

**Ciencia Latina**  
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2024,  
Volumen 8, Número 1.

**DOI de la Revista:** [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1)

## **POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE INSERCIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO TENA-ECUADOR**

**POLICIES AND STRATEGIES FOR LABOR INSERTION TO  
IMPROVE THE QUALITY OF THE TOURIST SERVICE**

**M SC. Karla Amanda Reyes Córdova**  
Investigador Independiente, Ecuador

**M SC. César Arturo Sarmiento León**  
Universidad Estatal Amazónica, Ecuador

**M Sc Jaimar Andrea Cifuentes Caiza**  
Investigador Independiente, Ecuador

**ING. Sheyla Israela Fernández Rodríguez**  
Universidad Estatal Amazónica, Ecuador

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.10374](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10374)

## Políticas y Estrategias de Inserción Laboral para Mejorar la Calidad del Servicio Turístico Tena-Ecuador

**M SC. Karla Amanda Reyes Córdova<sup>1</sup>**  
[mandyr\\_1988@hotmail.com](mailto:mandyr_1988@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0004-6624-9391>  
Investigador Independiente  
Ecuador

**M SC. César Arturo Sarmiento León**  
[ca.sarmientol@uea.edu.ec](mailto:ca.sarmientol@uea.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-8609-6397>  
Universidad Estatal Amazónica  
Ecuador

**M Sc Jaimar Andrea Cifuentes Caiza**  
[jaimar\\_1993@hotmail.com](mailto:jaimar_1993@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0001-7160-4723>  
Investigador Independiente  
Ecuador

**ING. Sheyla Israela Fernández Rodríguez**  
[sfernandez@uea.edu.ec](mailto:sfernandez@uea.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-1400-8316>  
Universidad Estatal Amazónica  
Ecuador

### RESUMEN

Las competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos son un factor clave en el desarrollo y calidad dentro de la actividad, por lo que la importancia de contar con personal calificado, debe ser prioridad para quienes administran los establecimientos. Es por ello, que el presente proyecto de innovación busque plantear políticas y estrategias para que los bachilleres afines al turismo de la UECT graduados en el periodo 2018-2023 se inserten en el campo laboral de la ciudad de Tena, e incidir en la mejora de la calidad del servicio en las empresas turísticas desde esa perspectiva. Con la información otorgada por la Institución Educativa y el Ministerio de Turismo, se levantó el diagnóstico de la situación laboral de los bachilleres, utilizando el método descriptivo y el análisis cualitativo y cuantitativo, mediante encuestas y entrevistas. Del análisis de los datos obtenidos se evidencian resultados poco alentadores que revelan el deficiente porcentaje de inserción de los bachilleres objeto de estudio. Además, se conocieron cuáles son los factores que demandan las empresas para contratar personal, permitiendo definir políticas y estrategias de inserción laboral para mejorar la calidad del servicio turístico.

**Palabras clave:** políticas y estrategias, inserción laboral, empresas turísticas, bachilleres

---

<sup>1</sup> Autor principal  
Correspondencia: [mandyr\\_1988@hotmail.com](mailto:mandyr_1988@hotmail.com)

## **Policies and Strategies for Labor Insertion to Improve the Quality of the Tourist Service**

### **ABSTRACT**

The job skills of tourism service providers are a key factor in the development and quality of the activity, so the importance of having qualified personnel should be a priority for those who manage the establishments. This means that this innovation project seeks to propose policies and strategies so that high school graduates related to tourism from the UECT graduated in the period 2018-2023 are inserted in the labor field of the city of Tena, and influence the improvement of the quality of service in tourism companies from that perspective. With the information provided by the Educational Institution and the Ministry of Tourism, the diagnosis of the labor situation of the high school graduates was made, using the descriptive method and the qualitative and quantitative analysis, through surveys and interviews. The analysis of the data obtained shows little encouraging results that reveal the poor percentage of insertion of the high school graduates under study. In addition, the factors that companies demand to hire personnel were known, allowing the definition of policies and strategies for labor insertion to improve the quality of the tourist service.

**Keywords:** policies and strategies, labor insertion, tourism companies, high school graduates

*Artículo recibido 20 enero 2024  
Aceptado para publicación: 25 febrero 2024*



## INTRODUCCIÓN

El turismo se ha extendido por diferentes países a lo largo del tiempo, su importancia en el desarrollo de los pueblos y su aporte en lo humano, social y económico, ha llamado la atención para su estudio; el turismo, identificándose como un factor importante para el progreso de los pueblos; logra impulsar cambios en el sector público y privado, no solo en infraestructura sino también en productos y servicios, y lo más importante contar con profesionales capacitados que fortalecen y mejoran la calidad de la oferta turística.

