

BRECHA ENTRE LA ACTIVIDAD TURÍSTICO-HOTELERA, Y LOS PROCESOS DE FORMACIÓN UNIVERSITARIA EN GUAYAQUIL, ECUADOR

Luisa María Herrera Rivas, Universidad Estatal de Guayaquil
Edwin Lucero Espinoza, Universidad Estatal de Guayaquil

RESUMEN

Esta investigación describe una condición de los actores principales de la actividad turístico-hotelera, en Guayaquil, Ecuador, específicamente a los responsables de la alta gerencia y de mandos medios, pues en ambos casos, existe una escasisima formación académica o profesional, que logre integrarlos dado que los Institutos de Educación Superior (IES), ofrecen carreras segmentadas, como guías turísticos, Ingenieros en Empresas de Turismo, y no un perfil de egreso completo, que sean proactivos, analíticos, de manera que puedan demostrar capacidades y habilidades, para ser Administradores o Gerentes Generales, o para entender la mecánica de la operatividad de estos negocios, además, no tienen la disponibilidad de tiempo para la réplica de estos conocimientos en las principales IES ni para estudiar programas de capacitación especiales, inexistencia de pedagogía en la docencia Universitaria, todo esto debido a sus horarios rotativos, lo que ha creado una brecha entre esta industria del servicio y la academia, lo cual se basa en las encuestas realizadas presencialmente, a una muestra de 150 colaboradores de los hoteles de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guayaquil, entre mayo a julio del 2015, resultando un nivel bajo de profesionales docentes en el área turístico-hotelerero y, tampoco existen IES que puedan satisfacer, a corto plazo esta necesidad en la medida que se requiere.

PALABRAS CLAVE: Institutos de Educación Superior, Actividad Turístico-Hotelera, Alta Gerencia, Programas Académicos, Carencias

SITUATION PROCESSES QUALIFICATIONS IN HOSPITALITY AND TOURISM ACTIVITY, GUAYAQUIL, ECUADOR

ABSTRACT

This research describes a condition of major players in the tourism-hotel business, in Guayaquil, Ecuador. Specifically, we examine those responsible for senior and middle management. In both cases, there is extremely little education or training. This is somewhat surprising as Higher Education Institutes (IES) offer targeted careers as tour guides and other professions in tourism. All this occurs because of rotating schedules, which has created a gap between service industry and academia. This is based on surveys conducted on a sample of 150 employees of four and five star hotels from May to July 2015. The results show a low level of educated professionals in tourist hotels. IES can not satisfy this need in the short term to the extent that is required.

JEL: I23, I25, L83, O18, O54

KEYWORDS: Higher Education Institutions, Tourist-Hotel Business, Senior Management, Academic Programs, Deficiencias

INTRODUCCIÓN

Es innegable la creciente importancia de la actividad turístico-hotelerera en muchos países y en el Ecuador no es una excepción. Sin embargo, en la ciudad de Guayaquil, se ha detectado un problema: los formadores de los Institutos de Enseñanza Superior (IES), no cuentan con conocimientos especializados, y orientados a la docencia de profesionales integrales, además no cuentan con los componentes básicos de un programa, que integre los conocimientos para que los actores de esta actividad tengan la capacidad para desarrollarse tanto en las labores gerenciales, como en los mandos medios, con pleno conocimiento de la operatividad de este tipo de negocios y actividades. En el presente artículo, se describe el análisis de la situación actual de esta actividad, en la generación de ingresos en los diferentes países a nivel mundial, que luego de un recorrido por ciertos datos estadísticos y referencias bibliográficas, expone la brecha existente por la carencia de procesos de formación universitaria, y el nivel de conocimientos de sus protagonistas principales, que la impulsen a un nuevo nivel de relevancia, en su aporte a la economía del país.

El objetivo general de la presente investigación ha sido, mediante el análisis de datos, mostrar en detalle esta brecha entre la docencia universitaria y los actores de la actividad turístico-hotelerera de los principales hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil, en cuanto a la dimensión de la calidad de los servicios que brindan, en función del nivel de sus conocimientos académicos y su grado de impacto en esta actividad. Los objetivos específicos fueron: 1) identificar los Institutos de Educación Superior (IES) y, hoteles de Guayaquil; 2) elaborar un inventario de los principales actores de la actividad turístico-hotelerera, así como de las IES; 3) diagnosticar el divorcio entre los principales protagonistas de la actividad turístico-hotelerera; y, 4) determinar el impacto de la brecha en la calidad de los servicios que se brindan con la actividad turístico-hotelerera. La presente investigación se divide en cuatro secciones: revisión literaria, metodología, resultados y conclusiones. En el apartado de revisión literaria se aborda la definición de turismo, sector hotelero, hospitalidad, docencia Universitaria, entre otros conceptos. En metodología se define el tipo de investigación y el método utilizado. En resultados, se describen los datos obtenidos en el trabajo de campo y por último se incluye la sección de conclusiones.

REVISIÓN LITERARIA

La Organización Internacional del Trabajo “OIT” (2001) concibe desde una visión económica al turismo, como “demanda” esto es, que en él se contienen los distintos servicios y productos requeridos y asimilados por los turistas e igualmente, comprende la inversión que corresponde a esta actividad. Por su parte, según las Naciones Unidas, el “turista” es un viajero o visitante. Se afirma que el aspecto convincente de la comparación internacional de las cifras en turismo, están relacionadas directamente con: a) El criterio unificado al elegir las industrias propias del turismo, de las que más influyen en este sector y que determinan una repercusión notoria en el mercado y sus clientes; b) Un valor aproximado de indicador del índice turístico, y, c) La metodología empleada en determinar los efectos en los resultados de diferentes industrias. Dada la naturaleza de los servicios hoteleros o el hospedaje en sí, de ser esencialmente un intangible, que principalmente lo percibe el cliente en el momento en que lo recibe y puede vivir la experiencia de la calidad y calidez con la que se lo proporcionan, ya sea en la alimentación, el descanso relajado, la comodidad, seguridad, entre otros, según las expectativas del cliente, solo en ese momento es que puede dar su estimación de la satisfacción. En este entorno, la ciencia del mercadeo de los servicios, tiene como concepción clara, que por esta condición de intangibilidad de los servicios hoteleros, no pueden ser vistos ni administrados como artículos en venta, es decir, como una mercancía más, sino, que se debe valer de técnicas y definiciones que contribuyen en la solución de los problemas que los rodean. (Mercado, 2004)

El amplio espacio existente entre las expectativas de los clientes y la forma como se les proporciona el servicio, es lo que describe o da lugar a la satisfacción del cliente. Por otro lado, tradicionalmente, las confrontaciones entre el cliente y el proveedor hotelero, han sido: a) Las diferencias entre las expectativas del cliente y el nivel de cumplimiento de los administradores de servicios de hotelería; b) Las diferencias entre lo que perciben los administradores del servicio, y las características definidas de los servicios; c) La brecha existente entre las

características especificadas del servicio brindado y cómo se brinda el servicio, y; d) La diferencia entre el servicio prestado y las relaciones externas del prestador del servicio hotelero. (Curubeta, 2000).

