores el 33,3% de encuestados se desempeñan en puestos operativos, debido a falta de oportunidades para ascender o porque el mercado laboral no se encuentra estable para aumentar los ingresos de la organización y por consiguiente no poder pagar una cantidad más alta.

Según los datos recopilados de los encuestados que obtenían un ingreso entre 400 a 600 y de 600 a 800 USD, demostró que su ingreso era mayor al salario básico unificado, cantidad que permite cubrir los gastos básicos que tiene una persona, sin embargo se debe considerar que no siempre es así debido a los constantes cambios que presenta la economía del país. Mientras que, los graduados con una remuneración de 200 a 400 USD solo percibían el equivalente a un salario básico o jornadas de medio tiempo. Cabe mencionar que estos datos no solo se refieren a la remuneración obtenida por el desarrollo de actividades en el área hotelera sino están contempladas otras actividades fuera del sector.

En cuanto a la satisfacción por el salario obtenido los datos recopilados indicaron que los encuestados se sentían totalmente satisfechos y muy satisfechos, siendo aquellos quienes ganan una cantidad considerablemente alta. Aquellos que se encontraron satisfechos, se debía a que su salario solo les permitiría realizar pagos y cubrir otras necesidades, pero posiblemente no alcance para aumentar su nivel en cuanto a estilo de vida.

El 18,5% encuestados expresaron sentirse un poco satisfechos y los individuos restantes manifestaron estar nada satisfechos, tomando en cuenta que cuando una persona consigue empleo se proyecta a ganar más dinero que el exigido por la ley, ya que generalmente el sueldo básico no abastece a una familia, pues en “la Canasta Básica familiar en enero de 2019 costó 719,88; lo cual implica que el ingreso familiar promedio cubre el 102,17% del costo total de la canasta familiar básica (...)” (Vera, 2019, p.10). No existe riesgo debido a que el valor está representado por el 0,00, significando que los datos son confiables (Tabla 23).

**Tabla 24**

*Acceso a las Herramientas de Trabajo Necesarias para el Cumplimiento de Tareas de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019*

Estado de Empleabilidad	¿Tenía usted acceso a las herramientas necesarias para realizar su trabajo?			
		Si	No	Total
Si	Porcentaje	92,6%	7,4%	100%
	Recuento	25	2	27
	Riesgo			0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

La mayoría de las personas encuestadas indicaron que contaban con las herramientas de trabajo necesarias para el cumplimiento de sus actividades. Por ese motivo los datos obtenidos indicaron que las organizaciones casi en su totalidad brindaban el acceso a los materiales necesarios para que sus empleados desempeñen sus tareas, pues facilita la ejecución de actividades y demuestra el interés que tiene la empresa con ellos y el mismo trabajo. Entonces, esto genera que los empleados se comprometen y no busquen pretextos para no realizar su trabajo adecuadamente.

Por otro lado, el 7,4% de empleados señalaron que no poseían lo necesario para realizar su trabajo. A pesar de que el acceso a las herramientas de trabajo es elemental, ciertas empresas no las proporcionan de manera correcta con el objetivo de ahorrar recursos, provocando inconvenientes en el desempeño laboral de una persona, malestar, retrasos en las actividades y por consiguiente la baja productividad empresarial. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, indicando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 24).

**Tabla 25**

*Medidas de Seguridad Aplicadas por la Empresa para Precautelar la Seguridad de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019*

<b>Estado de Empleabilidad</b>	<b>¿Cuáles fueron las medidas que adoptó la empresa para precautelar su seguridad?</b>		
<b>Si</b>	Procedimientos para minimizar riesgos	Porcentaje	55,6%
		Recuento	15
	Orientación y capacitación	Porcentaje	55,6%
		Recuento	15
	Áreas limpias y ordenadas	Porcentaje	51,9%
		Recuento	14
	Vestimenta y equipos adecuados	Porcentaje	33,3%
		Recuento	9
	Salidas de emergencia y señalización	Porcentaje	29,6%
		Recuento	8
<b>Total Empleados</b>		<b>27</b>	
	<b>Riesgo</b>	<b>0,00</b>	

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

La información recopilada de las encuestas, señalaron que las medidas de seguridad aplicadas por las empresas como forma de precautelar la seguridad de sus colaboradores, están representadas por un porcentaje de 55,6% para procedimientos que minimizan riesgos y aquellos enfocados en procesos de capacitación y orientación, pues cuando el personal conoce el plan de seguridad con el que cuenta la empresa para prevenir accidente, se sienten protegidos y motivados al momento de ejecutar sus actividades, además de ser un requisito indispensable exigido por la ley para que una organizaciones pueda funcionar adecuadamente.



El 51,9% de encuestados señalaron que las empresas donde laboran poseían áreas limpias y ordenadas, que demuestra orden y comodidad para el empleado, aumentando la productividad y reduciendo los accidentes. El 29,6% escogió salidas de emergencia y señalización, pues esta medida de seguridad preventiva o correctiva evita accidentes ya sea a los mismos empleados o a terceras personas que se encuentren dentro de las instalaciones de la empresa. En menor proporción con el 33,3% de encuestados manifestó que la empresa les brinda la vestimenta y equipos adecuados debido a que se vuelve una responsabilidad profesional, que tiene como objetivo evitar accidentes acordes al área de su trabajo. Dentro de la industria hotelera el uniforme laboral se vuelve la imagen del establecimiento, transmite confianza a los clientes y mayor seguridad a sus empleados. A través de los datos obtenidos se puede observar que las empresas encargadas de emplear a los graduados cumplen en gran porcentaje con las medidas de seguridad que establece la ley, con la finalidad de brindar un espacio de trabajo adecuado y seguro. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, indicando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 25).

### ***Depreciación del Capital Humano***

**Tabla 26**

*Nivel de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales Dentro de las Empresas que Laboraban los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019*

Estado de Empleabilidad	¿Cuál considera usted que fue el nivel de cumplimiento dentro de la empresa con respecto a las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo?				
	Muy Alto 9-10	Alto 7-8	Medio 5-6	Bajo 1-4	Total
<b>Porcentaje</b>	25,9%	48,1%	7,4%	18,5%	100%
<b>Si</b>					
<b>Recuento</b>	7	13	2	5	27
<b>Riesgo</b>					0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Acorde al nivel de cumplimiento con relación a las obligaciones laborales establecidas en el Código de Trabajo, los datos indican que las organizaciones cuentan con un nivel alto y muy alto de cumplimiento. Mientras que otro porcentaje manifestó que se encontraban conformadas por un nivel de ejecución bajo y medio.

Con la información obtenida se puede determinar que varias organizaciones dentro del país no respetan los derechos laborales de sus trabajadores como deberían, pues un empleador tiene la obligación de garantizar un ambiente laboral seguro y sano para todos sus colaboradores, promoviendo el desarrollo pleno de sus capacidades intelectuales y físicas. Esta situación puede presentarse debido a que las empresas toman ventaja a la situación económica a la que se enfrentan, además de conocer la situación de necesidad que tienen las personas, privan a sus empleados de ciertos beneficios con la finalidad de ahorrar recursos. Y aunque en ciertos aspectos tengan un nivel alto de cumplimiento como los aspectos de seguridad mencionados (Tabla 25), no los exenta de brindar todos los beneficios a los que un trabajador tiene derecho. No existe riesgo, pues el valor corresponde al 0,00, demostrando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 26).

### **Formación**

**Tabla 27**

*Nivel de Satisfacción de los Graduados de la Carrera de Hotelería Respecto a la Educación Proporcionada por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019*

Estado de Empleabilidad		¿Cuál considera usted que es el nivel de las cátedras impartidas por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad?				
		Muy Alto 9-10	Alto 7-8	Medio 5-6	Bajo 1-4	Total
<b>Si/No</b>	<b>Porcentaje</b>	15,0%	45,0%	25,0%	15,0%	100%
	<b>Recuento</b>	6	18	10	6	40
	<b>Riesgo</b>					0,00

Estado de Empleabilidad		¿Cuál considera usted que es el nivel de la calidad educativa que proporciona la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad?				
		Muy Alto 9-10	Alto 7-8	Medio 5-6	Bajo 1-4	Total
<b>Si/No</b>	<b>Porcentaje</b>	17,5%	42,5%	32,5%	7,5%	100%
	<b>Recuento</b>	7	17	13	3	40
	<b>Riesgo</b>					0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Dentro del ámbito de formación planteado en las encuestas aplicadas a los graduados, se les pidió medir el nivel de las cátedras impartidas por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad y a su vez el nivel de calidad referente a la educación proporcionada por la misma. Obteniendo como resultado que el 45 % y el 15% de los encuestados consideran que las cátedras poseen un alto nivel y muy alto, pues son el cuerpo teórico que guía a los docentes en el proceso de enseñanza mediante estrategias de aprendizaje que permitan a los estudiantes absorber los conocimientos necesarios para su vida profesional.

Tomando en cuenta el nivel de fortalezas y debilidades (Tabla 19) que presentaron los graduados cuando estaban laborando, se puede determinar que la Facultad cumplió significativamente los objetivos de formación académica y teórica. Sin embargo, el 33,3% y 55,6% de encuestados manifestaron que el nivel era medio y bajo, reflejando que no todos los encuestados consideraron que ciertas asignaturas sean de buen nivel, pues sus contenidos no fueron suficientes o por el contrario eran relativamente innecesarios.

En cuanto a la calidad de la educación proporcionada por parte de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad, el 17,5% y 42,5% de los encuestados calificaron a la Facultad con un nivel alto y muy alto, demostrando que el adoctrinamiento que se les brindó a los graduados fue de calidad, pues les permitió potenciar los conocimientos y habilidades necesarios que aumentan su probabilidad de tener una buena inserción laboral.

El 32,5 % y 7,5% de los encuestados consideraron que el nivel de la calidad educativa de la Facultad era medio y bajo, pues se debe a que los contenidos de enseñanza no les fueron útiles para su desarrollo profesional. No obstante, se debe tomar en cuenta que existen diferentes puntos de vista referente a lo que una persona espera al momento de aprender. El riesgo para este apartado corresponde al 0,00, indicando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 27).

**Tabla 28**

*Satisfacción de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019 por los Conocimientos Adquiridos Durante su Proceso de Formación*

Estado de Empleabilidad	¿Se siente usted satisfecho con los conocimientos adquiridos durante su proceso de formación?					
	Totalmente Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Un Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
<b>Si/ Porcentaje</b>	12,5%	22,5%	42,5%	20,0%	2,5%	100%
<b>No Recuento</b>	5	9	17	8	1	40
<b>Riesgo</b>						0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

Los datos obtenidos mediante los encuestados, se puede concluir que, aunque gran parte de los graduados (42,5%) están satisfechos existe un porcentaje del 20,0% y el 2,5% que no, por lo cual la Facultad podría analizar si los contenidos que brindan a sus estudiantes van acorde a la realidad actual o necesitan realizarse modificaciones que permitan a más individuos sentirse conformes con los conocimientos que reciben. Además, otro motivo por el cual la satisfacción podría verse afectada sería debido a que los docentes no se encuentran debidamente capacitados y motivados para impartir ciertas asignaturas, por consiguiente, no saben como llegar a los estudiantes y brindarles un aprendizaje adecuado. Motivo por el cual, la Facultad debería tener en cuenta si es necesario fortalecer las prácticas pedagógicas o técnicas de enseñanza de los docentes.

Adicionalmente, combinar la parte teórica y práctica al momento de cursar los estudios universitarios es sumamente importante, pues le ayuda al estudiante a conocer y adentrarse más al área profesional mediante las prácticas pre-profesionales, mismas que permiten a un individuo hacer uso de los conocimientos adquiridos, no obstante, existen establecimientos en los cuales los estudiantes son ubicados acorde a las necesidades de la organización, pues en ciertas situaciones las acciones tomadas no benefician al estudiante debido a que no fortalece sus competencias y habilidades en el área que le corresponde. No existe riesgo, pues el valor corresponde al 0,00, demostrando que los datos obtenidos son confiables (Tabla 28).