Según la Organización de Estados Iberoamericanos (2010), la formación del personal – profesional es importante ya que estos deben estar capacitados para enfrentar necesidades para favorecer el desarrollo económico y social.

Por otro lado, Ecuador en cifras en su informe de Tendencias turísticas (2019), hace notar que los negocios deben ganar competitividad al predecir el comportamiento de los consumidores permitiendo identificar la dirección de la actividad, generando información que puede ser procesada para las empresas turísticas, beneficiando al consumidor en el momento de entregar un mejor servicio.

Pero en la actualidad la situación económica de Ecuador afecta a todos los sectores y por ende al turismo, forzando a las empresas que se dedican a esta actividad, en ocasiones contraten personal no calificado, afectando por desconocimiento técnico la elaboración del bien o servicio y por ende la calidad del servicio turístico.

En consecuencia, de esto, Tomaselli (2018) manifiesta en su investigación sobre la educación técnica y su incorporación laboral, que la educación técnica en Ecuador relacionada al bachillerato, destaca su relevancia en lo que es política pública y se lo puede evidencia en la constitución del 2008, además se destaca una escasa disponibilidad de estudios en materia de inclusión laboral para este segmento, por lo que también se destaca los escasos de registros estadísticos.

En consecuencia, de esto el bachiller técnico es validado para incorporarse al mercado laboral tempranamente, por lo que es importante realizar un diagnóstico de la situación laboral actual, así también identificar los factores que requieren los empresarios para contratar personal y confirmar su apoyo al desarrollo del servicio turístico; permitiendo un cambio en la parte operativa de los prestadores de servicios turísticos, con su desenvolvimiento óptimo en el área de trabajo.

Al no tener establecido esta estructura organizacional, las empresas turísticas llevan una inadecuada selección del personal y posteriormente su contratación, permitiendo el no cumplimiento de las características necesarias para desenvolverse en el puesto de trabajo estas pueden ser: habilidades, aptitudes, conocimiento y competencias requeridas; al no poseer las características consienten que exista una sobre carga laboral al personal y ocupen varios puestos al mismo tiempo, permitiendo así que no exista un buen desempeño en la actividad laboral y tiempo para su capacitación y formación constante, que requiere cada persona.

### **Importancia del turismo, desde la perspectiva de la educación y el servicio.**

Según García A. (2019), el turismo es uno de los sectores más importantes y en plena expansión de la economía mundial en todos los niveles, permitiendo que el constante crecimiento del turismo dejara clara la importancia de esta actividad para una comunidad o población tanto desde el punto de vistas para clientes como para la cantidad de puestos de trabajo que se generen.

Por otra parte, Patrón y Barroso (2015) mencionan que el turismo se ha convertido en una de las actividades de mayor relevancia, logrando un incremento de turistas, consiguiendo el incremento en la inversión privada, para atender las necesidades del cliente de una forma eficaz y alcanzando un buen uso de los recursos.

De acuerdo con Sánchez (2018) el turismo suficientemente explotado puede traer consecuencias positivas para la economía de una ciudad, región y/o país. Tal como lo mencionan anterior mente los autores el turismo ha conseguido convertirse en una actividad económica realmente indispensable y relevante para una comunidad o población, ya que, al alcanzar un incremento de turistas, afecta de forma positiva a la economía de un sector, consiguiendo así el crecimiento de la actividad turística con inversiones públicas y privadas, incremento de la actividad económica de la población y el desarrollo personal, profesional y empresarial de un sector.

### **La educación**

Wallingre N. (2011) en el ensayo que publica indica que la educación proviene de instituciones públicas o privadas con el fin insertar al trabajo y a la sociedad personas que puedan interpretar, analizar y evaluar un nuevo conocimiento.

También Campón Folgado, Hernández, (2014) señalan que los alumnos poseen conocimientos cuando terminan sus estudios en grado de turismo, estos les permite poseer habilidades básicas.