Según (Parga J. S., 2003) “el objeto de la docencia universitaria es siempre una ciencia explicar y comprender dicha ciencia cómo se desarrolla y piensan los conocimientos que esta ciencia y los modos cómo los produce”, desde esta ciencia es de donde se determinarán las formas y procedimientos para exponerla y verificar los procesos de enseñanza-aprendizaje que se desarrollan en la misma, por lo tanto, cada ciencia posee su propia pedagogía; en tal sentido, una pedagogía o didáctica ajena a dicha ciencia no podrá explicar cómo se realiza el proceso enseñanza-aprendizaje, puesto que, una ciencia solo puede ser pensada dentro de sí misma. En tal sentido el reto del docente no es tanto enseñar, sino explicar desde esa ciencia, cómo se desarrollan los constructos, por tanto, podemos hablar del aprender a aprender, aprender a pensar y enseñar a pensar.

Para Mota (2004) el nuevo perfil profesional demanda que se cuente con muchos conocimientos técnicos y gerenciales, así como habilidades en el manejo de máquinas nuevas y modernas que han surgido. Es decir, elementos proactivos, dinámicos, dispuestos al cambio en cualquier situación. Mientras que MORAES (2000) comenta el desempleo en sus componentes en la sociedad de la última década, explica que la búsqueda del conocimiento y su actualización permanente conducen al ser humano actual a admitir y asumir nuevas formas de empleo, negocios y emprendimiento, por la demanda actual, por la incertidumbre que presenta el panorama de la globalización, compleja y estresante. En esta época de la comunicación digital, las profesiones que involucran un mayor cúmulo de conocimientos, por cuanto las actividades económicas crecientes, demandan la prestación de servicios, más que la elaboración de productos. De modo que, la sola transmisión de conocimientos no es la base de la educación, por la responsabilidad que tiene el uso de esta herramienta de cambio, que más bien se centra en una serie de procesos reestructurados teórico- prácticos; la nueva institución de educación superior, debe asumir un nuevo rol, apoyándose en la aplicación de técnicas multidisciplinarias, interdisciplinarias y ciencias transversales, a riesgo de que, de no hacerlo, quedar atrapadas en un pasado inaplicable.

Por otro lado Dencker (2002) sostiene que el estudio científico del turismo es nuevo y en esencia multidisciplinar e interdisciplinar, considera que está inmerso en un entorno influenciado por paradigmas, siendo estudiado por algunas disciplinas y se vale de referencias teóricas de casi todas las ciencias sociales, como la psicología, la antropología y la sociología para estudiar las motivaciones, preferencias y conductas de los turistas; su estatus social, económico y nivel cultural crean la necesidad de viajar y movilizarse o conocer. A la vez, contextualiza la educación, la ciencia y la sociedad, relevando la evolución histórica de la ideología predominante en los sistemas sociales y como la ciencia es universalizada. Así, defiende la interdisciplinaridad, opción para la corrección de las distorsiones dadas por la especialización y consecuente fragmentación de las disciplinas. La multidisciplinaridad en la enseñanza del turismo está siendo discutida y se destaca como un camino lógico, a ser seguido en la construcción de proyectos pedagógicos coherentes con el contexto social actual y la demanda de esta profesión. La formación para los profesionales del mercado turístico debe estar basada en el desarrollo de capacidades cognitivas para vivenciar momentos reales de incertidumbre teniendo que tomar decisiones acertadas que sean creativas y dinámicas (Shingunov Neto & Maciel, 2002).

Según Mota (2004) todo esto deja de ser una obligación y pasa a ser una necesidad del contexto postindustrial. El turismo involucra sectores diferentes de la economía y el mercado tiende a buscar profesionales de competencias generales con un perfil multifuncional y dinámico. La gran diversidad de sectores que comprende el turismo, si bien abre un abanico de opciones profesionales específico y limitado facilita la reglamentación de la profesión. El licenciado en turismo va a la par del contexto postindustrial por su característica compleja, amplia y holística. En el denominado Plan Nacional de Turismo 2020, (PLAN DE TUR 2020, 2013) desarrollado por el Ministerio de Turismo del gobierno del Ecuador, el mismo que contiene el informe final de la empresa consultora (Tourism & Leisure Europraxis Consulting, 2007), así como diagnóstico y las recomendaciones apropiadas para la correcta organización, promoción y regulación de la actividad turística del Ecuador.

Este documento, propende a la eliminación de la falta de información en el sector turístico de este país, generar las bases para un plan general de promoción o marketing del Ecuador, conforme a los criterios del gobierno de este y las recomendaciones de los asesores consultados. Se establece un nuevo programa de capacitación integral en el año 2015, como es el (Plan Nacional de Capacitación Turística, 2015), dado el bajo nivel de conocimientos en este aspecto, tanto de los profesionales involucrados, como de los funcionarios públicos del área de migración y otros que se relacionan con los turistas, lo que llevó a contratar una consultoría para la levantar información suficiente respecto de las necesidades del talento humano en hotelería y turismo. Sin embargo de este ambicioso plan, se puede anotar que, el objetivo de contar con un mejor nivel de atención y profesionalismo en esta actividad, no ha sido solventado, ya que varios de ellos citan la necesidad de invertir en capacitación para sector privado, en todos los niveles y afinar la relación entre centros educativos y las necesidades del empresariado. En el sector público, la capacitación también es necesaria, como parte del refuerzo institucional. Actualmente, se ejecuta un programa de competencias laborales que promueve la calificación de puestos operativos. En este sentido, en el Ecuador se dio inicio a la ejecución del plan nacional de capacitación turística, cuya finalidad es la del mejoramiento de la calidad en los servicios turísticos, tanto a nacionales como extranjeros, inicialmente en algunas ciudades y localidades seleccionadas del país y luego se extienden a otras. Este programa ha sido concebido para cubrir ocho competencias laborales que son: hospitalidad, seguridad alimentaria, meseros, cocineros, camarera de piso, agentes de ventas, recepcionistas y conductores de transporte turístico terrestre. Adicionalmente, se brindará capacitación a otros protagonistas complementarios en la actividad turística, a fin de integrar esta formación, entre ellos están artesanos, conductores de taxi y miembros de la policía.