**Tabla 29**

*Tabla Resumen de los Resultados Obtenidos Respecto a la Empleabilidad de los Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019*

<b>Resultados</b>	<b>Variabes</b>		<b>Riesgo</b>
1. Situación de empleabilidad antes de la pandemia por COVID_19	Femenino	60,0%	0,72
	Masculino	90,0%	4,33
2. Motivo para dejar de laborar	Motivos Personales	53,8%	0,00
3. Razón para ser empleado	Título profesional	40,7%	0,00
4. Empresa en la cual laboraba	Hotel	48,1%	0,00
5. Cargo que desempeñaba	Recepcionista	33,3%	0,00
6. Área en la cual laboraba	Recepción	40,7%	0,00
7. Lugar de residencia	Cuenca	71,0%	0,00
8. Nivel de satisfacción como capital humano	Muy Alto	40,7%	0,00
9. Aporte a la mejora de habilidades y conocimientos	Capacitaciones continuas	63,0%	0,00
10. Beneficios obtenidos al trabajar dentro de la empresa	Potenciar el desarrollo de competencias y conocimientos	66,7%	0,00



<b>Resultados</b>	<b>Variables</b>		<b>Riesgo</b>
11. Aportes de mayor valor brindados a la empresa	Mejorar la eficiencia de un procedimiento	63,0%	0,00
12. Nivel de cualificación para el puesto solicitado	Alto	63,0%	0,00
13. Sobrecualificación	No	51,9%	0,00
14. Capacidades más valoradas dentro la organización	Resolución de conflictos/ Trabajo en equipo	66,7%	0,00
15. Acciones para mantener un empleo	Puntualidad y responsabilidad	81,5%	0,00
16. Ingreso económico	Si	74,1%	0,00
17. Nivel de felicidad que le generaba el empleo	Muy Alto	40,7%	0,00
18. Preocupación empresarial por el desarrollo profesional de sus empleados	Medio	33,3%	0,00
19. Las empresas como únicas responsables del desarrollo profesional de sus empleados	No	96,3%	0,00
20. Medidas aplicadas por la empresa para aumentar el nivel de motivación laboral	Buena remuneración económica	40,7%	0,00
21. Nivel de fortalezas dentro del perfil profesional	Alto	55,6%	0,00



Resultados	Variables		Riesgo
22. Nivel de debilidades dentro del perfil profesional	Bajo	55,6%	0,00
23. Nivel de competencias laborales exigidos por la empresa	Muy Alto/Alto	37,0%	0,00
24. Forma más común de discriminación	Ninguna	37,0%	0,00
25. Discriminación entre compañeros	No	85,2%	0,00
26. Procesos de clasificación por apariencia	No	77,8%	0,00
27. Prácticas de equidad aplicadas en la empresa	Conversar y escuchar a todos los colaboradores	66,7%	0,00
28. Situación de bienestar dentro de la empresa	Si	85,2%	0,00
29. Valoración a todos los empleados por igual	Si	63,0%	0,00
30. Rango de ingreso económico	1000 o más	29,6%	0,00
31. Satisfacción salarial	Satisfecho/ Muy Satisfecho	25,9%	0,00
32. Acceso a las herramientas de trabajo	Si	92,6%	0,00
33. Medidas para precautelar la seguridad	Procedimientos para minimizar riesgos/ Orientación y capacitación	55,6%	0,00



Resultados	Variables		Riesgo
34. Nivel de cumplimiento respecto al Código de Trabajo	Alto		48,1% 0,00
35. Nivel de las cátedras impartidas por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad	Alto		45,0% 0,00
36. Nivel de calidad de educación proporcionada por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca	Alto		42,5% 0,00
37. Nivel de satisfacción con los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación (Según el estado de empleabilidad)	Si/No	Satisfechos	42,5% 0,00

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

Acorde a los resultados obtenidos se presenta una tabla con el resumen de los datos con mayor relevancia referente a la situación de empleabilidad de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca.

Finalmente, se procedió a realizar un análisis comparativo correlacional, el cual consistió en la mezcla de las variables de estudio extraídas de las diferentes áreas del conocimiento referentes a la empleabilidad y su clasificación, este método permitió conocer el nivel de relación y comportamiento entre las variables de estudio de manera positiva o negativa, mismas que ayudaron afirmar o negar los resultados previamente obtenidos (Tabla 30).



## Análisis Comparativo Correlacional

Tabla 30

*Correlación Entre los Datos Generales y Componentes de la Empleabilidad*

		DATOS GENERALES						
Rho Spearman		Situación de empleabilidad antes de la pandemia por COVID_19	Género	Motivo para dejar de laborar	Empresa en la cual laboraba	Cargo que desempeñaba	Área en la cual laboraba	
COMPONENTES DE LA EMPLEABILIDAD	Razón Para Ser Empleado	Correlación	<b>-0,819</b>	0,323	<b>-0,819</b>	<b>-0,672</b>	<b>0,687</b>	<b>0,708</b>
		Significancia	0,000	0,042	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	40	40	40	40	40	40

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Los datos obtenidos referente al estado de empleabilidad de los graduados de la carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad se puede determinar que la mayoría de las personas se encontraban empleadas antes de la pandemia por COVID-19, pues existe una alta correlación entre variables representada por  $-0,819$ , con muy poca dispersión entre datos. La información referente a los motivos para ser empleados y el género, permitió conocer que la relación es baja, manteniendo una significancia de  $0,042$ , dicho de otra manera, el género de una persona no influye de manera significativa al momento de conseguir una plaza de empleo, indicando que los datos son confiables.

Los motivos para dejar de laborar corresponden a un valor de  $-0,819$ , demostrando que en efecto una de las razones principales para abandonar un empleo, es debido a cuestiones personales y la creación de emprendimientos, aunque la capacidad para emprender de los estudiantes sea baja (Alvarado y Gómez, 2021). La pandemia por COVID-19 reflejó que durante la crisis sanitaria varias empresas decidieron reducir su personal, pues la crisis económica afectó a la mayoría de empresas dentro del país, llevándolas incluso al cierre.

Los datos referentes a la empresa en la cual los graduados se encontraban laborando, demostraron que gran parte desempeñaba funciones dentro del sector hotelero ( $-0,672$ ) en el departamento de recepción ( $0,708$ ). Los cargos con mayor acogida son los de recepcionistas ( $0,687$ ), indicando que las empresas prefieren más personal operativo que administrativo, ocasionando que las oportunidades de ascenso disminuyan. El porcentaje de individuos que laboraban en empresas fuera de la industria hotelera debido a la poca oferta de plazas laborales, ocasiona que los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación queden en desuso y su probabilidad de conseguir un empleo en su área de formación baje.

La información obtenida, demuestra que la correlación entre variables es alta, pues la dispersión de datos es reducida, manteniendo una significancia de  $0,00$  lo cual indica que los datos son confiables (Tabla 30).



**Tabla 31**

*Correlación Entre la Depreciación del Capital Humano y Capital Humano*

			CAPITAL HUMANO						
			Nivel de satisfacción como capital humano	Beneficios Obtenidos al Trabajar Dentro de la Empresa					
Rho Spearman				Potenciar el desarrollo de competencias y conocimientos	Mejorar la calidad de vida	Satisfacción personal	Salarios y ascensos		
<b>DEPRECIACIÓN DEL CAPITAL HUMANO</b>	Aporte a la Mejora de Habilidades y Conocimientos	Rotación de puestos de trabajo	Correlación	0,374	<b>0,594</b>	0,392	0,129	0,180	
			Significancia	0,017	0,000	0,012	0,427	0,267	
			N	40	40	40	40	40	
			Equipos multidisciplinarios	Correlación	0,291	<b>0,427</b>	0,112	0,387	0,329
				Significancia	0,069	0,006	0,491	0,014	0,038
				N	40	40	40	40	40
			Capacitaciones continuas	Correlación	<b>0,500</b>	<b>0,544</b>	0,377	0,379	0,385
				Significancia	0,001	0,000	0,017	0,016	0,014
				N	40	40	40	40	40
			Coaching	Correlación	<b>0,454</b>	0,355	0,070	<b>0,448</b>	-0,004
				Significancia	0,003	0,025	0,666	0,004	0,982
				N	40	40	40	40	40



		CAPITAL HUMANO							
		Aportes de Mayor Valor Brindados a la Empresa							
Rho Spearman		Nivel de satisfacción como capital humano	Mejorar la eficiencia de un procedimiento	Nuevas alternativas de servicio	Aumentar los ingresos	Resolver problemas	Ahorrar recursos		
DEPRECIACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	Aporte a la Mejora de Habilidades y Conocimientos	Rotación de	Correlación	0,374	<b>0,518</b>	0,082	0,063	0,129	-0,114
		puestos de	Significancia	0,017	0,001	0,616	0,712	0,427	0,374
		trabajo	N	40	40	40	40	40	40
	Equipos multidisciplinarios	Correlación	0,291	0,329	-0,055	-0,094	0,387	-0,144	
		Significancia	0,069	0,038	0,738	0,565	0,014	0,374	
		N	40	40	40	40	40	40	
	Capacitaciones continuas	Correlación	<b>0,500</b>	0,076	<b>0,430</b>	0,202	0,170	0,321	
		Significancia	0,001	0,642	0,006	0,211	0,295	0,043	
		N	40	40	40	40	40	40	
	Coaching	Correlación	<b>0,454</b>	<b>0,488</b>	0,431	0,030	0,201	<b>0,518</b>	
		Significancia	0,003	0,001	0,005	0,855	0,214	0,001	
		N	40	40	40	40	40	40	

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Los resultados con base a la correlación de las variables de depreciación del capital humano y capital humano permitieron conocer que, el nivel de satisfacción referente al aporte en la mejora de habilidades y conocimientos por parte de la empresa, posee una relación baja para el aspecto de capacitaciones continuas (0,500), pues dentro del área hotelera que siempre ha manejado una filosofía humanista, en donde la actualización de conocimientos y la preparación continua permiten a todos los colaboradores estar al tanto de las nuevas tendencias y así enfrentar diferentes retos, motivo por el cual es elemental contar con personal especializado y capacitado (Fernández et al., 2018). Esto produce beneficios mutuos como un mayor nivel de satisfacción por parte de los colaboradores y una mejor productividad empresarial. El nivel de significancia (0,001), indica que los datos son confiables, pues la dispersión de datos es reducida, mientras que, otras medidas como rotación de puestos de trabajo, equipos multidisciplinarios y coaching no ayudan a la satisfacción como capital humano, demostrando que las empresas deberían considerar cambiar de métodos para aumentar el nivel de satisfacción y motivación de su personal para conseguir un mayor nivel de compromiso empresarial.

Según, los datos referentes al aporte en la mejora de habilidades y conocimientos por parte de la empresa, y los beneficios obtenidos al trabajar dentro de una organización, indican que cuando existen procesos de rotación de puestos de trabajo (0,594) y capacitaciones continuas (0,544), ayuda a los empleados a potenciar el desarrollo de competencias y conocimientos, debido a que conocer los diferentes departamentos dentro de una empresa y las actividades que en ellos se desempeñan, permiten tener una visión global de lo que sucede dentro de la organización, pues acorde a uno de los tres pilares básicos de los componentes de la empleabilidad, la capacidad de aprender y desarrollar nuevas competencias influye de manera significativa en desempeño laboral (Hernández-Fernaud et al., 2011).

Adicionalmente, la correlación obtenida entre los beneficios obtenidos al trabajar dentro de una empresa y los aportes brindados por la empresa para la mejora de habilidades y conocimientos de sus colaboradores, se encuentran los salarios y ascensos, elementos que mantienen una relación baja con las demás variables pues los datos se encuentra dispersos, permitiendo conocer que para dicho grupo de estudio no fue un elemento motivador, pues los valores de correlación se encuentran entre 0,185 a 0,385 e incluso en -0,004, reflejando que los graduados no han obtenidos beneficios monetarios los suficientemente buenos que les genere satisfacción y motivación en su empleo. Esta información cuenta con una significancia entre 0,014 y 0,267, indicando que los datos son confiables.



Además, la relación entre el aporte a la mejora de habilidades y conocimientos por parte de la empresa con los aportes brindados a la misma, refleja que la rotación de puestos mejora la eficiencia de un procedimiento (0,518), por lo cual un empleado al realizar diferentes actividades en diversos puestos dentro de la empresa, mejorará sus habilidades y creará nuevos conocimientos. De igual forma, el coaching ayuda con el ahorro de recursos (0,518), pues permite al empleado conocer las necesidades de la empresa y por consiguiente toma en consideración los recursos que en ella se encuentran, minimizando el uso de recursos para utilizarlos en el tiempo y lugar adecuado para conseguir mejores resultados. La significancia para estos resultados cuenta con un valor de 0,001 indicando que la información es confiable y que la dispersión de los datos es baja (Tabla 31).