Peralta y Dávila (2019) la educación se convierte en un área fundamental de vida del ser humano y la sociedad, porque el conocimiento abre puertas tanto en el terreno profesional como en el devenir diario, para permitir una toma de decisiones correctas y lograr interrelaciones sanas, todo esto permite volverse un componente importante para el desarrollo, logrando relevancia en el mundo actual por los avances o transformaciones de la ciencia y sus aplicaciones, influyendo en el avance y progreso de las personas y sociedades por los conocimientos adquiridos, el enriquecimiento de la cultura, el espíritu, los valores y todo lo que conlleva el ser humano.

Desde el punto de vista de Moreno y Cirilo (2018) la educación será de mayor valor cuando se perciba beneficios y a menor costo económico, tiempo y esfuerzo, siempre se requiere aprender habilidades y destrezas para relacionar los conocimientos adquiridos que ofrezcan beneficios inmediatos; al integrar al aprendiz a la estructura organizativa de la empresa ofrece beneficios ya que toda actividad útil será rentable.

### **El turismo desde la perspectiva de la educación**

El turismo desde la perspectiva de la educación y el servicio es fundamental para el desarrollo de la actividad turística, por ende, se menciona a varios autores los cuales en sus publicaciones dan a conocer la importancia, como Medina (2011) alude que “La actividad turística es netamente una relación de comunicación en donde el contacto con otros seres humanos es indispensable y fundamental que delinean el comportamiento de una sociedad que está expuesta a ella”. (p.1).

Así también Burneo (2015) manifiesta que para la educación en turismo se requiere de un modelo que guíe el aprendizaje integral y no fragmentado, con esto el estudiante podrá entender el turismo, actuar en éste y considerar que el turista exige calidad en el destino, producto y servicio.

Como lo hacen notar los autores es importante la relación entre turismo, educación y servicio, por tanto, la relevancia que tiene la formación académica, ayuda al desarrollo de las actividades, lo que se debe considerar como algo fundamental al momento de su desarrollo, ya que el aprendizaje integral permite entender el funcionamiento de la actividad turística, logrando satisfacer las necesidades de los clientes y llegando a la cumbre de la calidad del bien o servicio a ofrecer.

### **La empleabilidad en el turismo, la formación de los estudiantes en turismo.**

En este tema el termino de empleabilidad no se debe tratar como un concepto, más bien es identificar cual es la esencia de competitividad al tener conocimientos adecuados para ocupar un puesto de trabajo, para lograr procesos apropiados que permitan cumplir un objetivo planteado.

De acuerdo con Fresneda (2018) la empleabilidad implica una serie de habilidades, aptitudes y conocimientos entre otros aspectos que hace que una persona tenga más posibilidades de trabajo ya que al poseer competencias específicas y transversales, hacen a una persona capaz de obtener un puesto que desee, dado el tiempo de formación adquirida en su periodo de aprendizaje.

#### **Formación específica en turismo**

Desde la posición de Moscoso (2019) se denomina formación profesional al conjunto de ofertas formativas de manera coherente y sistémica la cual tiene como objetivo la formación para el trabajo y en el trabajo; cualquier sea el nivel de calificación involucrado desde el nivel inicial al técnico superior. La formación académica, es sumamente importante, puesto que se debe adquirir competencias necesarias para poderse desarrollar de forma eficaz a pesar de los cambios en el mundo y las exigencias de la demanda actual.

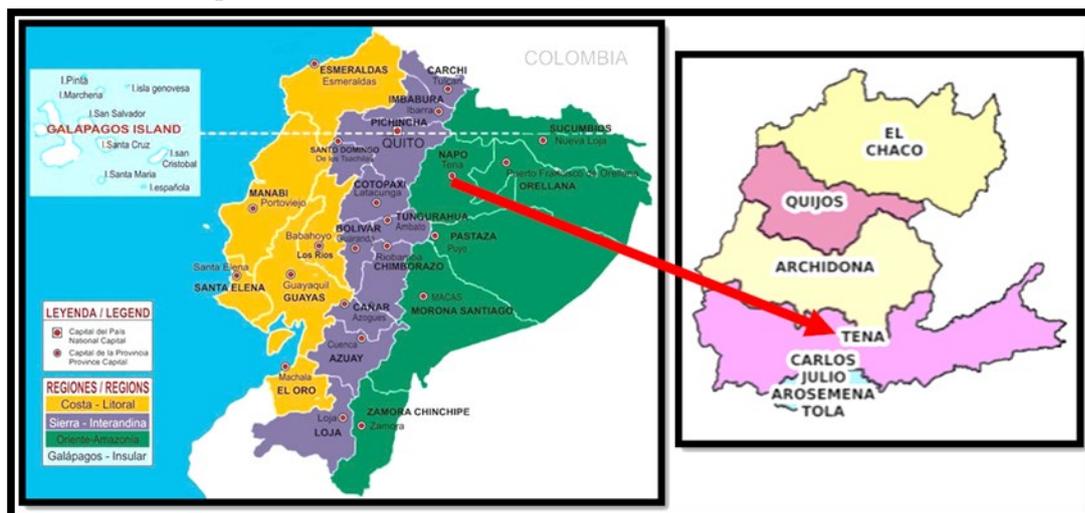
En la opinión de Brotons (2012) manifiesta que es necesario la formación específicamente en turismo para trabajar en este sector por el conocimiento concreto sobre el trabajo que requiere una empresa.