Con posterioridad, se extenderá esta formación complementaria a los gestores del turismo en los mandos administrativo y gerencial. En todos los casos, los beneficiarios de este plan, van a ser acreditados con una certificación, que cuenta con el respaldo del Ministerio de Turismo y el Servicio Ecuatoriano de Capacitación (SECAP); con lo que se busca la integración de la industria del turismo, y esto fomenta el incremento de los participantes de la actividad turística, que se capaciten en estas competencias laborales y se mejore el trabajo en pro de la calidad de los servicios al turista, alcanzando inicialmente a capacitar a un promedio de 8.000 personas. El plan de capacitación emprendido, resulta como producto de las estrategias globales dentro del año de la calidad turística, que a la vez apunta lograr la certificación de las personas, a las empresas con el sello de calidad y a los destinos turísticos existentes en el Ecuador. La actividad turística en la ciudad de Guayaquil integra múltiples servicios tendientes a la solución de problemas y la satisfacción de las necesidades de los turistas, entre los que se pueden anotar el transporte, hospedaje, servicios tecnológicos, coordinación de eventos sociales y de aventura, entre los principales. El Señor Vinicio Alvarado Ministro de Turismo del Ecuador en el Diario El Comercio (2014) declaró que:

“tanto para el año 2014 como para el año el 2015, el gobierno espera incrementar en un 10% el número de turistas extranjeros, mientras que los ingresos por turismo llegan a casi \$1,200 millones anuales. Si se toma en cuenta la entrada de 1,3 millones de turistas, y que, en promedio se quedan 10 días, “eso equivale a, si la población ecuatoriana aumentara en 38 mil habitantes permanentes. Entonces, significa que, cada 10% que se incremente de visitantes equivale a 4 mil personas que ingresan a la economía con un gasto de 37 mil individuos con sueldo básico. Aumentar exportaciones en \$ 1.000 millones es muy difícil, pero crecer en turismo haciendo un buen trabajo es más sencillo y es 400 veces más rentable”, enfatizó Alvarado. Esa es precisamente la apuesta que está haciendo el Gobierno.

Según los autores Pérez, Juárez, Ramírez, & Arnaiz (2009) mencionan que el desarrollo del sector turístico rural, si bien es muy importante, no se puede negar que el elemento más importante lo constituye el talento humano, del cual además depende la calidad del servicio. Mediante un estudio de la Red de Turismo Alternativo (RETA), se pudo determinar en Puebla, México las características particulares de esos gestores y su nivel de desarrollo en cuanto a habilidades y actitudes, dentro del turismo rural. De acuerdo a Szmulewicz E. (2000) las particularidades que tiene la forma de practicar el turismo rural lo han impulsado, especialmente turismo ecológico, turismo de aventura, ecoturismo, entre otros similares. Este trato más personalizado de esta forma de hacer turismo, es determinante, y por esto es que tiene muchas limitaciones y demanda de un gran

apoyo, de las autoridades y demás organismos relacionados. Según Capristo (2006) escribe que: en Buenos Aires, Argentina, se han aplicado talleres participativos en grupos de una localidad rural, para contribuir a su desarrollo. En estos se ha destacado la importancia de la capacitación en la formación de los circuitos turísticos rurales, aprovechando los recursos naturales de esta zona, para lo que ha concurrido la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional del Centro de la provincia de Buenos Aires, para brindar su apoyo en la capacitación participativa que les permita conocer sus propios espacios, manejo de recursos, sus necesidades y los beneficios que puedan obtener.

Para López (2006) menciona que Centroamérica cuenta con riquezas naturales muy apreciables en el ámbito turístico, así como su cultura propia, y ha sido motivo de estudios. Así, se presentó una propuesta dirigida a elaborar un modelo de desarrollo, mediante un diagnóstico de sus realidades, limitaciones y fortalezas, que propenda a su desarrollo. Mientras que los autores Bosch & Olivares (2006) en San Carlos, Bariloche, sur de Chile, se enfocan en un estudio de las regulaciones políticas y fines que persiguen, en las sanciones aplicadas en ese entorno de crecimiento de turismo rural, en esta zona sureña muy concurrida de la Patagonia. Según los autores Inman & Segura (1999) en Centroamérica, también se practicó la evaluación de la competitividad de algunos países, con el apoyo del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible, en base en la investigación realizada por Michael Porter, docente de la Universidad de Harvard, quien concibe este estudio, atribuyendo dimensiones a los sectores en los que actúan.

Dentro de estos, a los que denomina clústeres, opina que hay condiciones que determinan su crecimiento, en resumen: a) los recursos naturales, b) la riqueza ecológica y, c) el clima o factor climático, este último, elemento atrayente de un gran mercado de visitantes de este turismo, como el americano. Y en consecuencia, para los autores Ham & Weller (2003) describen en un programa de investigación en Panamá, durante más de un mes, en el año 1999 en otro realizado en Argentina y en Galápagos, Ecuador, en el año 2000, se describió sobre la organización de las causas formativas para los guías turísticos, llegando a conformarse un curso para “formadores de formadores” de estos guías, que permitiría implementar un modelo para el diseño, ejecución y evaluación de la formación de guías turísticos en algunos países.

MÉTODOLÓGÍA

La metodología utilizada en el presente trabajo, es la cuantitativa, en base a una población finita. Se aplicó la recolección de datos, de manera presencial, en cada una de las áreas estratificadas, para el estudio de esta investigación. Los sujetos de estudio fueron los colaboradores de mandos medios y superiores, de los principales hoteles, cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil, así como los docentes de las principales universidades, tanto públicas como privadas, en las que se dictan las carreras de turismo y hotelería. Las encuestas se aplicaron a 150 personas, distribuidas entre 30 docentes (hombres y mujeres) de los distintos Institutos de Educación Superior (IES) y 90 colaboradores (hombres y mujeres), involucrados en la actividad turístico-hotelería, realizadas entre mayo y julio del 2015. En la Tabla 1, con el fin de armar la base de datos de los principales actores del área de Turismo se consolidaron los datos de la Cámara de Turismo de la Provincia del Guayas, Ministerio de Turismo a nivel Nacional, a través del catastro que se actualiza cada año, con toda la planta hotelera, entre otras fuentes de información. La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, (Senescyt), colaboró en la consolidación de la información referente a las principales universidades, públicas y privadas, que presenten sus programas de estudio relacionados al turismo en la provincia del Guayas.