Tabla 32

*Correlación Entre Competencias Laborales y Cualificación*

Rho Spearman		COMPETENCIAS LABORALES			
		Nivel de fortalezas dentro del perfil profesional	Nivel de debilidades dentro del perfil profesional	Nivel de competencias laborales exigidos por la empresa	
CUALIFICACIÓN	Nivel de cualificación para el puesto solicitado	Correlación	0,872	0,663	0,786
		Significancia	0,000	0,000	0,000
		N	40	40	40
	Sobrecualificación	Correlación	0,788	0,692	0,883
		Significancia	0,000	0,000	0,000
		N	40	40	40

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

Según la correlación entre cualificación y competencias personales se pudo deducir que referente al nivel de fortalezas dentro del perfil profesional de los graduados y su nivel de cualificación (0,782) al momento de incorporarse al mercado laboral, se obtiene una relación entre variables alta, pues mientras más fortalezas tenga una persona dentro de su perfil profesional, mejor cualificada estará, en donde todos los conocimientos, habilidades, autonomía, experiencias, entre otros, son analizados de manera más certera una vez que los individuos se encuentran ejerciendo sus actividades (Olaz, 2011). Según los datos obtenidos en esta investigación la mayoría de graduados contaban con la cualificación necesaria para desenvolverse en su puesto de trabajo, debido a que las plazas laborales son los sitios en los cuales se ponen en práctica todos los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria. Esto demuestra que Facultad Ciencias de las Hospitalidad cumple con los objetivos referentes a formar profesionales aptos para el mundo laboral.



Sin embargo, es importante mencionar que el poseer un gran nivel de fortalezas profesionales (0,788) y competencias laborales (0,883), convierte a una persona en un individuo sobrecualificado que en muchos de los casos no es favorable, pues se observa que aquellos individuos que están más capacitados aceptan cualquier plaza de empleo con el objetivo de entrar al mercado laboral. Además, la relación entre las debilidades presentadas en el perfil profesional (0,663) respecto al nivel de cualificación solicitado para un puesto de trabajo, dio como resultado que la mayoría de graduados contaba con pocas debilidades, reafirmando que su nivel de cualificación fue el adecuado para desempeñar sus funciones en el cargo que poseían dentro de la organización en la cual laboraban. Lo cual ocasionó que ciertos individuos se sintieran sobrecualificados (0,692) para desarrollar las actividades encomendadas en sus puestos de trabajo. Adicionalmente, ciertos encuestados mencionaron que tuvieron problemas al ingresar al mercado laboral, debido a las debilidades dentro de su perfil profesional. Transformándose en algo negativo, pues su probabilidad de ser empleable se reduce. La información cuenta con un significado de 0,000 indicando que los datos son confiables, debido a que la dispersión de los datos es baja (Tabla 32).



**Tabla 33**

*Correlación Entre Desarrollo Personal, Componentes de la Empleabilidad y Depreciación del Capital Humano*

		DESARROLLO PERSONAL – COMPONENTES DE LA EMPLEABILIDAD								
		Medidas Aplicadas por la Empresa Para Aumentar el Nivel de Motivación Laboral								
Rho Spearman		Nivel de felicidad que le generaba el empleo	Ingreso económico	Preocupación empresarial por el desarrollo profesional de sus empleados	Interés por el trabajo de sus empleados	Mejora de las condiciones laborales	Buena remuneración económica	Crecer profesionalmente	Incentivos y premios	
DEPRECIACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	Empresas como únicas responsables por el desarrollo profesional de sus empleados	Correlación	<b>0,825</b>	<b>0,878</b>	<b>0,812</b>	0,393	0,309	<b>0,449</b>	<b>0,421</b>	0,117
		Significancia	0,012	0,000	0,000	0,012	0,056	0,004	0,007	0,476
		N	40	40	40	40	40	40	40	40

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Los datos correspondientes a la correlación entre componentes de la empleabilidad, depreciación de capital humano, desarrollo personal, indicaron que el nivel de preocupación empresarial por el desarrollo profesional de sus empleados (0,812) frente a las empresas no son las únicas responsables del desarrollo profesional de sus empleados mantiene una relación alta. Aunque las empresas que se preocupan por dicho aspecto son pocas, es importante mencionar que son aquellas que conocen lo elemental que es fortalecer las competencias y habilidades de sus colaboradores y así contar con personal capacitado que ayude a cumplir objetivos de manera eficaz para fomentar beneficios comunes. Tomando en cuenta el nivel de felicidad (0,825) que un empleo genera se debe mencionar que mientras mayores oportunidades brindan las empresas a sus empleados, se da un mayor nivel de felicidad que a su vez se transforma en más productividad y eficiencia. Sin embargo, aún existen organizaciones que prefieren contar con personal que posea los conocimientos básicos para cubrir un cargo, provocando desmotivación y frustración a sus empleados, por consiguiente, la empresa no podrá llevar a cabo sus funciones de forma eficaz.

Asimismo, lo referente al ingreso económico (0,878) que percibieron los graduados y las empresas como únicas responsables por el desarrollo profesional de los empleados, demostró que la correlación es alta, debido a que varios de los encuestados manifestaron que las empresas no son 100% responsables de su desarrollo profesional. Según los encuestados el ingreso económico era suficiente para satisfacer sus necesidades, vivir bien y ser felices, pues mientras mayor preocupación e interés demuestre una empresa por sus empleados, más grande es el compromiso de sus colaboradores, lo cual se transforma en un mejor rendimiento y mayores beneficios. Los graduados que indicaron no estar conformes con el salario recibido por su trabajo, son los mismos que contaban con un nivel de felicidad medio y bajo. La información obtenida demuestra que los datos son confiables debido a los niveles de significancia que son de 0,000 y 0,012 respectivamente.

Por otro lado, aún existen empresas que no demuestran el suficiente interés por el trabajo de sus colaboradores, lo cual reduce el compromiso empresarial y no genera una mejor calidad de vida, ya que si una empresa se preocupa por el desarrollo profesional de sus empleados es para ayudarlos a crecer y obtener mejores oportunidades. Es importante mencionar que el desarrollo profesional depende de la persona con la finalidad de mantenerse actualizado y capacitado acorde los cambios que experimenta el mercado. Adicionalmente, los incentivos y premios mantienen una relación baja, tomando en cuenta que es la medida motivacional menos usada dentro de las empresas. Dicha información tiene una significancia que va de 0,012 a 0,476, demostrando que la información es confiable, pues se encuentra dentro de los rangos de aceptación (Tabla 33).



**Tabla 34**

*Correlación Entre Trabajo Decente y Situaciones Discriminatorias*

Rho Spearman		TRABAJO DECENTE						
		Prácticas de Equidad Aplicadas en la Empresa				Situación de bienestar dentro de la empresa	Valoración a todos los empleados por igual	
		Conversar y escuchar a todos los colaboradores	Paridad de género	Diversidad e inclusión	Equidad de salarios			
<b>SITUACIONES DISCRIMINATORIAS</b>	Forma más común de discriminación	Correlación	<b>0,592</b>	0,082	0,454	0,210	<b>0,754</b>	<b>0,676</b>
		Significancia	0,000	0,615	0,003	0,194	0,000	0,000
		N	40	40	40	40	40	40
	Discriminación entre compañeros	Correlación	<b>0,623</b>	0,168	0,441	0,115	<b>0,832</b>	<b>0,779</b>
		Significancia	0,000	0,300	0,441	0,115	0,000	0,000
		N	40	40	40	40	40	40
	Procesos de clasificación por apariencia	Correlación	<b>0,563</b>	0,303	0,416	0,246	<b>0,779</b>	<b>0,667</b>
		Significancia	0,000	0,057	0,008	0,126	0,000	0,000
		N	40	40	40	40	40	40

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



La correlación entre situaciones discriminatorias y trabajo decente con base a las prácticas de equidad aplicadas en dentro de una empresa, refleja que mayoritariamente no existían procesos de discriminación entre compañeros (0,623), debido a que el conversar y escuchar a todos los colaboradores permite resolver conflictos, lo cual indica que las empresas saben lo valioso que es conocer a sus trabajadores con el objetivo de crear un ambiente laboral sano, pues un empleado motivado es un empleado comprometido. Lo cual genera una sensación de bienestar (0,754) dentro de la empresa, llevando a cabo todas las actividades de manera amigable, individual y colectiva, pues el respeto entre compañeros de trabajo es mutuo (0,832) evitando así situaciones discriminatorias o procesos de clasificación por apariencia (0,779) u otros que atentan contra los derechos de una persona, demostrando que las empresas valoran a sus empleados por las habilidades y conocimientos que poseen.

Entonces, si una empresa que corrige estos comportamientos y valora a todos sus empleados por igual (0,679) logran una sensación de bienestar y felicidad, pues sus habilidades son apreciadas y sus necesidades tomadas en cuenta, lo cual genera un mejor desempeño debido a que se encuentran en un entorno laboral saludable, lo cual ayuda a prevenir la pérdida de capital humano y una baja productividad empresarial.

Los datos cuentan con una significancia de 0,000 demostrando su confiabilidad, pues la dispersión de los datos es baja. Adicionalmente, la discriminación ha reducido sus niveles de forma considerable, sin embargo, aún existen organizaciones que fomentan la exclusión social y la desigualdad (Tabla 34).



Tabla 35

*Correlación Entre Derechos Laborales y Depreciación de Capital Humano*

		DERECHOS LABORALES								
		Medidas Para Precautelar la Seguridad								
Rho Spearman		Procedimientos para minimizar riesgos	Salidas de emergencia y señalización	Vestimenta y equipos adecuados	Orientación y capacitación	Áreas limpias y ordenadas	Rango de ingreso económico	Satisfacción salarial	Acceso a las herramientas de trabajo	
DEPRECIACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	Nivel de cumplimiento respecto al Código de Trabajo	Correlación	<b>0,620</b>	0,377	0,369	0,464	0,453	<b>0,899</b>	<b>0,830</b>	<b>0,746</b>
		Significancia	0,000	0,017	0,019	0,003	0,003	0,000	0,000	0,000
		N	40	40	40	40	40	40	40	40

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



La información obtenida respecto a la correlación entre depreciación del capital humano y derechos laborales, permitió conocer que el nivel de cumplimiento de las obligaciones laborales establecidas en el Código de Trabajo se realiza de forma adecuada en la mayor parte de empresas en las cuales se encontraban empleados los graduados, pues contaban con buen acceso a las herramientas (0,746) necesarias para realizar sus actividades, facilitando el desarrollo de tareas y demostrando el interés que mantiene la empresa con sus empleados para que su trabajo sea ejecutado correctamente. Sin embargo, aún se dan casos en los cuales las empresas no facilitan las herramientas adecuadas con la finalidad de ahorrar recursos, lo cual provoca retrasos en la realización de tareas, malestar entre el personal y baja productividad.

Además, al contar con un buen manejo y cumplimiento de la normas establecidas en el Código de Trabajo, ayuda a que realicen pagos justos, pues acorde a los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los graduados se pudo evidenciar que gran parte de individuos percibía un rango salarial (0,899) mayor o igual a \$ 1000,00, mientras que otros únicamente obtenían un valor mayor o igual al salario básico unificado, indicando que aunque muchos individuos se encuentran satisfechos con el salario percibido, también existen personas quienes su nivel de satisfacción con relación al salario (0,830) es medio y bajo.

Lo mismo sucede con los procedimientos para minimizar riesgos (0,620), pues el Ministerio de Trabajo tiene la obligación de evaluar y controlar que todas las organizaciones cuenten con un sistema de gestión de seguridad. A través de normativas y procedimientos guía con el objetivo de precautelar la seguridad de cada una de las personas que se encuentren dentro de la empresa. Los resultados presentan una significancia de 0,000, lo cual indica que son confiables, pues la dispersión de los datos es reducida y la relación entre variables es alta. De igual forma, la relación entre el nivel de cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de la empresa con orientación-capacitación, áreas limpias-ordenadas, salidas de emergencia-señalización, y vestimenta-equipos adecuados para que los trabajadores se sientan protegidos al momento de desempeñar sus funciones son llevados a cabo, pero de manera deficiente o no con relevancia. Esto, quizás dependa de la situación que cada empresa presente como el no poseer uniformes, no tener salidas de emergencia o señalización, etc., pues no lo consideran necesario. La información para este apartado cuenta con una significancia entre 0,003 y 0,019, cumpliendo con los rangos de aceptación y confiabilidad, debido a que los datos se encuentran ligeramente dispersos.