Es por ello que Soriano, Arcos y Canul, (2018) publican que es necesario fomentar en el estudiante de turismo competencias genéricas para que en su formación profesional y laboral proyecte conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren en el área de turismo, para conducir proyectos que redunde en un turismo de calidad y eficiencia.

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

La ciudad de Tena ubicada en la provincia de Napo fue sede de la presente investigación misma que se encuentra a una altura de 510 msnm, posee un clima lluvioso tropical con un promedio de 25°C, su población es de 60.880 habitantes de los cuales 29.937 son mujeres y 30.943 son hombres, siendo la urbe más grande y poblada. Según el censo del 2010 realizado por el INEC. Ver Ilustración 1.

**Ilustración 1.** Mapa de ubicación ciudad Tena. (2021)



Los establecimientos turísticos del cantón Tena registrados ante la oficina del MINTUR Napo 2023, son 425 divididos en las siguientes actividades: Alimentos y bebidas con un 47%, Alojamiento 40%, Centros de turismo comunitario 1.6%, Operación e Intermediación 11%, parques de atracciones estables 0.2% y Transporte turístico 0.2%, para lo cual se detalla en la siguiente tabla. (Tabla 1).

**Establecimientos turísticos de la ciudad de Tena, sector privado.**

**Tabla 1.** Catastro Turístico del cantón Tena 2023

<b>Empresas prestadoras de servicio turístico – Cantón tena</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Alimentos y Bebidas	198	47%
Alojamiento	172	40%
Centros de Turismo Comunitario	6	1.6%
Operación e Intermediación	47	11%
Parques de atracciones estables	1	0.2%
Transporte turístico	1	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>	<b>100%</b>

Nota. Obtenido de MINTUR. Oficina técnica provincial de Napo (2023)

Estas empresas son la población total de uno de los objetos de estudio en la investigación de campo. Es un actor fundamental para lograr los objetivos planteados, ya que es la parte empresarial muy importante en la generación de empleo.

El otro objeto de estudio es la Unidad Educativa “Ciudad de Tena” la cual está ubicada en la cabecera cantonal, en las calles Manuel María Rosales y Llanganates, es una institución fiscal, con modalidad

presencial, los niveles educativos que ofrece son: Inicial, y Educación Básica en jornada matutina; Bachillerato en ciencias y técnico en jornada vespertina y nocturna.

Según la secretaria general de la Unidad Educativa (2023) al momento de la investigación se encontraban matriculados 1766 alumnos en proceso de formación, de los cuales 108 están distribuidos entre SH y VIT, pero a partir del año 2018 al 2023 ha formado a 113 personas que fueron entregados a la sociedad, como bachilleres técnicos en Bar y Restaurante, Servicios Hoteleros y Ventas e Información Turística, para apoyar el trabajo operativo y contribuir con el desarrollo del servicio turístico del cantón.

Se considera a las personas graduadas en el periodo de 2018 - 2023 como bachilleres técnicos en las siguientes carreras para el estudio. Los cuales suman una población total de estudio de 113 siendo este el 100%, mismos se detallados a continuación con sus respectivos años en la Tabla 2.