Tabla 1: Principales Hoteles Cuatro, Cinco Estrellas y Principales Universidades, Públicas y Privadas en Guayaquil

Hoteles Cuatro y Cinco Estrellas		Universidades Públicas y Privadas	
Descripción	Número	Descripción	Número
Hilton Colón Guayaquil	1	Estatal de Guayaquil	1
Hotel Oro Verde Guayaquil	1	Escuela Politécnica del Litoral	1
Howard Johnson Hotel Guayaquil	1	Católica Santiago de Guayaquil	1
Unipark Hotel	1	Del Pacífico	1
Sonesta Hotel Guayaquil	1	Internacional del Ecuador	1
Holiday Inn Guayaquil Airport	1	Tecnológica Empresarial de Guayaquil	1
Wyndham Guayaquil	1		
Courtyard by Marriott	1		
Sheraton Guayaquil hotel	1		
Gran Hotel Guayaquil	1		
Hotel Continental	1		
Hotel Galería Man Ging	1		
Hotel Palace Guayaquil	1		
Total de hoteles analizadas	13	Total de universidades analizadas	8

En esta tabla No. 1, se enlistan los principales hoteles cuatro y cinco estrellas, así como las principales universidades tanto públicas como privadas que enseñan temas turismo-hoteleros en la ciudad de Guayaquil, vinculadas al estudio realizado. Fuente: Elaboración propia basados en información del Ministerio de Turismo del Ecuador y Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, (Senescyt).

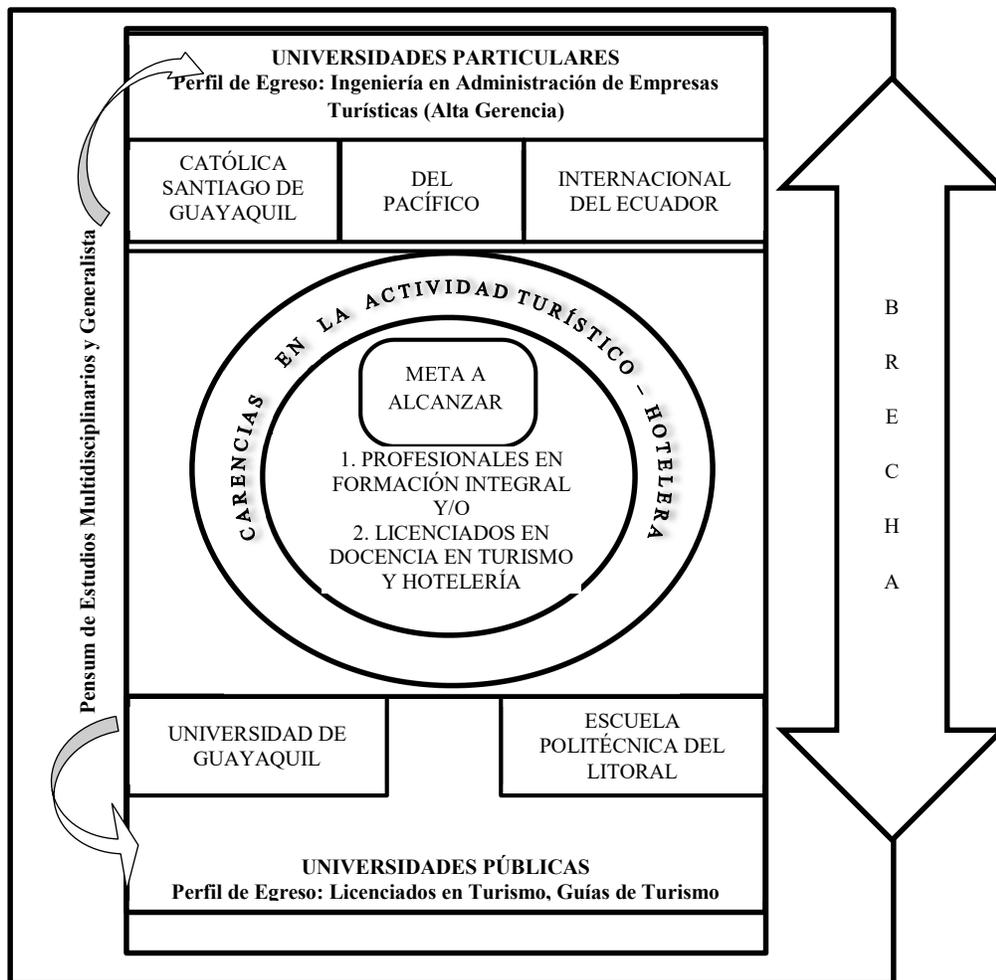
Los 15 reactivos fueron distribuidos de la siguiente manera: de las preguntas 2 a la 8, conduce al encuestado a determinar el segundo objetivo, que es, identificar los principales actores de la actividad turístico-hotelera e IES. En los reactivos, de la 9 a la 12, tienen el objetivo de identificar la brecha existente entre ambos protagonistas. Y por último, en los reactivos del 13 al 15, se diagnosticó el impacto que tiene dicha brecha en el sector turístico-hotelero. La hipótesis propuesta, apunta a plantear si realmente existe una brecha entre la actividad turístico-hotelera y los procesos de formación universitaria, misma que ha de dilucidarse en el análisis de los resultados.

No existe en la ciudad de Guayaquil, una IES que imparta docencia en los temas relacionados con turismo y hotelería, ninguna universidad tiene docentes con el perfil que se requiere para la formación de profesionales integrales; el 90% de los docentes entrevistados, solo ha estado en un área del hotel, no teniendo la experiencia necesaria de haber cubierto todos los puestos, y por tanto, menos se cuenta con docentes con experiencia y conocimientos integrales del negocio turístico-hotelero, ya que todos son formados o según los requerimientos de los puestos en la alta gerencia, o únicamente en actividades operativas, en turismo y hotelería. Con respecto a las entrevistas a los cinco directivos hoteleros, mencionaron que por sus responsabilidades se les hace imposible trasladarse a las universidades a dictar clases, además, al estar bien remunerados no les resultan atractivo el sueldo de docentes, a su vez, los altos mandos viajan muy a menudo a otros países, para participar en ferias, encuentros y demás. Se recurrió a fuentes de consulta como: datos estadísticos y análisis, que han servido para la elaboración del Plan Nacional de Capacitación Turística del gobierno del Ecuador, que está alineado con el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador (PLANDETUR 2020); datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC); así como datos de la Organización Mundial del Turismo y de un estudio contratado por el referido ministerio con la firma consultora Tourism & Leisure Europraxis Consulting (2007), de Costa Rica, que contiene un levantamiento de información relevante respecto de la situación del turismo en general, en el Ecuador, así como un estudio de los principales Institutos de Educación Superior (IES), como lo muestra la figura 1.