**Tabla 36**

*Correlación Entre Capacidad para Mantener un Empleo y Componentes de la Empleabilidad*

Rho Spearman			CAPACIDAD PARA MANTENER UN EMPLEO									
			Capacidades más Valoradas Dentro de la Organización					Acciones Para Mantener un Empleo				
			Resolución de conflictos	Comunicación efectiva	Trabajo en equipo	Creatividad	Empatía	Anticipar necesidades de la empresa	Puntualidad y responsabilidad	Trabaja r en equipo	Formació n continua	Actitud proactiv a
<b>COMPONENTES DE LA EMPLEABILIDAD</b>	Preocupación empresarial por el desarrollo profesional de sus empleados	Correlación	0,665	0,470	0,616	0,493	0,578	0,527	0,685	0,644	0,273	0,538
		Significancia	0,000	0,002	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,088	0,000
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.



Los componentes de la empleabilidad correlacionado con la capacidad de mantener un empleo, muestra que los resultados tienen una relación alta. La preocupación de una empresa por el desarrollo profesional de sus empleados está directamente relacionada con la resolución de conflictos (0,665), el trabajo de equipo (0,616), y la empatía (0,578), debido a que es importante que una organización cuente con personal preparado para enfrentar cualquier problema que se presente, brindando una respuesta efectiva y rápida, lo cual ayudará a mejorar la comunicación interdepartamental, pues aumenta la confianza, coordinación y compromiso. Además, contar con personal empático puede generar grandes beneficios, pues cuando una profesión se encuentra directamente relacionada con el servicio al cliente se vuelve elemental dicho aspecto, ya que ayuda a mejorar la comunicación efectiva, comprender a quienes están alrededor y a mejorar las relaciones laborales, que permitirán alcanzar las metas empresariales de manera productiva.

También, los empresarios valoran las acciones que un empleado realiza para mantener su empleo, siendo: la actitud proactiva (0,538), trabajar en equipo (0,644), puntualidad y responsabilidad (0,685) como las opciones más relevantes, pues se puede observar cómo dichas variables están altamente relacionadas con la preocupación empresarial que tienen las organizaciones para que los empleados se desarrollen profesionalmente. Esto indica que las empresas se preocupan del desarrollo profesional de los empleados en mayor cantidad cuando observan que los individuos ponen de su parte y muestran iniciativa, interés, responsabilidad, generar ideas que beneficien a la empresa, entre otros, se convierten en capital humano con valor agregado. La significancia de esta información es de 0,000, demostrando que resultados brindan confiabilidad.

Finalmente, es importante mencionar que uno de las acciones para mantener un empleo, como es la formación continua (0,273) tiene una baja relación con el nivel de preocupación empresarial que presentan por el desarrollo profesional de sus empleados, ya que tomando en cuenta que es un aspecto relevante, tanto las empresas como los graduados no consideran que sea un elemento valioso para aumentar el desarrollo personal y profesional de un individuo cuando culmina su proceso de formación académica. Permitiendo conocer que las empresas que apoyan a su personal en cuestiones de formación continua son reducidas. Sin embargo, se debe tener en cuenta que mayoritariamente depende de una persona continuar preparándose. Estos datos poseen una significancia de 0,088, lo cual refleja que la información obtenida es ligeramente confiable debido a la notable dispersión de datos.



Tabla 37

*Correlación Entre Formación y Empleabilidad*

		FORMACIÓN	
		Nivel de las cátedras impartidas por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad	Nivel de calidad de educación Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
<b>FORMACIÓN</b>	Rho Spearman		
	Nivel de satisfacción con los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación	Correlación	0,347
		Significancia	0,028
		N	40

**Nota.** Elaboración propia. Información extraída a partir de la encuesta aplicada a los graduados de la carrera de Hotelería, período 2014-2019.

Los datos obtenidos referente a formación permitió evidenciar que el nivel de satisfacción de los graduados de la carrera de hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad referente a los conocimientos obtenidos durante su proceso de formación y el nivel de las cátedras impartidas por la Facultad (0,347), indica que la correlación entre dichas variables es baja debido a la dispersión de los datos.

La Facultad podría considerar el análisis de las cátedras impartidas con el objetivo de conocer si aún son relevantes o podrían llevarse a cabo modificaciones con la finalidad brindar programas académicos de calidad y así aumentar el nivel de satisfacción de los graduados respecto a las asignaturas recibidas, pues que la Facultad tiene un índice de satisfacción en el cual 24 de 40 graduados manifiestan estar satisfechos. Así, el nivel de satisfacción de los graduados con relación a la calidad educativa que brinda la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, pues acorde a los encuestados la misma obtuvo un muy buen nivel.

Sin embargo, mediante el análisis de correlación (0,490), se pudo conocer que la relación entre variables se encuentra en un nivel bajo, indicando que la educación recibida no les ayudó de manera significativa a potenciar sus conocimientos y habilidades, por consiguiente, el nivel de satisfacción es reducido. Se debe tomar en cuenta que existen diferentes perspectivas al momento de aprender. Esta información cuenta con una



significancia de 0,028 y 0,001 demostrando que los datos son significativamente confiables, pues los datos se encuentran dispersos.

Se podría considerar que otro posible escenario de la insatisfacción sería debido a que los docentes no se encuentran adecuadamente capacitados para la enseñanza de ciertas cátedras que no están relacionadas a su área de formación, por lo cual no pueden transmitir sus conocimientos a los estudiantes de manera adecuada. Al igual que las empresas responsables de las prácticas pre-profesionales, pues en muchos de los casos las organizaciones ubican a los estudiantes en puestos en los cuales no les corresponde realizar sus prácticas, lo cual no beneficia a los estudiantes en el fortalecimiento de sus habilidades y competencias.



## CONCLUSIONES

El estado de empleabilidad de los graduados de la carrera de Hotelería de Facultad de Ciencias de la Hospitalidad ha demostrado que 13 de 27 encuestados están empleados dentro del sector hotelero, demostrando que la carrera de hotelería no está ofreciendo plazas laborales suficientes para emplear a todos los profesionales del área, lo cual ocasiona que los individuos busquen oportunidades laborales en otros sectores, dejando en desuso los conocimientos adquiridos con relación a su ámbito de formación.

Mediante el diagnóstico realizado, se pudo comprobar que el nivel de emprendimiento de los graduados de la carrera de hotelería es bajo, esto debido a que los factores más relevantes para imposibilitar la creación de un emprendimiento son el costo, la competencia y la gran cantidad de negocios destinados al servicio de alojamiento dentro de la ciudad de Cuenca, tomando en cuenta que la mayor cantidad de individuos son procedentes de mencionado sitio.

Además, 13 de 27 graduados se encontraban laborando dentro del sector hotelero, asumiendo cargos operativos, pues no existen vacantes o las empresas piden muchos años de experiencia, lo cual un recién graduado no posee y por la necesidad de obtener un ingreso económico, obliga a los individuos a quedarse en dichos cargos.

Los beneficios que los graduados obtuvieron al trabajar dentro de una organización, permitieron potenciar el desarrollo de competencias y habilidades, pues tuvieron la posibilidad de poner en práctica todo lo aprendido durante su proceso de formación, lo cual les generó satisfacción personal y compromiso empresarial. Los salarios y ascensos fueron los beneficios menos obtenidos debido a que al contar con una situación económica inestable dentro del país, provoca que las empresas no aumenten sueldos ni generen vacantes para que un individuo pueda ascender.

Existieron 13 de 27 graduados que manifestaron tener una cualificación mayor a la requerida en su cargo laboral, dicho de otra manera, los graduados consideraron que al poseer más conocimientos se sentían preparados para desempeñarse en otros puestos de mayor categoría que al que estaban ejerciendo.

En las empresas es elemental que exista personal con las competencias necesarias para brindar respuestas y soluciones rápidas ante cualquier situación conflictiva de manera organizada. Esto ayuda a obtener una mejor comunicación interdepartamental mayor empatía en los ambientes laborales y hacia los clientes, ya que el trabajo en equipo permite alcanzar los objetivos empresariales que generan beneficios comunes.

Según Calongue (2018), es necesario que el empleado brinde valor agregado a la empresa mediante la preparación continua que le permita mejorar sus actitudes y aptitudes, competencias profesionales y cualidades para seguir siendo empleable. A partir de esta



afirmación, se pudo observar que las acciones realizadas por parte de los encuestados para mantener un empleo fueron con base a la puntualidad y responsabilidad, actitud proactiva, anticipar las necesidades de la empresa y la formación continua; las empresas no son las únicas responsables del desarrollo profesional de una persona una vez que haya finalizado su formación.

El salario percibido por los encuestados, referente al nivel de felicidad que les generaba su empleo se encontraban directamente relacionados, pues mientras más bajo era su remuneración, los niveles de felicidad disminuyen y aquellos que contaban con un mejor salario su nivel de felicidad era más alto, permitiéndoles un mejor estilo de vida. En el área hotelera los salarios percibidos indicaron que 11 de 13 graduados recibían entre \$200,00 y \$800,00 y dos de cada 13 obtuvieron una remuneración mayor o igual a \$1000,00. Esto permitió conocer que los profesionales de la industria hotelera no son bien remunerados, menos si se tratan de cargos operativos.

Las situaciones de discriminación acorde a 10 de 27 encuestados empleados, dieron como resultado que no había ningún tipo de discriminación. Sin embargo, 17 de cada 27 de encuestados fueron discriminados por cuestiones relacionadas al aspecto físico, raza o etnia, genero y edad. Entonces, se concluye que aún existen procesos discriminatorios muy independientemente del sector en el cual se labore, aunque ciertos autores como Patlán (2016) menciona que todas las personas tienen derecho a un bienestar espiritual y material que les permita un desarrollo en condiciones dignas y de libertad, con oportunidades igualitarias y seguridad económica.

Las empresas han brindado a todos sus empleados las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias, además de contar con medidas de seguridad para la prevención de accidentes, mismas que garantizan el desarrollo intelectual y físico de una persona, lo cual refleja el cumplimiento de obligaciones establecidas en el Código de Trabajo.

Mediante el análisis de correlación se demostró que la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad proporciona una educación de calidad con cátedras apropiadas de alto estándar solo a 24 de cada 40 graduados. Esto indica que la Facultad no logra captar una satisfacción educacional alta a la totalidad de sus graduados, lo cual indica que existen factores dentro del sistema de educación que están fallando.



## RECOMENDACIONES

La Facultad de Ciencias de la Hospitalidad debería llevar un mejor control respecto al desarrollo de las prácticas pre profesionales. Verificar si efectivamente la persona está desarrollando sus prácticas en el área que corresponde y pueda potenciar sus habilidades y conocimientos a través de pequeñas sesiones con los practicantes para conocer cómo están desarrollando sus prácticas con el objetivo de llevar un seguimiento más controlado.

El seguimiento a graduados realizado por la Facultad cuenta con una encuesta denominada ALUMNI, misma que ayuda a recopilar datos tanto de egresados como graduados, por lo tanto, se debería brindar mayor información referente este tema con el objetivo de ampliar la base de datos. También, es importante que la Facultad conjuntamente con la Comisión de la Universidad de Cuenca realice una gestión para implementar ofertas académicas de Postgrado en el área de hotelería con el objetivo de crear profesionales más capacitados.

Se recomienda que las empresas mantengan motivados a sus empleados, demostrando que todas sus capacidades, conocimientos y habilidades son apreciadas, esto se puede reflejar a través del apoyo para desarrollarse profesionalmente que les brinden. Además, es importante que las organizaciones consideren contratar personal acorde al mercado en el cual se desempeñan, pues si una persona no cuenta con los conocimientos necesarios respecto al área en la cual labora no podrá ejecutar de manera correcta sus actividades.

Las empresas deberían considerar brindar mayores oportunidades a las personas que inician su vida profesional, pues en la mayoría de casos los recién graduados no cuentan con experiencia laboral. Aunque en dicho estudio la experiencia laboral fue uno de los motivos secundarios por lo cual un graduado fue empleado, es necesario mencionarlo, ya que aún existen organizaciones que piden dicho factor como requisito principal. Sin tomar en cuenta que pueden obtener capital humano de gran valor para la empresa una vez que deciden brindarles la oportunidad.

La Facultad de Ciencias de la Hospitalidad cuenta con un departamento de bienestar estudiantil y la Asociación Femenina Universitaria (AFU), que trabajan continuamente para evitar situaciones de violencia o cualquier tipo de discriminación, con la finalidad de velar por los derechos de todas/os los estudiantes. No obstante, es importante que la Facultad de a conocer de manera más amplia la información referente a dichos programas y departamentos de apoyo con los que cuenta la institución. Asimismo, se debería enfatizar en dichos temas a través de la materia de legislación, mismas que ayudará a los estudiantes a conocer los derechos y obligaciones.