**Tabla 2.** Graduados como bachilleres técnicos afines al turismo

<b>Graduados en el bachillerato técnico de la unidad Educativa ciudad de Tena</b>			
<b>Año lectivo</b>	<b>Bar y restaurant (ByR)</b>	<b>Servicios hoteleros (SH)</b>	<b>Ventas e información turística (VIT)</b>
2018-2019	11	5	9
2019-2020	9	5	9
2020-2021	7	4	7
2021-2022	8	5	7
2022-2023	8	8	11
<b>Total por carrera</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>43</b>
Total Graduados 2018 - 2023		113	

Nota. Obtenido de Secretaría general de la Unidad Educativa “Ciudad de Tena” (2023)

### **Tipo de investigación**

La investigación del proyecto de innovación es de tipo Descriptiva, ya que se apoya en la revisión de documentos de las teorías en el área determinada; se aplica encuestas y entrevistas *in situ*, la cual la convierte una investigación de tipo mixto (cualitativa y cuantitativa), dirigida a las personas graduadas en bachillerato técnico afin al turismo y a los propietarios de establecimientos turísticos de la ciudad de Tena.

Este proyecto de innovación está orientado a extraer generalidades significativas que contribuya al conocimiento, por ende, a resolver problemas, concordando con lo que manifiesta Morales (2012), donde su objeto es la predicción e identificación de las relaciones existentes entre dos o más variables.

### **Métodos de investigación**

Este instrumento elaborado fue sometido a un proceso de validación para su confiabilidad con una prueba piloto de 30 encuestas las mismas que ayudaron a verificar la estructura adecuada del cuestionario y así poder identificar si es necesario hacer modificaciones, aumentar o disminuir preguntas, también su validez a través de expertos. Cruz & Millán (2012), manifiestan que si la población es finita o se conoce el total de la población y se quiere conocer cuántos hay que estudiar del total se debe aplicar la siguiente fórmula. Así se determinó la aplicación a 73 bachilleres de la institución.

El siguiente método es la entrevista según Pérez (2005) es un instrumento preciso y válido para la obtención de datos que permite obtener una apreciación más completa de los hechos o fenómenos estudiados.

Este instrumento se aplicó a propietarios o representantes legales de las empresas turísticas registradas ante el MINTUR Napo.

El cuarto método es inducción completa: obtenida del estudio de todos los elementos que conforman el objeto de investigación, al conocer los resultados generados perteneciente a cada objeto de estudio, se van modulando a través de las matrices MEFI y DAFO hasta lograr proponer acciones que mejoren la calidad del servicio en las empresas turísticas de la ciudad de Tena desde la perspectiva laboral.

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Luego de la aplicación de las encuestas a los graduados como bachilleres técnicos de la UECT y las entrevistas a los propietarios de los establecimientos turísticos de Tena, se obtuvieron los siguientes resultados: El 60.4% de las personas graduadas en la unidad educativa no continúa con estudios posteriores a su graduación, mientras que el 67.9% se inclinó por buscar un trabajo de los cuales el 54.7% tardaron meses en encontrar uno. El 37% trabaja en empresas privadas de los cuales tan solo el 19.2% trabaja en algo relacionado al estudio de su bachillerato técnico, es decir el 8.2% en alojamiento, 6.8% en alimentos y bebidas, el 2.7% en operación o intermediación y el 1.4% en centros de turismo

comunitario, mientras que el 30.1% trabaja en ámbitos distintos a sus estudios realizados en el bachillerato.

Las actividades a la que se dedican las personas que se encuentran trabajando corresponden a un 9.6% cargos multifuncional, guías y meseros el 2.7% c/u, cocinero, ayudante de cocina y recepcionista el 1.4% c/u.

Se determina que los bachilleres en su mayoría ocupan puestos operativos, en donde el 38.4% de la remuneración mensual que perciben es menor o igual a \$ 400, notando que se acercan o tienen una remuneración básica establecida por el gobierno.

El medio más utilizado para encontrar el empleo con un 27.4% se refiere a contactos con familiares, amigos, etc. Mientras que el 1.4% lo consigue por el acercamiento a partir de sus prácticas en establecimientos, logrando identificar que se debe potenciar la vinculación entre los estudiantes y las empresas turísticas, para que tengan un mejor acercamiento y posibilidad de formar parte del equipo de trabajo en el ámbito turístico, y mejorar el nivel de satisfacción laboral.

Por otro lado, las personas que no disponen de un trabajo, se dedican a varias actividades entre las que destacan: capacitación con un 27.4%, trabajos ocasionales y quehaceres domésticos el 11% c/u, 9.6% a trabajos en finca y el 6.8% continúan buscando trabajo. Se concluye que existen personas disponibles para ocupar un puesto operativo dentro de la industria turística y saben lo importante que es seguirse preparando para mejorar sus condiciones de trabajo y su calidad de vida.