En la Figura 1, se detalla la ausencia de profesionales formador de formadores, que repliquen los conocimientos, tanto científicos como empíricos de la carrera turístico-hotelera en las universidades públicas y privadas. Entre las IES particulares están: La Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Las Universidades Tecnológica Empresarial, de Guayaquil, del Pacífico e Internacional del Ecuador. Se puede entender entonces, la brecha entre ambos integrantes objeto de esta investigación, cuyo pensum de estudios debe ser de características multidisciplinario y generalista, para que la meta a alcanzar, sea presentar profesionales con formación integral y/o licenciados en docencia en turismo y hotelería. En la tabla 2, se observan títulos a nivel de licenciaturas, otorgados por la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Guayaquil, Licenciatura en Turismo que otorga la Facultad de Comunicación Social (FACSO), en la que, el perfil de egreso es “Guías de Turismo”. La razón de ser

de esta investigación, es la ausencia de opciones de titulación superior, como la licenciatura en docencia turístico-hotelera, por todas las justificaciones ya descritas.

Figura 1: Perfil de Egreso de la Principales Universidades de la Ciudad de Guayaquil



En la figura 1, muestra la carencia de carreras para formar profesionales que repliquen los conocimientos tanto científicos como empíricos de la carrera de Turismo y Hotelería en las IES estatales. Fuente: Elaboración propia basada en información de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, (Senescyt).

La tabla 3 muestra, en la primera columna, las variables inmersas en el estudio, actividad turístico-hotelera, que ofrece servicios como: alojamiento, alimentos y bebidas, parqueo, secretariado e internet, lavandería, servicio a la habitación, telefonía, en entre otros. Mientras que, la variable brecha, fue definida por la Real Academia Española (RAE), en esta se analiza el distanciamiento de la academia y los centros turístico-hoteleros, así como la falta de intercambio de nuevos conocimientos, desde la academia a los hoteles y viceversa y, la variable procesos de formación universitaria, por Neto y Maciel (2002:60) donde menciona la “la multidisciplinaridad en la enseñanza del turismo...”. La identificación de esta variable, permite analizar la educación integral de formador de formadores en docencia práctica, como los licenciados en turismo-hotelero, la creación de escuelas-hoteles para prácticas, así como el intercambio con escuelas turístico-hoteleras con otros países.

Tabla 2: Principales Títulos de Licenciatura en Facultades de Filosofía de Universidades de Guayaquil

Universidad	Título Que Otorga
Estatad de Guayaquil	Facultad de Filosofía y Letras Licenciado en Sistemas Multimedia Licenciado en Informática Licenciado en Comercio Exterior Licenciado en Mercadotecnia y Publicidad Licenciado en Educadores de Párvulos Licenciado en Físico Matemático Licenciado en Químico Biológicas Licenciado en Historia y Geografía Licenciado en Comercio y Administración Licenciado en Lenguas y Lingüísticas Licenciado en Desarrollo Comunitario Ambiental Licenciado en Literatura y Español Licenciado en Filosofía y Ciencias Psicosociales Licenciado en Bibliotecología y Archivo Licenciado en Arte Licenciado en Turismo-hotelaría
Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Licenciado en Psicopedagogía
Católica de Santiago de Guayaquil	Licenciado en Ciencias de la Educación

En la tabla 2, muestra la representación de la actual oferta académica con respecto al perfil de egreso de tres de las principales Universidades de la ciudad de Guayaquil en las facultades de Filosofía y Letras. En ninguna de las tres universidades existe el profesional en Licenciatura en docencia en Turismo y Hotelaría. Fuente: Sitios web de las Universidad: Estatal de Guayaquil, Laica Vicente Rocafuerte, Católica de Santiago de Guayaquil, recuperado.

Tabla 3: Definición y Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Operacionalización
Actividad Turístico-Hotelera	Según la OIT (2001), "Como concepto económico, el turismo se define en términos de "demanda", puesto que incluye todos los servicios y bienes consumidos por los turistas así como todas las inversiones realizadas a fin y efecto de satisfacer dicho consumo".	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de alojamiento 2. Alimentos & bebidas 3. Parqueo 4. Servicio de secretariado e internet 5. Servicio de lavandería 6. Servicio a la habitación 7. Telefonía
Brecha	Según la Real Academia Española (RAE), la 23ª edición, rotura o abertura irregular, especialmente en una pared o muralla.	La variable brecha analiza lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. El distanciamiento de la academia y los centros turísticos-hoteleros 2. La falta de intercambio de nuevos conocimientos desde la academia a los hoteles y viceversa. 3. El servicio al cliente ineficiente.
Procesos de Formación Universitaria	Según Shigunov Neto y Maciel (2002:60), menciona que "la multidisciplinaridad en la enseñanza del turismo está siendo discutida y se destaca como un camino lógico a ser seguido en la construcción de proyectos pedagógicos coherentes con el contexto social actual y la demanda de esta profesión".	Esta variable analiza la educación integral de formador de formadores, en docencia práctica. <ol style="list-style-type: none"> 1. Licenciados turística-hotelera. 2. Escuelas-hoteles para prácticas. 3. Intercambios con escuelas turístico-hotelera de otros países.

En la tabla 3, se muestra la definición y operacionalización de las variables estudiadas. La definición de la variable Actividad turístico-hotelera, fue definida por la OIT (2001), Mientras que la variable brecha fue definida por la Real Academia Española (RAE), en esta se analiza el distanciamiento de la academia y los centros turísticos-hoteleros, y, la variable procesos de formación universitaria, por Neto y Maciel (2002:60) donde menciona la "la multidisciplinaridad en la enseñanza del turismo...". Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

El fundamento del análisis del problema, se recoge en los datos más relevantes de las encuestas realizadas, tanto a los docentes de los diferentes Institutos de Educación Superior (IES), así como de los principales actores de la fuerza laboral turístico-hotelera, de los hoteles cuatro y cinco estrellas de las ciudad de Guayaquil, información recopilada, organizada, analizada y contrastada con los demás datos, para definir la certeza de la realidad problemática que se acusa. En las tablas 4 y 5, se detallan los ítems de la ficha técnica, así como, las características del estudio de los principales actores, de los colaboradores éstos, de los hoteles cuatro y cinco estrellas, así como

de los docentes de las principales universidades, tanto públicas como privadas, que dictan temas turístico-hoteleros en la ciudad de Guayaquil, vinculadas al estudio realizado.