Se recomienda que las organizaciones eduquen a sus empleados respecto a las situaciones discriminatorias que se pueden dar dentro de la empresa con el objetivo de proporcionar a sus colaboradores un ambiente laboral saludable y a su vez instruirlos sobre sus derechos y responsabilidades como colaboradores.

Se recomienda que la Facultad realice un análisis de las cátedras que se imparten de forma continua con la finalidad de actualizarlas y brindarles a los nuevos profesionales mayores y mejores conocimientos sobre la industria hotelera. También, se deberían implementar más materias administrativas, que ayuden a los estudiantes a obtener conocimientos en ventas, planeación y gestión financiera, dirección y toma de decisiones, revenue management, entre otras, que permitan formar profesionales más cualificados y a su vez se logre aumentar la ocupación de cargos administrativos dentro de las empresas.



## BIBLIOGRAFÍA

- Alhama Belamaric, R. (2005). Capital Humano. Concepto e Instrumentación. *Revista de Complejidad, Ciencia y Estética*.
- Alvarado, M., y Cajamarca, P. (2021). *La Intención Emprendedora en los Estudiantes Universitarios de la Carrera de Hospitalidad y Hotelería de la Universidad de Cuenca*.
- Anzalone, A. (2015). Elementos para una Perspectiva Filosófica del Trabajo. *Revista Jurídica de los Derechos Sociales*, 5(2).
- Arboleda de Sánchez, G. (2013). *Diseño de una Guía de Prácticas y Pasantías en la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras en UNIANDES*.
- Arias Montoya, L., Portilla de Arias, L. M., y Villa Montoya, C. L. (2008). El Desarrollo Personal en el Proceso de Crecimiento Individual. *Scientia et Technica*, 3(40), 17-119.
- Arrazola, M., y De Hevia, J. (2001). Análisis Empírico de la Depreciación del Capital Humano para el Caso de las Mujeres y los Hombres en España. *Papeles de Trabajo del Instituto de Estudios Fiscales*, 27, 1-21.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2008). Código Ético Mundial para el Turismo. *Revista Biocenosis*, 21(1-2).
- Barreto, A., Azeglio, A., y Cannizzaro, E. (2014). La Gestión del Capital Humano en las MiPyMEs de Alojamiento Turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires-Argentina. *Revista Electrónica CECIET- Año IV*, 6, 1-27.
- Brondani, N. A., Lansse, E. A., y Dieckow, L. M. (2014). El Mercado Laboral de Profesionales en Turismo en Misiones. *Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, 12(1).
- Calongue Reillo, F. (2018). La Empleabilidad de los Sujetos Desde las Infraestructuras de Transporte. *Revista de Estudios Urbanos y Ciencias Sociales*, 8(1), 49-60.
- Casanova, F. (2003). *Formación Profesional y Relaciones Laborales*.
- Cerrato Reyes, K. M., Argueta, L. R., y Zavala, J. C. (2016). Determinantes de la Empleabilidad en el Mercado Laboral. *Revista Economía y Administración (E&A)*, 6(1), 21-40.



- Corazón González, R. (1999). *Fundamento para una Filosofía del Trabajo*.
- Cruz Villegas, W. V. (2016). *Prácticas Pre-Profesionales para el Fortalecimiento del Perfil de Estudiantes de Turismo y Hotelería*.
- De la Vega, I. (s. f.). *Módulo de Capacitación para la Recolección y el Análisis de Indicadores de Investigación y Desarrollo*.
- Dider Pino, N. O. (2014). Capital Humano Nominal, Empleabilidad y Credencialismo. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 2(7), 19-27.
- Exceltur. (2018). Estudio Sobre el Empleo en el Sector Turístico del Español. *Exceltur*.
- Fernández, B. (2007). Competencias Laborales y de Empleabilidad en la Educación Vocacional. *Calidad en la Educación*, 27, 36-51.
- Fernández Sanabria, B., Velasquez Campozano, M. R., y Reyes Chavez, L. R. (2018). La Formación de Administradores de Empresas Hoteleras desde la Perspectiva de los Estudiantes. Caso ULEAM. *Revista Ciencia e Investigación*, 3(4), 17-23.
- Formichella, M. M., y London, S. (2013). Empleabilidad, Educación y Equidad Social. *Revista de estudios sociales*, 47, 19-27.
- Hasing Sánchez, L. P., Vera Peña, V. M., y Guillén Herrera, S. R. (2018). La Práctica Pre-Profesional en el Currículum de la Carrera de Turismo. *Revista Conrado*, 14(64), 40-45.
- Hernández-Fernaud, E., Ramos-Sapena, Y., Negrín, F., Ruiz-de la Rosa, C. I., y Hernández, B. (2011). Empleabilidad Percibida y Autoeficacia para la Búsqueda de Empleo en Universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 131-142.
- Kwon, D.-B. (2009). Capital Humano y su Medición. *En el 3er Foro Mundial de la OCDE sobre "Estadísticas, conocimientos y políticas", Trazando el Progreso, Construyendo Visiones, Mejorando la Vida*, 27-30.
- Ladrón Andrade, M. del A. (2017). *Empleabilidad de los Titulados en Traducción e Interpretación (2006-2016): Estudio de Caso*.
- Laís Abramo. (2006). *Trabajo Decente y Equidad de Género en América Latina*.



- Londoño Restrepo, S. H., Sepúlveda-Aguirre, J., Echeverri-Gutiérrez, C. A., y Garcés-Giraldo, L. F. (2018). Cambio Tecnológico y Capital Humano: Contrapeso Entre Evolución y Depreciación. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 180-201.
- Loor Moreira, K. A. (2019). *Relación de Actividades Turísticas con la Tasa de Empleabilidad del Cantón Buena Fe, Año 2019*.
- López Brunett, A. L., Larco Camacho, E., y Ortiz Chimbo, C. (2017). Relación del Perfil Profesional con la Contratación de Profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador- Extensión Guayaquil en el Año 2015. *INNOVA Research Journal*, 2(1), 113-130.
- Luzón Trujillo, A., y Torres Sánchez, M. (2013). *Las Políticas de Formación Profesional en España y en Europa: Perspectivas Comparadas*.
- Marchante, A. J., Ortega, B., y Pagán, R. (2004). Déficit Externo de Cualificaciones en la Hostelería Andaluza. *Temas Laborales*, 74, 137-163.
- Mimbero-Mallado, C., Guil-Bozal, A., Vera-Gil, S., y Pereira da Silva, J. (2015). Empleabilidad Social y Género: Opiniones de Personas Desempleadas Sobre la Inserción Laboral. *Real. Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 4.
- Mínguez Moreno, A. (2015). La Empleabilidad de los Jóvenes en España: Explicando el Elevado Desempleo Juvenil Durante la Recesión Económica. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 11(1), 3-20.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (s. f.). *Entender la Discriminación*.
- Monsalve Castro, C., y Hernández Rueda, S. I. (2015). Gestión de la Calidad del Servicio en la Hotelería como Elemento Clave en el Desarrollo de Destinos Turísticos Sostenibles: Caso Bucaramanga. *Revista EAN*, 78, 160-173.
- Mora Forero, J. A., Vásquez Benítez, L., y Gallego Vásquez, J. E. (2020). La Formación Universitaria en Turismo: Una Perspectiva Académica y Laboral en Bogotá (Colombia). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4(2), 81-102.
- Navarro, C. (2020). ¿Qué políticas para qué Celeste Navarro empleabilidad(es)? Una



- Aproximación Etnográfica a una Política Pública de Empleo en San Carlos de Bariloche, Argentina. *(En)clave Comahue. Revista Patagónica de Estudios Sociales*, 26, 208-235.
- Navas Sánchez, A. X. (2011). *Las Agencias de Viajes y su Incidencia en las Prácticas Pre-Profesionales de los Estudiante de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación en la Universidad Técnica de Ambato Durante el Período Noviembre 2010 Mar.*
- Neffa, J. C. (2016). La Concepto de Empleabilidad y sus Usos. *Congreso de la Asociación Uruguaya de Sociología del Trabajo.*
- Olaz, Á. (2011). Una Aproximación Conceptual a la Cualificación Profesional Desde una Perspectiva Competencial. *Papers: Revista de Sociología*, 589-616.
- Ordóñez Barba, G. (2018). Discriminación, Pobreza y Vulnerabilidad: Los Entresijos de la Desigualdad Social en México. *Región y Sociedad*, 30(71), 0-0.
- Ordoñez, J. (2010). Empleo y Migración en el Ecuador. *Revista Fuente*, 1(3).
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Migración Laboral.*
- Patlán Pérez, J. (2016). Derechos laborales: Una Mirada al Derecho a la Calidad de Vida en el Trabajo. *Ciencia Ergo Sum*, 23(2), 121-133.
- Peralta Medina, D. E. (2015). *Formación Profesional en Hotelería y Turismo e Inserción en el Mercado Laboral Caso: Facultad de Ciencias Aplicadas -UNCP-Tarma.*
- Pérez, P. E. (2013). Empleabilidad, Motivación por Trabajar Políticas de Empleo para Jóvenes en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, 9, 287-291.
- Rabb Saitis, V. (2005). *¿De qué hablamos cuando hablamos de empleabilidad juvenil?*
- Rentería-Pérez, E., y Malvezzi, S. (2008). Empleabilidad, Cambios y Exigencias Psicosociales en el Trabajo. *Universitas Psychologica*, 7(2), 319-334.
- Rieznik, P. (2001). Trabajo, una definición antropológica. *Revista Razón y Revolución*, 7.
- Ríos, J., y Santomá, R. (2008). Calidad de Servicio en la Industria Hotelera desde la Perspectiva del SERVQUAL. *Management & Empresa*, 1-12.
- Rivera-Aguillera, G. (2016). *Gubernamentalidad y Políticas de Empleo: La Construcción*



*Discursiva del Joven Trabajador.*

Rodgers, G. (2002). El Trabajo Decente como una Meta para la Economía Global. *Boletín Cinterfor*, 153, 9-28.

Roquero, E., y P. Hernando, S. (2005). La Conformación del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales de España: un proceso inacabado. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 22(1), 113-146.

Ruiz de Vargas, M., Jaraba Barrios, B., y Romero Santiago, L. (2005). Competencias Laborales y la Formación Universitaria. *Psicología desde el Caribe*, 16, 64-91.

Santomá, R., y Ríos, J. (2009). Calidad del Servicio en la Industria Hotelera desde la Perspectiva Académica. *Estudios Empresariales*, 130.

Spinosa, M. A. A. (2005). *Del Empleo a la Empleabilidad, de la Educación a la Educacionalidad, Mutaciones Conceptuales e Individualización de los Conflictos Sociales.*

Suárez Lantarón, B. (2016). Empleabilidad: Análisis del Concepto. *Revista de Investigación en Educación*, 1(14), 67-84.

Trindade da Silva Barreto, L. M., Galvão de Albuquerque, L., y Freire Medeiros, C. A. (2015). Estrategias de Gestión de Personal en la Hotelería del Nordeste Brasileño. *Estudios y Perspectivas del Turismo*, 24, 570-589.

Vera, C. (2019). *Índice de Precios al Consumidor.*  
[http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2018/Enero-2018/01\\_ipc\\_Presentacion\\_IPC\\_enero2018.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2018/Enero-2018/01_ipc_Presentacion_IPC_enero2018.pdf)



## ANEXOS

### ANEXO 1 Diseño de Tesis Aprobado



Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 21 de octubre de 2020

Señoritas:

Jessica Johanna Coyago Puin

Magaly Cecibel Coronel Samaniego

Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Universidad de Cuenca

Presente.

Por medio de la presente nos permitimos informar que en sesión llevada a cabo el día de hoy miércoles 21 de octubre de 2020, el Consejo Directivo, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado “Estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, período 2014-2019.”; y, en uso de sus atribuciones RESOLVIÓ: Aprobarlo; y, nombrar como director del mismo al Mg. Segundo Freire Chaglla.

Se le recuerda a la señorita Jessica Johanna Coyago Puin que a la presente fecha es estudiante regular; y, a la señorita Magaly Cecibel Coronel Samaniego, que, sí al cumplir un año de haber culminado su malla académica, es decir (agosto 2021), no ha sustentado su trabajo de titulación deberá cursar y aprobar actualización de conocimientos.