Se establece que los factores que inciden en que los bachilleres no accedan a un trabajo estable son: Las empresas turísticas sin necesidad de contratar tanto personal con el 11.3%, seguido de la escasez de controles en empresas para la contratación de personal con competencias laborales con el 10.5%, el 9.6% excesiva competencia profesional y el 9.3% empresas con personal polivalente. Con este resultado se puede afirmar que la mayoría de encuestados revelan que las empresas turísticas quizá por infraestructura pequeña o porque no existe mucha demanda de turistas no les permite incrementar su personal, y más bien debería existir alguna ley que permita incurrir de forma positiva para la actividad turística en el ámbito de contratación del personal operativo. Por lo que manifiestan su acuerdo que se debería establecer además políticas y estrategias de inserción laboral.

Además de ello también manifiestan que se debe fortalecer o implementar opciones como:

- Técnicas para búsqueda de empleo con el 98.1%.
- Establecer convenios con empresas reconocidas con el 96.2%.
- Cursos para fortalecer competencias laborales 92.5%.
- Incremento de horas pre profesionales y Cursos de motivación personal con el 88.7%.
- Realizar un seguimiento de los bachilleres con el 83%.
- Otras opciones como el incremento de horas prácticas con el 39.6%.

Ahora bien, con los resultados de las entrevistas aplicadas se logra reconocer que es indispensable tener personas capacitadas en los puestos operativos, y sí, podrían ser los bachilleres técnicos, pero es importante que dispongan de buena actitud ya que se complementa con el conocimiento adquirido en su formación.

Las empresas comprueban el buen desempeño de los bachilleres cuando realizan sus prácticas, es ahí, entonces, que se abre una puerta para que estas personas cuando culmine su proceso de formación puedan ser incorporadas al equipo de trabajo de cada empresa turística o a su vez recomendado para trabajar en otra.

Con esto cada uno de los entrevistados afirma que la formación, certificación y vinculación de los bachilleres técnicos permitirá su inserción laboral en los puestos operativos disponibles en cada empresa.

En este marco, la iniciativa del proyecto es formular políticas y estrategias con base en los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico de forma que aporten a mejorar la realidad de la inserción laboral de los bachilleres de la unidad educativa y a posteriori se mejore la calidad de servicio turístico de la zona.

### **Estrategia 1: Regular el proceso de vinculación y cooperación con el medio empresarial turístico**

#### **Presentación de la Estrategia**

Considerando que existe una política de fomento al empleo juvenil de parte de las instancias gubernamentales, se hizo necesaria la creación de un marco regulatorio de las actividades de vinculación relacionadas con las practicas pre-profesionales que realizan los estudiantes del bachillerato técnico en instituciones públicas y privadas. La normativa se expidió bajo el acuerdo ministerial N°0002, cuyo

precepto es que no existe relación laboral alguna durante las practicas pre-profesionales. Sin embargo, bajo estos antecedentes se cuestiona el tratamiento de esta normativa en cada Institución Educativa, quienes en su mayoría no han cumplido con las disposiciones adaptando el acuerdo solamente a la malla curricular, sin considerar los procedimientos que implica el desarrollo de estas actividades limitando una adecuada planificación, seguimiento y evaluación. Esto ocasiona que los jóvenes queden abandonados y solo se centren en cumplir, más no en ganar experiencias prácticas para enfrentarse al mundo laboral.

### **Objetivo y línea de actuación**

La Estrategia se instrumenta con una motivación fundamental: Reducir la brecha entre el sector educativo y formación con las empresas del sector turístico, generando mayores posibilidades de empleabilidad para los bachilleres técnicos y de esta manera reducir la tasa de desempleo juvenil.

### **Acciones propuestas**

1. Identificar y seleccionar a las empresas pertinentes al perfil de la población a través de la información provista por actores relevantes del sector involucrado.
2. Realizar acercamientos a las empresas seleccionadas para establecer compromisos de cooperación mutua y la elaboración de las bases de datos en ámbitos empresariales en el marco del trabajo con proyectos estatales.
3. Suscribir convenios de prácticas pre-profesionales de acuerdo con la normativa institucional vigente.
4. Generar contactos con empresas en convenio para registrar beneficiarios a sus bases de datos.
5. Formalizar y normar los procesos de planificación, seguimiento y evaluación de las prácticas pre-profesionales.
6. Enviar información (base de datos de egresados/as, capacitaciones recibidas, competencias desarrolladas por los estudiantes) a las áreas de Recursos humanos de varias empresas a fin de promover la incorporación de los beneficiarios/as.
7. Identificar y contactar a las oficinas de empleo manejada por organizaciones religiosas o no gubernamentales para incluir a los beneficiarios/as al programa que ofrezcan dichas redes.