Tabla No. 4: Ficha Técnico del Estudio de Demanda

Población	Docentes de los Institutos de Educación Superior (IES), Colaboradores de los Hoteles 4 y 5 Estrellas
Zona de Acción	Ciudad de Guayaquil, efectuándose las encuestas en las IES, hoteles 4 y 5 estrellas.
Muestra	120 encuestas
Entrevistas	5 expertos en la materia
Error muestral	El supuesto de muestreo aleatorio simple, se establece en el 4%
Nivel de confianza	95% $Z=1,96$ $p=q=0,50$
Diseño muestral	estratificación por área y hoteles ubicados en la zona estratégicas de la ciudad de Guayaquil e Institutos de Educación Superior
Actividad de Campo	De Mayo a Julio el 2015

En la tabla 4, se detallan los ítems de la ficha técnica de los colaboradores de los principales sujetos-actores de las investigación, tanto de los hoteles cuatro y cinco estrellas, así como de los docentes de las principales universidades tanto públicas como privadas que enseñan temas turístico-hoteleros en la ciudad de Guayaquil vinculadas al estudio realizado. Fuente: Elaboración propia basados en los datos de las encuestas para el trabajo de campo.

Tabla 5: Características del Estudio de los Principales Actores

Personal Entrevistado	Docentes de los Institutos de Educación Superior (IES), Colaboradores de los Hoteles 4 y 5 Estrellas
Ámbito geográfico	Ciudad de Guayaquil, efectuándose las encuestas en las IES, hoteles 4 y 5 estrellas.
No de encuestas	30 docentes, 55 empleados y 45 directivos
Trabajo de campo	5 expertos en la materia

En la tabla 5, se detallan las características de los colaboradores de los principales sujetos-actores de las investigación tanto de los hoteles cuatro y cinco estrellas, así como de los docentes de las principales universidades tanto públicas como privadas que enseñan temas turístico-hoteleros en la ciudad de Guayaquil vinculadas al estudio realizado. Fuente: Elaboración propia basados en los datos de las encuestas para el trabajo de campo.

Se analizó, la situación problemática, y determinó el nivel de conocimientos y ofertas de contenidos de estudios que se ofertan en las distintas IES, así como el aporte y transferencias de conocimientos de las diferentes IES hacia los principales hoteles inmersos en el presente estudios. En primera instancia se hace referencia a los datos demográficos que indican que, de los 120 colaboradores, tanto públicos como privados encuestados, el 40% corresponde al género femenino; a su vez el 60% al género masculino.

En la tabla 6, con respecto a la edad de los docentes, éstas varían desde 35 a los 65 años y más, comprendidas de la siguiente manera, del rango de 35 a 45, 6 docentes; de 45 a 55, 8 docentes; del rango de 55 a 65, 9 docentes; y de 65 años a más, 7 docentes, lo cual da un total de 30 docentes. En las empresas turístico-hoteleras se debieron aplicar rangos más bajos de edad, los cuales se detallan a continuación: del rango de 26 a 34 años, 43 personas entre hombres y mujeres, lo cual equivale al 48%, de 34 a 42 años de edad, 24 colaboradores que representa al 27%, mientras que el 9% representa al rango de 42 a 54, con 8 representantes, a su vez, en el último rango de 54 además hay 15 colaboradores que visualizan el 17% de la muestra solo de los colaboradores turístico-hoteleros, puesto que, ambos grupos difieren en edades y experiencias, en este sector las personas ingresan a laborar en plena juventud, mientras que en las IES con la sumatoria de años, ganan experiencia y la pueden transferir a los estudiantes.

Respecto a los horarios de trabajo de los docentes, hay: matutino y nocturno distribuidos equitativamente, de acuerdo a las necesidades de dichas facultades. Sin embargo, en el horario de labores, del personal de los hoteles el 55% corresponde a rotativos, lo cual les dificulta tomar clases en algún instituto de educación superior, ni clases semi-presenciales, puesto que, hay semanas en que laboran sábados, domingos y todos días feriados del año, según el turno que les toque; la única modalidad en la que podrían, sería a distancia, puesto que, no tendrían que moverse de sus lugares de trabajo, solo tener acceso a un computador con internet para participar de las clases, pero esta modalidad no tiene ningún valor académico, actualmente en el Ecuador.

Tabla 6: Cantidad Entera y Porcentual de las Edades de los Colaboradores de Ambos Grupos

Hoteles Cuatro y Cinco Estrellas			Universidades Públicas y Privadas		
Rango de Edades (empleados)	Cant.	%	Rango de Edades (docentes)	Cant.	%
26-34	43	48%	35-45	6	20%
35-42	24	27%	46-55	8	27%
43-54	8	9%	56-65	9	30%
55- a más	15	17%	65- a más	7	23%
Subtotales	90	100%		30	100%
Total de hoteles + universidades analizadas				120	100%

En la tabla 6, se detallan los rangos de edades de los colaboradores de los principales hoteles cuatro y cinco estrellas, así como, el rango de edades de los docentes de las principales universidades, tanto públicas como privadas, que dictan temas turístico-hoteleros en la ciudad de Guayaquil, vinculadas al estudio realizado; cabe recalcar que, ambos grupos difieren en edades y experiencias, en este sector, las personas ingresan a laborar en plena juventud mientras que en las IES, con la sumatoria de años ganan experiencia y la pueden transferir a los estudiantes. Fuente: Elaboración propia basados en la recolección de datos de las encuestas en el trabajo de campo.

Lo detallado hace imposible la retroalimentación empresa turístico-hotelera hacia la academia, por falta de tiempo de los colaboradores para asistir periódicamente a los centros de enseñanza, limitándose tan solo a la capacitación interna que pueden recibir en sus puestos de trabajos, y en muchos de los casos, a un 25% de colaboradores de mandos medios superiores no les interesa impartir clases en las universidades, puesto que, tienen otros planes y prioridades. Esta realidad, ha promovido una actividad, que es ya una corriente mundial y que en el Ecuador ha motivado la creación un programa denominado “Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT)”, que ayuda a los empleados a elevar su eficiencia en sus competencias laborales, liderado por la Federación de Cámaras Provinciales de Turismo (FENECAPTUR), cuyo propósito se centra en la formación y preparación del equipo humano de todos los establecimientos turísticos y hoteleros del Ecuador, para re direccionar y reorientar sus conocimientos práctico-empíricos, para acreditarlos en conocimientos más técnicos y tecnológicos, bajo el apoyo de un organismo no gubernamental que los avale.