Para desarrollar el trabajo de titulación tienen un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y medio, es decir hasta el día 29 de abril de 2022.

Atentamente,

Mg. Karina Farfán Pacheco  
DECANA

Dra. María Dolores Insch Quintero  
SECRETARIA - ABOGADA

c.c.: Director/a de Carrera.

Director/a de trabajo de Titulación: Mg. Segundo Freire Chaglla.

Tribunal: Mg. Imelda AVECILLAS / Mg. Lourdes Sánchez

Secretaria de Carrera

Expediente Digital

Archivo



**ANEXO 2** Encuesta Aplicada a los Graduados de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-20129

**Estado de Empleabilidad Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, periodo 2014-2019.**

**\*Consentimiento**

Los datos recopilados en esta encuesta serán utilizados para fines académicos y manejados de manera segura por los investigadores, esta información servirá como base para la toma de decisiones futuras de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca. La encuesta está dirigida a los graduados de la carrera de Hotelería, periodo 2014-2019.

**DATOS GENERALES**

1. Nombre y Apellido	*
2. Edad	*
3. Género <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Masculino	*
4. Lugar de residencia	*
5. ¿Se encontraba usted laborando antes de la pandemia por COVID-19? <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	*
7. ¿En qué empresa se encontraba laborando?	
8. ¿Qué cargo desempeñaba ?	
9. ¿En qué área se encontraba laborando? <input type="radio"/> Organización de Eventos <input type="radio"/> Ama de Llaves <input type="radio"/> Habitaciones <input type="radio"/> Recepción <input type="radio"/> AA&BB <input type="radio"/> Otro	*
10. ¿ Cuánto tiempo trabajó dentro de la empresa? <input type="radio"/> Menos de un año <input type="radio"/> 1-2 años <input type="radio"/> 2-3 años <input type="radio"/> 3-4 años <input type="radio"/> 4-5 años	*



## 1. COMPETENCIAS INSTRUMENTALES

### » 1.1. Capital Humano

1.1.1. Señale lo que corresponda. En una escala de 1 al 10, en la que 1 es "muy bajo" y 10 "extremadamente alto".	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuán valorado se sentía como capital humano dentro de su organización?	*	<input type="radio"/>								
1.1.2. ¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo al trabajar dentro de la empresa?										*
<input type="checkbox"/> Potenciar el desarrollo de competencias y conocimientos										
<input type="checkbox"/> Mejorar la calidad de vida										
<input type="checkbox"/> Satisfacción personal										
<input type="checkbox"/> Salarios y ascensos										
<input type="checkbox"/> Otro										

1.1.3. ¿Cuáles fueron los aportes de mayor valor que usted brindó a la empresa?										*
<input type="checkbox"/> Mejorar la eficiencia de un procedimientos										
<input type="checkbox"/> Nuevas alternativas de servicio										
<input type="checkbox"/> Aumentar los ingresos										
<input type="checkbox"/> Resolver problemas										
<input type="checkbox"/> Ahorrar recursos										
<input type="checkbox"/> Otra										

### » 1.2. Cualificación

1.2.1. Señale lo que corresponda. En una escala de 1 al 10, en la que 1 es "muy bajo" y 10 "muy alto".	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál fue su nivel de cualificación para el puesto solicitado?	*	<input type="radio"/>								
1.2.2. ¿Considera usted que su nivel de cualificación era mayor al requerido en su puesto de trabajo?										*
<input type="radio"/> Si										
<input type="radio"/> No										

### » 1.3. Capacidad para Mantener un Empleo

1.3.1. ¿Cuáles fueron las capacidades más valoradas dentro su organización?										*
<input type="checkbox"/> Resolución de conflictos										
<input type="checkbox"/> Comunicación efectiva										
<input type="checkbox"/> Trabajo en equipo										
<input type="checkbox"/> Creatividad										
<input type="checkbox"/> Empatía										
1.3.2. ¿Qué acciones realizaba usted para mantener su empleo?										*
<input type="checkbox"/> Anticipar necesidades de la empresa										
<input type="checkbox"/> Puntualidad y responsabilidad										
<input type="checkbox"/> Trabajar en equipo										
<input type="checkbox"/> Formación continua										
<input type="checkbox"/> Actitud proactiva										
<input type="checkbox"/> Otro										



» 1.4. Desarrollo Personal

1.4.1. Señale lo que corresponda. En una escala de 1 al 10, en la que 1 es "muy bajo" y 10 "muy alto".	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál era el nivel de felicidad que le generaba su empleo? *	<input type="radio"/>									
1.4.2. ¿Su ingreso económico era suficiente para llevar un buen estilo de vida? *										
<input type="radio"/> Si										
<input type="radio"/> No										

» 1.5. Componentes de la Empleabilidad

1.5.1. ¿Por qué cree usted que lo emplearon? *										
<input type="radio"/> Nivel de formación										
<input type="radio"/> Nivel de experiencia										
<input type="radio"/> Título profesional										
<input type="radio"/> Conocimiento en Tics										
<input type="radio"/> Post prácticas pre-profesionales										
<input type="radio"/> Familiares o amigos dentro de la empresa										
1.5.2. Señale lo que corresponda. En una escala de 1 al 10, en la que 1 es "muy bajo" y 10 "muy alto".	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿En qué nivel le afectaron los cambios organizacionales en su desempeño laboral? *	<input type="radio"/>									
1.5.3. Señale lo que corresponda. En una escala de 1 al 10, en la que 1 es "muy bajo" y 10 "muy alto".	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuánto se preocupaba la empresa por su desarrollo profesional? *	<input type="radio"/>									

1.5.4. ¿Qué medidas aplicaba la empresa para aumentar su nivel de motivación? *	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; display: inline-block;">             TESIS CAP 1-2-3 REVISIÓN.docx - Documentos de Google docs.google.com           </div>									
<input type="checkbox"/> Interés por el trabajo de sus empleados										
<input type="checkbox"/> Mejora de las condiciones laborales										
<input type="checkbox"/> Buena remuneración económica										
<input type="checkbox"/> Crecer profesionalmente										
<input type="checkbox"/> Incentivos y premios										
<input type="checkbox"/> Otro										

» 1.6. Competencias Laborales

1.6.1. Señale lo que corresponda. En una escala de 1 al 10, en la que 1 es "muy bajo" y 10 "muy alto".	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál fue el nivel de sus fortalezas dentro de su perfil profesional? *	<input type="radio"/>									
1.6.2. Señale lo que corresponda, En una escala de 1 al 10, en la que 1 es "muy bajo" y 10 "muy alto".	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál fue el nivel de sus debilidades dentro de su perfil profesional? *	<input type="radio"/>									



1.6.3. Señale lo que corresponda. En una escala de 1 al 10, en la que 1 es "muy bajo" y 10 "muy alto".	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál fue el nivel de competencias laborales que le exigieron en la empresa?	*	<input type="radio"/>								

## 2. COMPETENCIAS INTERPERSONAL

### » 2.1. Situaciones Discriminatorias

2.1.1. ¿Cuál fue la forma más común de discriminación dentro de su empresa?	*
<input type="radio"/> Circunstancias personales	
<input checked="" type="radio"/> Aspecto físico	
<input type="radio"/> Raza o etnia	
<input type="radio"/> Género	
<input type="radio"/> Otra	

2.1.2. ¿Se da discriminación entre compañeros de trabajo?	*
<input type="radio"/> Si	
<input type="radio"/> No	

2.1.3. ¿Existieron procesos de clasificación por apariencia dentro de la empresa en la que laboraba?	*
<input type="radio"/> Si	
<input type="radio"/> No	

### » 2.2. Trabajo Decente

2.2.1. ¿Se encontraba usted a gusto dentro de la organización?	*
<input type="radio"/> Si	
<input type="radio"/> No	

2.2.2. ¿Qué prácticas de equidad eran aplicadas dentro de la empresa?	*
<input type="checkbox"/> Conversar y escuchar a todos los colaboradores	
<input type="checkbox"/> Paridad de género	
<input type="checkbox"/> Diversidad e inclusión	
<input type="checkbox"/> Equidad de salarios	
<input type="checkbox"/> Otro	

2.2.3. ¿Considera usted que su empresa valoraba a todos sus empleados por igual?	*
<input type="radio"/> Sí	
<input type="radio"/> No	



» 2.3. Derechos Laborales

2.3.1. Señale lo que corresponda. En una escala de 1 al 10, en la que 1 es "muy bajo" y 10 "muy alto".

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál considera usted que fue el nivel de cumplimiento dentro de la empresa con respecto a las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo?	*	<input type="radio"/>								

2.3.2. ¿Cuál era el rango de su ingreso económico?

200-400 USD

400-600 USD

600-800 USD

800-1000 USD

1000 o más

2.3.3. ¿Se sentía satisfecho con el salario que recibía por las actividades desempeñadas dentro de la empresa?

Nada satisfecho      Totalmente satisfecho      Satisfecho      Muy satisfecho      Un poco satisfecho

2.3.4. ¿Cuáles fueron las medidas que adoptó la empresa para precautelar su seguridad ? \*

Procedimientos para minimizar riesgos

Salidas de emergencia y señalización

Vestimenta y equipos adecuados

Orientación y capacitación

Áreas limpias y ordenadas

Otro

2.3.5. ¿Tenía usted acceso a las herramientas necesarias para realizar su trabajo? \*

Si

No

3. COMPETENCIAS SISTÉMICAS

» 3.1. Formación

3.1.1. Señale lo que corresponda. En una escala de 1 al 10, en la que 1 es "muy bajo" y 10 "muy alto".

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál considera usted que es el nivel de las cátedras impartidas por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad?	*	<input type="radio"/>								

3.1.2. Señale lo que corresponda. En una escala de 1 al 10, en la que 1 es "muy bajo" y 10 "extremadamente alto".

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál considera usted que es el nivel de calidad de la educación proporcionada por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca?	*	<input type="radio"/>								

3.1.3. ¿Se siente usted satisfecho con los conocimientos adquiridos durante su proceso de formación? \*

Muy satisfecho      Un poco satisfecho      Satisfecho      Totalmente satisfecho      Nada satisfecho



» 3.2. Depreciación del Capital Humano

3.2.1. ¿Cuál considera usted que como motivo principal para abandonar un puesto de trabajo? *
<input type="radio"/> Falta de oportunidades de crecimiento <input type="radio"/> Ambiente laboral hostil <input type="radio"/> Falta de motivación <input type="radio"/> Mala remuneración <input type="radio"/> Sobrecarga laboral <input type="radio"/> Otro
3.2.2. ¿Cree usted que las empresas son las únicas responsables de su desarrollo profesional? *
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
3.2.3. ¿De qué manera aportaba la organización con la mejora de sus habilidades y conocimientos? *
<input type="checkbox"/> Rotación de puestos de trabajo <input type="checkbox"/> Equipos multidisciplinarios <input type="checkbox"/> Capacitaciones continuas <input checked="" type="checkbox"/> Coaching <input type="checkbox"/> Otro



**ANEXO 3** Diseño de Tesis Aprobado “Estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, periodo 2014-2019.”



**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD  
CARRERA DE HOTELERÍA**

**ESTADO DE EMPLEABILIDAD SEGÚN LA PERSPECTIVA DIRECTA DE LOS  
GRADUADOS DE LA CARRERA DE HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE  
CUENCA, PERIODO 2014- 2019.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Investigación y Desarrollo

**TUTOR (SUGERIDO):**

MsC. Segundo Freire Chaglla

**AUTORES:**

JESSICA JOHANNA COYAGO PUIN

C.I. 010674414-7

MAGALY CECIBEL CORONEL SAMANIEGO

C.I. 010617347-9



### 1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca, periodo 2014-2019.

### 2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE/CORREO ELECTRÓNICO

Jessica Johanna Coyago Puin/ ([jessica.coyago2907@ucuenca.edu.ec](mailto:jessica.coyago2907@ucuenca.edu.ec))

Magaly Cecibel Coronel Samaniego/ ([magaly.coronels@ucuenca.edu.ec](mailto:magaly.coronels@ucuenca.edu.ec))

### 3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En los últimos años, la industria turística y por consiguiente el sector hotelero, han crecido significativamente, generando que todos los integrantes del área hospitalaria busquen personal calificado para desempeñar las funciones correspondientes a dicha profesión, con la finalidad de brindar servicios de calidad en cada uno de los establecimientos. Los graduados de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca periodo 2014-2019, en el transcurso de su vida académica han adquirido conocimientos que les serán útiles al momento de desempeñar sus actividades, puesto que, aquellos que se encuentran trabajando o han tenido una experiencia laboral, contribuyen desde su perspectiva laboral con información que ayude a conocer como es encontrarse ejerciendo su profesión dentro de los establecimientos de alojamiento.