## Actores Involucrados

**Tabla 3.** Mapeo de Actores Estrategia 1

Sector	Actor	Actividades
<b>Gobierno Central</b>	Ministerio de Educación	Gestión y verificación del cumplimiento de los convenios de vinculación.
	Ministerio de Inclusión Económica y Social	Realizar seguimiento del nivel de inclusión de los jóvenes al empleo y el cumplimiento de la estrategia con las políticas nacionales.
	Ministerio de Turismo	Cooperar con la suscripción de convenios de vinculación para prácticas pre-profesionales con Instituciones Educativas Fiscales, Fisco misionales y Particulares.
<b>GAD Cantonal</b>	Ministerio del Trabajo	Verificación de las condiciones del trabajo de los estudiantes en las entidades receptoras.
	GAD Cantonal Tena.	Cooperar con la suscripción de convenios de vinculación para prácticas pre-profesionales Generar y suscribir los convenios de prácticas pre-profesionales con las entidades receptoras
<b>Instituciones Públicas</b>	Instituciones Educativas Fiscales o Privadas	Identificar y evaluar las instituciones públicas o privadas que mejor aporte generen al perfil de salida de sus estudiantes para realizar prácticas pre-profesionales. Elaborar una planificación para el seguimiento y evaluación de las prácticas pre-profesionales Cooperar con la suscripción de convenios para prácticas pre-profesionales.
	<b>Sociedad Civil</b>	Empresas del sector Turístico
Estudiantes Bachillerato Técnico		Relacionar sus prácticas con la teoría aprendida en el aula.

Nota. Matriz para identificar los actores en estrategia 1, basada en actores y actividades.



## **Estrategia 2: Promover la capacitación y formación continua en bachilleres técnicos.**

### **Presentación de la Estrategia**

El Ecuador cuenta con un Sistema de Certificación de Competencias Laborales, en donde el trabajador demuestra sus capacidades. Estos resultados están definidos en las Normas Técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN. Sin embargo, existe desconocimiento de la existencia de estas herramientas que sin duda alguna han dado excelentes resultados cuando se trata de mejorar el servicio turístico. Así lo revelan algunos estudios realizados a los trabajadores de empresas turísticas en el Ecuador. Donde se evidencia que los trabajadores con certificación en competencias laborales tienden a brindar un mejor servicio frente a la baja calidad de quienes no cuentan con la certificación.

Por ello la estrategia plantea gestionar y promover la capacitación y formación continua de bachilleres técnicos en Idioma extranjero y áreas de competencias laborales relacionadas al perfil de salida del bachillerato técnico. Por lo que se plantea abordar las certificaciones en alojamiento y operación e intermediación de acuerdo a sus requerimientos.

### **Objetivo y línea de actuación**

La Estrategia se fundamenta bajo un objetivo principal: Aumentar la calidad de conocimiento en oficios del sector turístico, de forma que estén plenamente capacitados para desempeñarse y se alinee a las exigencias del mercado actual.

### **Acciones propuestas**

1. Identificar las necesidades en cuanto a capacitación y formación continua de los estudiantes.
2. Elaborar un programa de capacitaciones en base a las necesidades identificadas junto a las instituciones certificadoras que podrían ser su aporte.
3. Gestionar con las instituciones certificadoras los programas de capacitación que ofertan para establecer alianzas permitiendo obtener descuentos y beneficios para los estudiantes.
4. Suscribir convenios entre las certificadoras y Ministerio Educación Zonal.
5. Organizar y direccionar la ejecución de las capacitaciones con los organismos de regulación y control.