Sin embargo, el 85% de los encuestados, mencionó no estar de acuerdo con este programa, puesto que, no es integral ni completo, ya que los capacitan de acuerdo al área en que se desempeñan en ese momento, y al momento de ser promovidos o cambiados de cargo deberán volver a capacitarse para las nuevas funciones. Este programa solo es un paliativo, una cura momentánea más no definitiva. Con el alto índice de rotación del personal turístico-hotelero, poco aporta ante las evidentes carencias técnico-profesionales y docentes, pues, las principales gestoras de esta formación, las IES en el Ecuador y específicamente en la ciudad de Guayaquil, una de las más grandes del país, aún no han logrado desarrollar los perfiles adecuados y relacionados con las distintas necesidades de las áreas del desarrollo de la actividad turístico-hotelera, que ya se ha ido multiplicando y especializando empíricamente, pese a su incipiente pero constante crecimiento.

Con respecto a las encuestas realizadas a los docentes, que posean títulos de pregrado el informe fue el siguiente, el 27% son licenciados en turismo (guianza), el 7% son ingenieros en administración de empresas turísticas, el 22% poseen licenciatura en comunicación social, y un 44% en otras carreras. A su vez el 60% posee título de postgrado, y de este 60% solo el 15% tiene pertinencia con la carrera, el resto son maestría en docencia universitaria, la misma que las universidades del Ecuador no aceptan y el otro 40% están cursando algún programa de maestría.

Con respecto a las encuestas realizadas a los colaboradores de los establecimientos turísticos-hoteleros, que posean títulos de pregrado, el informe fue el siguiente: el 10% son licenciados en turismo (guianza), el 15% son ingenieros en administración de empresas turísticas, el 15% poseen licenciatura en comunicación social, un 10% en otras carreras y el otro 50% no poseen estudios universitarios, sino que han ido escalando por méritos propios, y por su buen desempeño. A su vez el 5% posee título de postgrado, y que el 95% está pensando el cómo hacerlo debido a sus horarios rotativos. Ante estos resultados, es menester analizar la brecha que existe entre los actores de las empresas turístico-hoteleras y las IES de la ciudad de Guayaquil, a la vez, se requiere de una revisión de sus programas y mallas curriculares y del perfil de los formadores de los futuros profesionales, a fin de que, de cara al reto de los nuevos horizontes en el turismo y la hotelería, se logre consolidar en un programa completo, los

contenidos que den como fruto, el perfil de un profesional, apto para el desempeño en cualquiera de los requerimientos que demanda ésta, es decir, un nuevo profesional del turismo-hotelerero, preparado tanto para desenvolverse en la alta gerencia y negocios, como en la administración y mandos medios, con el pleno conocimiento de las actividades menudas, que son la esencia de esta importantísima actividad productiva. Una de las debilidades de que adolece esta actividad en el Ecuador y, la ciudad de Guayaquil es la educación especializada, según la información proporcionada por el estudio contratado de la firma Tourism & Leisure Europraxis Consulting (2007), se determinó como diagnóstico del turismo en el Ecuador:

bajo nivel de capacitación en el sector turístico, tanto de profesionales dedicados a la actividad como de funcionarios de migración y otros servicios públicos en contacto con el turista. De acuerdo a los documentos posteriores el objetivo de contar con un mejor nivel de atención y profesionalismo no ha sido solventado, ya que varios de ellos citan la necesidad de invertir en capacitación para el sector privado en todos los niveles y afinar la relación entre centros educativos y las necesidades del empresariado. En el sector público, la capacitación también es necesaria como parte del refuerzo institucional. Actualmente se ejecuta un programa de competencias laborales que promueve la calificación de puestos operativos.

Esta situación real y actual, se convierte en una amenaza para el desarrollo del turismo en general, pues, al no contarse con la debida preparación técnica del personal que se desenvuelve en esta, no se puede ofrecer productos de calidad y altamente competitivos, no alcanzar objetivos que sean medibles y cuantificables de acuerdo a los estándares de calidad internacional. El censo determinó que el 95% de los empleados, han aprendido solo con práctica e indicaciones orales de colaboradores extranjeros, graduados en universidades extranjeras en la rama turística y de hospitalidad. Para contrarrestar esta carencia de contenido científico, el gremio de cámaras provinciales de turismo del Ecuador están desarrollando un programa denominado competencias laborales, que ya fue impartido en el Brasil; en la fase inicial se llamó a concursar a diferentes profesionales los cuales fueron preparados para dictar estos seminarios, sin embargo, analizando el perfil de los instructores, si bien poseen ciertas habilidades, carecen de otras. La Federación Nacional de Cámaras de Turismo del Ecuador (Fenacaptur), está subsidiando el 60% del costo del seminario de actualización en diferentes áreas; los requisitos para obtener este subsidio es, acreditar un año laborando en la misma empresa en la competencia para la que solicita el curso. Sin embargo, esto tiene una deficiencia, puesto que, si el trabajador es cambiado de puesto, tendrá que hacer otro curso para la competencia a la que ha sido promovido y así sucesivamente.

CONCLUSIONES

Se ha fundamentado y evidenciado la brecha que existe entre la actividad turístico-hotelerera y los procesos de formación universitaria en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, una realidad que incide seriamente en la calidad y desempeño de esta actividad que crece como un motor de desarrollo económico del país, lo cual ha verificado positivamente la hipótesis planteada. Con base en el método cuantitativo, se ha determinado, con una población estratificada adecuadamente, entre colaboradores de los mandos medios y gerenciales y entre docentes de las IES, públicas y privadas, que existen metas distantes, dispares, que no están sincronizadas en intereses comunes, que sumen en un futuro homologado, dado que deberían estar orientados en resultados afines. Así se puede anotar que en los colaboradores de los establecimientos de hotelería y turismo, lo común es que empiecen a trabajar en la juventud, pero por las limitaciones de tiempo, no pueden emprender en una carrera profesional, y a los funcionarios de mandos gerenciales no les resulta atractiva la docencia universitaria, en parte por la falta de tiempo y por cuanto sus expectativas están en otro nivel. Por tanto, existe un gran número de trabajadores de nivel operativo que poseen de conocimientos empírico-prácticos, mas no profesionales, y un grupo de mandos medios y gerenciales que tampoco conocen en forma integral el ciclo administrativo de los establecimientos de turismo-hotelerero, además, las IES no están consensuando sus programas de estudio y perfiles de egresados de las carreras relacionadas a este sector, con la formación integral, que demanda, no existen una formación de profesionales completos, conocedores de la realidad integral de la actividad turístico-hotelerera, ya que, o conocen el aspecto operativo de esta, o conocen el nivel gerencial directivo de esta, pero no el universo.