El presente proyecto de titulación denominado **“Estado de empleabilidad según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Universidad de Cuenca periodo 2014-2019”** permite obtener valiosa información, la cual permitirá realizar un análisis referente al estado de empleabilidad que tienen los graduados de la carrera de hotelería de Facultad de Ciencias de Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, dentro del área laboral acorde a su perspectiva. En este sentido, habría que decir que, la referencia del grupo a estudiar es de aproximadamente 74 graduados hasta la fecha para la aplicación de una encuesta comparativa de manera voluntaria por cohortes, para la obtención de datos. En donde, quienes no se hallen laborando, aportarán con información general y únicamente se considerarán aquellas que están empleadas hasta el periodo 2019, debido a que, a inicios del 2020 se originó una pandemia mundial, la cual ocasionó varios despidos en el sector turístico y hotelero.

**Palabras clave:** estado de empleabilidad, graduados, hotelería



#### 4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La industria hotelera se caracteriza por estar íntimamente relacionada con el área turística, razón por la cual, tiene la capacidad de generar empleos. En definitiva, y como resultado de investigaciones previas realizadas por Loor (2019) menciona que: “los países en desarrollo pueden haber hasta tres personas empleadas por cada cama de hotel como promedio, mientras que en los países desarrollados ocurre lo contrario, con una persona empleada por hasta tres o incluso cuatro camas de hotel” (p.6). Loor, también señala que durante la última década la productividad en el ámbito laboral dentro de los establecimientos de alojamiento ha crecido aproximadamente el 1% de forma anual (Loor,2019).

En Ecuador “el sector hotelero (...) prefiere contratar profesionales universitarios en un 40.1%; específicamente se desenvuelven en las áreas administrativas y la del servicio al cliente (ambas con el 90.5%) y en el área comercial con el 9.5%” (Becerra y Gonzales, 2019, p.3). Dicho lo anterior, la Universidad de Cuenca en el 2010 da paso a la carrera de Licenciatura en Hotelería, complementando así, el campo de estudios en el área de hospitalidad (Universidad de Cuenca, 2020). Siendo la única institución de educación superior dentro de la región Sierra dedicada a ofertar dicha carrera. Brindando la oportunidad a varios jóvenes de poder cursar una carrera directamente relacionada al campo de hospitalidad.

Como es evidente, el turismo y la hotelería aportan de forma significativa a la economía del país en el cual se desarrolla, así pues, en el Ecuador dicho sector pertenece al tercer rubro de ingresos económicos dentro del mismo, pues contribuye con el 2% del PIB. Cabe mencionar que, durante el tercer trimestre del año 2018 la cantidad de empleos generados por el sector turístico tuvo un aproximado de 463 320 plazas (Rodríguez, 2019). Para el 2019 la cifra aumentó, generando 512 000 puestos de trabajo a nivel nacional, razón por la cual, existe la necesidad de preparar de manera continua a los profesionales dentro de la industria (La Hora, 2019).

Entonces, el concepto de empleabilidad en el mundo tiene especial importancia, incluso podría ser considerado como una “moda”, misma que tomó mayor fuerza a principios de la crisis económica desatada a nivel mundial, situación que agravó la postura de varios jóvenes en el mercado laboral (Ladrón, 2017). Ya que, se conoce que la empleabilidad es la capacidad que tiene una persona o individuo para encontrar y conservar un empleo, mismo que permita desarrollar su máximo potencial, mediante sus habilidades, aptitudes y competencias.



Dicho lo anterior, se considera que la empleabilidad es el objetivo más relevante para un graduado al momento de culminar sus estudios, pues la necesidad de encontrar un empleo de manera rápida y acorde a sus necesidades se vuelve alta (Caballero, López-Miguens, y Lampón, 2014). Es ahí, donde determinar el estado de empleabilidad de los graduados en el mercado laboral, cobra gran importancia, ya que, son quienes pueden aportar información con base a sus propios criterios y perspectivas.

## 5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La inserción laboral de los graduados, permite el desarrollo interpersonal de los mismos, ya que, ayuda a una mayor integración social dentro del ámbito laboral. Sin embargo, en muchos de los casos la experiencia obtenida en los centros laborales suele ser frustrantes, tomando en consideración que muchos de ellos tienen conocimientos y habilidades limitadas, ocasionando tensiones y grandes desafíos que frenan su desarrollo profesional e individual (Weller, 2007).

Cuando un graduado, decide entrar al mercado laboral, inicia por la actividad más básica, que es la entrega de su currículum vitae, ya sea de manera virtual o física. Algunos, tomarán la decisión de trabajar en puestos operativos para dar inicio a su carrera y así demostrar su profesionalismo y responsabilidad, esto permitirá que con el pasar del tiempo obtengan experiencia, con la finalidad de ascender de puesto en el futuro (López, Larco, y Ortiz, 2017).

No obstante, hoy en día la empleabilidad de los graduados que culminan sus estudios universitarios, se enfrenta a grandes desafíos, debido a que, sus valores, habilidades, conocimientos y actitudes deben ser acorde a las características del puesto de trabajo que desempeñarán con la finalidad de obtener resultados satisfactorios. Además de otros aspectos tales como la capacidad que tienen para la resolución de problemas, la flexibilidad, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación etc. Considerando que, actualmente, el empleo de personas con base a sus competencias se ha vuelto frecuente (Gaeta y Reyes, 2019).

Dentro de este marco, la empleabilidad del graduado viene dado por demandas sociales, mismas que deben ser adquiridas mediante conocimientos válidos sobre la profesión que ampliará su oportunidad de empleo, es así que, los graduados han de dirigirse en “aprender, en primer lugar, aquellas competencias genéricas que le asistan a conseguir y mantener un empleo, como actitud activa en la búsqueda de trabajo” (García y Cárdenas, 2018, p. 342).



Además, al hablar de empleabilidad en las personas ya graduadas ayuda conocer que la “mayoría de los instrumentos existentes para evaluar la empleabilidad percibida no son específicos para personas que aun teniendo formación poseen escasa o ninguna experiencia laboral” (Hernández et al.,2018).

Cabe mencionar que, el graduado puede fallar en su área laboral o no encontrar empleo, debido a que, quien “no tenga valor agregado en sus habilidades y competencias será menos favorecido (...) por lo que, quien tenga menos experiencia y habilidades adicionales de lo aprendido en la universidad le será más difícil obtener un empleo ligado a su carrera” (Armendáriz, et al., 2016, p. 61).

Al mismo tiempo, al verse en un mercado tan competitivo como el actual, es importante que cada uno de los profesionales se destaque en ciertos aspectos como, manejo de idiomas, TICs, habilidades de comunicación, motivación, flexibilidad ante ciertas situaciones, proactividad, entre otras. Pues existe la necesidad de que cada hoja de vida sea acorde a las exigencias del puesto de trabajo que se ha ofertado, para de esta forma aumentar las posibilidades de éxito (Yoplack, Caro, y Ravines, 2018).

Motivo por el cual, la mayoría de personas buscan acceder a una buena educación superior, ya sea en instituciones o universidades con el objetivo de adquirir los conocimientos necesarios para enfrentar su vida laboral una vez que hayan culminado sus estudios, mostrando sus habilidades profesionales dentro del ámbito en el cual se desempeñan. Considerando que, la capacitación continua es un requisito indispensable hoy en día (Santamaria, 2015).

También, es importante decir que, los elementos que forman parte del capital humano pueden ser considerados como ventajas competitivas dentro de una organización, tomando en cuenta que, todo el conocimiento que acumula y desarrolla una persona durante su formación académica, así como todas sus cualidades personales contribuyen al valor organizacional, ya que, la cantidad de habilidades, conocimientos, capacidades, competencias, liderazgo y compromiso son características necesarias para enfrentar las demandas laborales actuales (Barreto , Azeglio , y Cannizzaro, 2014).

Las competencias profesionales hacen referencia a todas las capacidades, el desempeño y las funciones que permitan a un individuo cumplir de manera eficaz sus responsabilidades dentro del ámbito laboral. Dado que, dichas capacidades están



directamente relacionadas con las actitudes y aptitudes que cada ocupación demanda al igual que con su entorno laboral (Guerrero, 2014).

Como se ha mencionado, las competencias profesionales son elementales para aquellos que entran al mercado laboral, por eso es importante conocer cómo se clasifican.

Las competencias suelen ser clasificadas en competencias genéricas o transversales y específicas, entendiéndose por competencias específicas las que se relacionan directamente con la ejecución exitosa de un puesto de trabajo concreto, mientras que las competencias genéricas o transversales hacen referencia a aquellas que son transferibles y extrapolables a multitud de ámbitos, tanto laborales como de otra naturaleza. (Valero, 2012, p. 11)

Así pues, la confianza que debe presentar una persona graduada en cuanto a su capacidad para desempeñar diferentes actividades es muy importante para la organizar y desarrollar medidas de acción que le permitan conseguir objetivos mediante la autoeficacia que corresponde“ (...) (a) las experiencias de éxito (b) los efectos producidos al observar acciones de los demás (c) la exposición a los juicios verbales de los demás que actúan como persuasión social y (d) los estados emocionales y fisiológicos (...)”(Geeregat, Cifuentes, y Villarroel, 2016).

De igual forma, el tema de empleabilidad para los graduados es elemental, pues se vuelve su objetivo principal después de dar por terminado su periodo académico. Ya que, la necesidad de conseguir un trabajo que sea satisfactorio y rápido aumenta considerablemente. Sin embargo, en estudios realizados en universidades de países europeos, sus valores con relación a empleabilidad son sumamente deficientes, debido a que, “el promedio de graduados decepcionados en Europa con su primer empleo es del 19%, este porcentaje alcanza el 37% en España, 30% en Italia, 25% en el Reino Unido y 23% en Francia” (López, Caballero, y Rodríguez, s.f).

Razón por la cual, dar seguimiento a todos los graduados, una vez que finalizan su formación académica, cobra suma importancia. La Universidad de Cuenca, cuenta con un sistema de seguimiento a graduados, el cual les permite obtener información sobre la situación actual de las personas ya tituladas, a su vez, estos datos permite la elaboración de una base de datos que ayude a la toma de decisiones futuras (Universidad de Cuenca, 2014). Cabe mencionar que, el presente proyecto tiene como finalidad analizar desde una perspectiva directa de los graduados una vez que



se encuentran en el ejercicio profesional, es decir, su estado de empleabilidad dentro del mercado laboral, tomando en cuenta todo aquello a lo que se enfrentaron y las acciones que faltaron realizar.

Considerando que, al culminar los estudios muchos graduados se encuentran en un empleo donde los ven como inadecuados, debido a que, “el trabajo y el empleo de los graduados continúa pareciendo impresionante cuando se compara con las circunstancias de las personas que no han obtenido un título” (Izura, 2010). Pues, muchos de los graduados se ven limitados a utilizar sus capacidades en el empleo frente a la experiencia laboral que poseen otras personas en el trabajo.

Dicho lo anterior, mediante una investigación desarrollada en Badajoz - España a estudiantes universitarios cuya edad es de 22 y 26 años para saber su percepción del mercado laboral, en uno de sus resultados, afirman que muchos graduados empleados ocupan cargos por debajo de su nivel de formación, que no los hace sentir conformes y además siente competencia. Siendo así que algunos de ellos opinan que “la sobrecualificación perjudicará a muchos” (Gomez, Perez, y Sanchez, 2009, p 226).

También, los puntos débiles percibidos por los graduados al momento de desarrollar actividades dentro del área laboral, están directamente relacionadas con “la capacidad de escribir y hablar en idiomas extranjeros, seleccionada por más de la mitad de los universitarios (62.0%). Posteriormente, la capacidad de utilizar herramientas informáticas ocupa el segundo lugar (32.7%), seguida de la capacidad de presentar en público productos, ideas o informes (26.0%)” (Conchado y Carot, 2013, p. 439).

De igual modo, los graduados en el ámbito laboral notan la presencia de una exigencia en cuanto su capacitación y experiencia para su desempeño adecuado, de esta manera perciben carencias individuales o particularidades personales que están manejando como “factores de culpabilización donde expresan falta de capacidad o inconvenientes en la formación, que dificultan la obtención de un empleo o actividad” (Romero, 2007, p.5).

Además, hay ciertas limitaciones que dependen del “desarrollo laboral y personal de un graduado está marcado por el contexto en el que se desenvuelve, debido a que el aparato productivo al que se integra podría delimitar las posibilidades que tiene para impulsar su desarrollo” (Ardila, 2013, p. 17).

En otras palabras, “actualmente, además de haber pasado de un concepto de formación inicial a uno de formación continua, ha ampliado su significado y alcances



hacia aspectos como el desarrollo tecnológico y el complejo mundo de las relaciones laborales” (Peralta, 2015, p. 35).

## **6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS OBJETIVO GENERAL**

### **• OBJETIVO GENERAL**

Determinar el estado de empleabilidad y ejercicio profesional, según la perspectiva directa de los graduados de la carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, periodo 2014-2019.

### **• OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Elaborar el marco teórico que sustenta la empleabilidad y ejercicio profesional de los graduados de la carrera de hotelería.
2. Diagnosticar el estado de empleabilidad de los graduados de la carrera de hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad periodo 2014 al 2019, mediante la aplicación de encuestas comparativas.
3. Analizar los resultados con base a la fundamentación teórica, para realizar el informe del estado de empleabilidad de los graduados de la carrera de hotelería de la Universidad de Cuenca, periodo 2014 al 2019.

## **7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

En este marco investigativo, se determina la base metodológica del estudio como no experimental, dado que, las variables a estudiar no son manipuladas, con un análisis netamente observacional. Además, cuenta con un enfoque cualitativo-numérico. Para el levantamiento de información se utilizarán encuestas comparativas en dependencia de la cohorte, en este caso de los graduados de la carrera de hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, con relación a su condición laboral, es decir, aquellos graduados que se encuentran laborando y aquellos que no. Dichas encuestas serán aplicadas al universo total de graduados, periodo 2014- 2019 de manera voluntaria, pues, dependerá de la disponibilidad de cooperación que tengan quienes decidan participar en el estudio.

Se debe agregar que, los contenidos de la encuesta serán referentes a características sociodemográficas y temas de investigación, en vista de que, los graduados serán clasificados con respecto a si se encuentran o no laborando. Acorde a esto, se aplicará la encuesta de manera voluntaria a todos los que se



encuentren empleados, mientras que a los graduados que no están laborando se les identificará únicamente con datos generales.

Consideremos ahora que, el periodo de estudio elegido a partir del 2014 hasta el 2019, es debido a que, en el 2014 se da la primera promoción de licenciados en hotelería. Y a inicios del año 2020, se origina una pandemia mundial por COVID-19, donde, en Ecuador el primer caso de coronavirus fue detectado el 29 de febrero del mismo año (El Universo, 2020). A causa de esto, toda la ciudadanía fue puesta en cuarentena y el país fue declarado en estado de excepción, lo cual, generó una gran crisis en el sector hotelero y turístico, lo que ocasionó despidos masivos dentro de la industria, motivo por el cual, únicamente se abordará aquellas personas que se encontraban laborando antes de dicho suceso.

La toma de información con relación a la cantidad de graduados de la carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, se determinará con la base de datos de la carrera, sin embargo, se plantea un aproximado de 74 graduados hasta la mencionada fecha<sup>1</sup>(Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, 2020).

---

<sup>1</sup> Información obtenida de: Matriz de Graduados de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca.



## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Ardila, L. (octubre de 2013). *Caracterización del mercado laboral de los recién egresados de la educación superior: el caso de la Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana: <https://www.javeriana.edu.co/documents/15838/273636/CaracterizacionMercadoLaboralEgresados.pdf/9ff57e6f-e7f3-4461-b028-fe411d90dc4b>.
- Armendáriz, J., Vázquez, J., De la Garza, S., & Lara, A. (septiembre de 2016). Perspectiva laboral de los futuros egresados de las licenciaturas de la facultad de contaduría y administración de Monclova, Coahuila. *Revista Administración y Finanzas*, 61. Obtenido de [http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion\\_y\\_Finanzas/vol3num8/Revista\\_de\\_Administracion\\_y\\_Finanzas\\_V3\\_N8\\_5.pdf](http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol3num8/Revista_de_Administracion_y_Finanzas_V3_N8_5.pdf)
- Barreto, A., Azeglio, A., y Cannizzaro, E. (2014). La gestión del capital humano en las mipymes de alojamiento turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires-Argentina. *Revista Electrónica CECIET ISSN L 1852 4583 Año IV, VI, 1-27*.
- Becerra, A. P., y Gonzales, G. G. (2019). *Factores de Empleabilidad en la Contratación de Egresados Universitarios en Administración de Empresas Hoteleras en el Distrito de Cajamarca, 2018*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello.
- Caballero, F. G., López-Miguens, M. J., y Lampón, J. F. (2014). La universidad y su implicación con la empleabilidad de sus graduados. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* (146), 23-46.
- Conchado, P. A., & Carot, S. J. (enero-abril de 2013). Puntos fuertes y débiles en la formación por competencias según los graduados universitarios españoles. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(1), 429-446.
- Facultad Ciencias de la Hospitalidad. (08 de octubre de 2020). Matriz de graduados de la Carrera de Hotelería. Cuenca, Azuay, Ecuador. Obtenido de Facultad Ciencias de la Hospitalidad.
- Gaeta, G. M., y Reyes, V. M. (2019). Competencias profesionales y empleabilidad ante condiciones de precariedad en el mercado de trabajo: Un estudio de seguimiento de egresados universitarios del municipio de Puebla, México. *Pensamiento al margen. Revista digital*. (11).
- Geeregat, V. O., Cifuentes, G. G., y Villarroel, F. M. (enero-abril de 2016). Factores que Inciden en las Condiciones de Empleabilidad de los Graduados de



- Pedagogía. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", 16(1), 1-19.
- García, M., y Cárdenas, E. (mayo de 2018). La Inserción Laboral en la Educación Superior. La Perspectiva Latinoamericana. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/325488794\\_LA\\_INSERTION\\_LABORAL\\_EN\\_LA\\_EDUCACION\\_SUPERIOR\\_LA\\_PERSPECTIVA\\_LATINOAMERICANA](https://www.researchgate.net/publication/325488794_LA_INSERTION_LABORAL_EN_LA_EDUCACION_SUPERIOR_LA_PERSPECTIVA_LATINOAMERICANA)
- Gomez, M., Perez, C., & Sanchez, S. (2009). "PERCEPCIÓN DEL MERCADO LABORAL DE JÓVENES ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS: UNA APROXIMACIÓN CUALITATIVA". Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832323025.pdf>
- Guerrero, Q. A. (2014). Inserción y Características del Mercado Laboral y Nivel de Satisfacción General y Adecuación de la Formación en Competencias Generales y Profesionales de Graduados de la Carrera de Comunicación Social con la Mención en Redacción y Creatividad Estratégica. Guayaquil: Universidad Casa Grande.
- Izura, T. A. (2010). *Graduados y empleo, VI Jornadas de Sociología de la UNLP*. Obtenido de Acta Académica: <https://www.aacademica.org/000-027/411.pdf>
- La Hora. (07 de septiembre de 2019). Empleo en el sector turístico aumentó 18% en 2019. *La Hora*.
- Ladrón, A. M. (2017). *Empleabilidad de los titulados en Traducción e Interpretación (2006-2016): estudio de caso*. Soria: Universidad de Valladolid.
- Loor, M. K. (2019). *Relación de Actividades Turísticas con la Tasa de Empleabilidad del Cantón Buena Fe, Año 2019*. Quevedo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- López, B. A., Larco, C. E., y Ortiz, C. C. (2017). Relación del perfil profesional con la contratación de profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador – extensión Guayaquil en el año 2015. *Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil*, 2(1), 113-130.
- López, M. M., Caballero, F. G., y Rodríguez, C. L. (s.f). *¿Cómo son los centros universitarios más implicados con la empleabilidad? El caso de la universidad española*. Universidad de Vigo.
- Molano, C. N. (2014). *Evaluación del Impacto Social y Personal de la Educación Superior Recibidas en las Carreras de Ecoturismo y Gestión Hotelera de la PUCE, en el Ámbito Laboral de los Egresados y Graduados*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.



- Peralta, M. D. (2015). Formación Profesional en Hotelería y Turismo e Inserción en el Mercado Laboral Caso: Facultad de Ciencias Aplicadas -UNCP-TARMA. Tarma: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Rodríguez, Y. G. (2019). *Incidencia de los intercambios laborales universitarios en la oportunidad de empleo turístico de graduados en el área de Hotelería y Turismo dentro de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Romero, H. (29 de noviembre de 2007). *LOS GRADUADOS Y EL MUNDO DEL TRABAJO*. Obtenido de Repositorio.ufsc.br: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/89282/TRABAJOROMEROGONZALEZ.pdf?sequence=1>
- Santamaria, A. D. (2015). *Evaluación del Desempeño Laboral de los Egresados y Graduados de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en las Organizaciones del Sector Turístico y Hotelero del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Universidad de Cuenca. (Julio de 2014). *PROYECTO: MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA*. Obtenido de Universidad de Cuenca: [https://www.ucuenca.edu.ec/images/vinculacion/documentos/3\\_Conceptualizaci%C3%B3n\\_del\\_proyecto\\_del\\_sistema\\_integral\\_de\\_seguimiento\\_a\\_graduados.pdf](https://www.ucuenca.edu.ec/images/vinculacion/documentos/3_Conceptualizaci%C3%B3n_del_proyecto_del_sistema_integral_de_seguimiento_a_graduados.pdf)
- Universidad de Cuenca. (2020). *Universidad de Cuenca*. Recuperado el Julio de 2020, de Ciencias de la Hospitalidad: <https://www.ucuenca.edu.ec/hospitalidad/la-facultad>
- El Universo. (29 de febrero de 2020). Ecuador confirma el primer caso de coronavirus. El Universo.
- Valero, F. (2012). Estudio: Demandas del Mercado Laboral a los Titulados Universitarios. Obtenido de Universidad de Granada: <http://empleo.ugr.es/observatorio/files/publications/8.pdf>.
- Weller, J. (agosto de 2007). La inserción laboral de los jóvenes: características, tensiones y desafíos. *REVISTA DE LA cepal 92*.



Yoplack, Z. D., Caro, S. F., y Ravines, M. S. (10 de diciembre de 2018). Empleabilidad de los egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2016. *Big Bang Faustiniiano*, 7.

#### 9. TALENTO HUMANO

Recurso	Dedicación	Valor Total
Director	3 horas semana/ 6 meses	\$450
Estudiantes	2 horas semana / 6 meses	\$300
<b>Total</b>		<b>\$750</b>

#### 10. RECURSOS MATERIALES

Cantidad	Rubro	Valor
2	Computadora	\$1800,00
2	Dispositivos móviles	\$600,00
<b>Total</b>		<b>\$2400,00</b>



**11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Actividad	SEMANAS																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
Recopilación bibliográfica en fuentes secundarias	x	x	x																						
Diseño de la herramienta de recolección de información				x	x	x																			
Organización y recolección de la información							x	x	x	x															
Depuración de la información levantada											x	x	x												
Análisis e interpretación de resultados														x	x	x	x								
Redacción del trabajo																			x	x	x	x			
Revisión final																							x	x	x



## 12. PRESUPUESTO

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE	OTROS APORTES	VALOR TOTAL
Talento humano Investigadores	\$800,00	0	\$800,00
Gastos de movilización	\$00,00	0	\$00,00
Gastos de la investigación Insumos, material de escritorio y bibliografía	\$200,00	0	\$200,00
<b>Total</b>			<b>\$1000,00</b>

## 13. ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

### Capítulo 1: Fundamentos teóricos

1.1. Conceptualización de Empleabilidad

1.1.1. Características de Empleabilidad

2.1. La empleabilidad en el contexto de hotelería

2.1.1 Necesidades y requerimientos de la empleabilidad

3.1. Prácticas laborales

4.1. Indicadores para evaluar empleabilidad

### Capítulo 2: Diagnóstico

2.1. Metodología de la Investigación

2.1.1. Diseño de Investigación

2.2. Población y Muestra

2.3. Técnicas de Recolección de Información

2.4. Variables de Investigación



### **Capítulo 3: Resultados**

#### 3.1. Análisis e interpretación de resultados

##### 3.1.1 Análisis comparativo

#### **Conclusiones**

#### **Recomendaciones**

#### **Bibliografía**