Las IES que tienen carreras y forman profesionales relacionadas con esta área, no han desarrollado un pensum multidisciplinario, generalizado, con visión global de cara a los requerimientos actuales de esta actividad pese a que, ambos grupos, operadores y gerentes del turismo hotelero cuentan con mucha experiencia, que combinados con la docencia universitaria, bien podrían aportar con una nueva generación de potenciales nuevos administradores, con una visión moderna, completa, integral, global y abierta de la administración de los servicios turístico-hoteleros, situando a esta actividad en el lugar de relevancia en la economía del país. Se quiere abrir la puerta a una realidad digna de mención, en una localidad importante del Ecuador, en una ciudad que se abre paso en esta importante actividad económica creciente, que bien puede generar una revisión de las autoridades locales y nacionales, de cara a la nueva visión que tiene el gobierno actual, frente a esta actividad vital para el desarrollo del país y de cualquier país. Este trabajo es a la vez, el punto de partida para el desarrollo de proyectos de mejoramiento en la educación superior, con el apoyo adecuado; y en esta localidad es un estudio que no se ha elaborado con el enfoque dado por los autores.

LIMITACIONES

No han estado ajena a la presente investigación las limitaciones, que han consistido, principalmente en la falta de información relacionada con la actividad turístico-hotelería en esta ciudad. Otro aspecto limitante, lo ha constituido el poder acceder a la práctica de las encuestas en los establecimientos hoteleros, dadas las limitaciones de tiempo del personal operativo de los mismos, así como de los niveles gerenciales. Sin embargo de ello, se ha logrado conseguir información suficiente y relevante para su análisis y presentar las conclusiones anotadas.

BIOGRAFIA

(2001). En O. I. OIT, *El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo* (Primera ed.). Ginebra, Suiza.

(2003). En J. S. Parga, *La Docencia Universitaria: para un manifiesto antipedagógico*. España.

(2015 de 05 de 2015). Obtenido de Plan Nacional de Capacitación Turística:
<http://www.turismo.gob.ec/arranco-el-plan-nacional-de-capacitacion-turistica/>

Bernabent, M. M. (1996). *La Geografía Profesional*. Boletín de la AGE, (21-22), 161-166.

Bosch, J. L., & Olivares, G. H. (2006). Política Turística. Relación de la Legislación Turística y Problemáticas del Desarrollo de la Actividad. Caso: San Carlos de Bariloche. *Anuario de Estudios en Turismo – Investigación y Extensión Año 6 - Volumen IV*.

Capristo, M. V. (06 de 08 de 2006). *Obtenido de Turismo Rural y Capacitación, Triangulación Entre Estado Local, Universidad y Población Rural*: <http://WWW.TurismoRuralBolivia.com>

Curubeta, C. P. (2000). En *La Marca Universitaria*.

Dencker, A. d. (2002). *Pesquisa e interdisciplinaridade no ensino superior: uma experiência no curso de turismo*, Sao Paulo: Aleph.

Diario El Comercio. (07 de 03 de 2014). *Gobierno busca que el turismo en Ecuador sea el tercer rubro de ingresos*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/gobierno-busca-que-turismo-ecua.dor.html>

Ham, S. H., & Weller, B. (2003). *Capacitación Para Guías Turísticos En Latinoamérica Un modelo para la formación sostenible de recursos humanos*. Estudios y Perspectivas en Turismo, 24-47.

Inman, C., & Segura, G. (1999). *Turismo en Centroamérica: El Reto de la Competitividad*. CEN 605.

J., C. (s.f.). *Sistema de Gestión Laboral*. Recuperado el 13 de septiembre de 2014, de www.competencialaboral.org

López Olivares, D. (2006). *El modelo turístico de carácter sistémico e integrado como facilitador del desarrollo en los países centroamericanos: el caso de Nicaragua* (Estelí-Nueva Segovia). Doc. Anál. Geogr. 47., 69-91.

Mercado, S. (2004). México: LIMUSA S.A. de C.V.

MORAES, A. M. (2000). *Iniciacao ao estudo da administracao*. Sao Paulo: Makron Books.

Mota, K. C. (2004). La integración multidisciplinar en la educación del turismólogo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 13(1-2), 5-23.

Parga, J. S. (2003). *La Docencia Universitaria: para un manifiesto antipedagógico*. España.

Pérez Serrano, A. M., Juárez Sánchez, J. P., Ramírez Valverde, B., & Arnaiz, F. C. (2009). Desarrollo De Capacidades Como Medio Para Fortalecer El Capital Humano De Empresas Turísticas En El Medio Rural: caso red de turismo alternativo Totaltikpak, A.C. *Revista De Geografía Agrária*, 63-87.

Plan De TUR 2020. (01 de 02 de 2013). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

Shingunov Neto, A., & Maciel, L. (2002). *Curriculo e formacao profissional nos cursos de turismo*. Papyrus, Campinas, SP.

Szmulewicz E., P. (2000). *Calidad De Recursos Humanos Para Un Turismo Rural Sustentable*. Ponencia en 3o Congreso Turismo, (págs. 19-30). España.

Tourism & Leisure Europraxis Consulting. (26 de 09 de 2007). *Plandetur 2020 Informe Final*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/69739094/Plandetur-2020-Inf-Final#scribd>

BIOGRAFÍA

Luisa Maria Herrera Rivas - Docente de la Universidad de Guayaquil, Ingeniera Comercial con especialidad en Mercadotécnica, Diploma en Docencia Superior, Máster en Dirección y Gestión Turística, Máster en Administración de Empresas, con especialidad en Marketing, Formador de Formadores en Competencias Laborales a nivel nacional, avalado por el Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador. Para contacto: luisa.herrerar@ug.edu.ec, móvil: 593-9-9252833.

Edwin Lucero Espinoza, Docente Investigador de la Universidad de Guayaquil, Máster en Derecho de Familia, Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador, Licenciado en Ciencias Políticas y Sociales. Para contacto: edwin.luceroes@ug.edu.ec.