## Actores involucrados

**Tabla 4.** Mapeo de Actores Estrategia 2

Sector	Actor	Actividades
Gobierno Central	Ministerio de Educación - Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SETEC)	Regula a las empresas certificadoras a través del marco legal vigente.
	Ministerio de Trabajo - Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)	Cooperar con la suscripción de convenios para la certificación de bachilleres técnicos en Idiomas y otras competencias generales en Turismo.
	Ministerio de Turismo	Cooperar con la identificación de empresas certificadoras. Suscribir convenios con certificadoras para el Idioma extranjero y en competencias laborales.
Instituciones Educativas	Instituciones Educativas Fiscales o Privadas	Definir las deficiencias del conocimiento en los bachilleres graduados en las Instituciones Educativas.
Sociedad Civil	Certificadoras privadas • QUALITY	Cooperar con la suscripción de convenios para la certificación de bachilleres técnicos
	Jóvenes Bachilleres	Asistir a las capacitaciones y talleres de formación continua para obtener la certificación en competencias laborales e Idiomas.

Nota. Matriz para identificar los actores en estrategia 2, basada en actores y actividades.

### **Estrategia 3: Impulsar la generación de fuentes y formas de financiamiento para apoyo del emprendimiento juvenil.**

#### **Presentación de la Estrategia**

Fortalecer el desarrollo de la inserción laboral a través del emprendimiento, se vuelve una utopía. En este sentido se hace referencia a la cantidad de oferta que existe de bachilleres técnicos a nivel país que no tienen acceso a un empleo porque la capacidad de acogida en empresas no es suficiente. Y sumado

a esto la crisis actual ha contribuido a agravar la situación. Existe una sobreoferta de bachilleres, y muchos optan por empezar sus propios negocios. Sin embargo, uno de los problemas a los que se enfrentan estos jóvenes es la obtención de liquidez para mantener sus micro-emprendimientos a flote en la etapa de introducción al mercado y crecimiento. Por lo que es necesario el impulso del emprendimiento juvenil apoyado de una estrategia de financiamiento.

### Objetivo y línea de actuación

La estrategia plantea favorecer la inserción laboral de los bachilleres a través del emprendimiento, fomentando el espíritu emprendedor para generar microempresas autónomas y de economía colectiva y colaborativa.

### Acciones propuestas

1. Identificación de fuentes de financiamiento con cobertura dentro de la zona.
2. Gestionar la Asesoría de fuentes de financiamiento para emprendimientos y PYMES turísticas.
3. Elaborar una base de datos de las fuentes de financiamiento que sean accesibles y cómodas para proporcionar facilidades y fondos para los emprendedores.
4. Establecer Alianzas estratégicas con instituciones financieras, Gubernamentales y ONG's para obtener fondos e incentivos tributarios que permitan el desarrollo de emprendimientos juveniles.
5. Implementar un programa de capacitaciones referentes al emprendimiento en turismo y Educación Financiera.

### Actores involucrados

**Tabla 5.** Mapeo de Actores Estrategia 3

Sector	Actor	Actividades
Gobierno Central	Ministerio de Educación	Gestionar el acceso a convenios con otras entidades públicas para el desarrollo de asesoría y acompañamiento de emprendimientos de los bachilleres técnicos
	Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca - Subsecretaria de MiPymes y Artesanías	Asistencias técnicas y acompañamiento a MiPymes Productivas y Artesanales

Sector	Actor	Actividades
	Ministerio de Economía y Finanzas - Banco Público BAN Ecuador Banco de Desarrollo del Ecuador.	Cooperación para generar créditos para emprendimientos juveniles.
	Ministerio de Trabajo	Apoyo para mejorar las condiciones de los trabajadores en los emprendimientos juveniles
	Ministerio de Turismo	Asistencia para insertar los microemprendimientos dentro del sector turístico, asesoría y acompañamiento.
GAD Cantonal	GAD Cantón Tena	Generación de Ordenanzas de apoyo a emprendimientos de jóvenes bachilleres técnicos.
Sociedad Civil	ONG's	Cooperación con fondos para el financiamiento de emprendimientos autónomos o colectivos.
	Jóvenes Bachilleres Técnicos	Generación de ideas innovadoras para emprender

Nota. Matriz para identificar los actores en estrategia 3, basada en actores y actividades.

## DISCUSIÓN

La educación técnica en algunos casos se ha calificado como una oferta pobre del sistema educativo, sin embargo, muchos estudiantes han accedido a ella porque el perfil profesional permite acceder a un trabajo operativo de forma rápida sin necesidad de cursar estudios superiores, porque su perfil de salida tiene las bases necesarias para que su inserción laboral sea más efectiva. Según la OEI (2010), menciona que la educación técnica profesional es una de las herramientas más potentes para favorecer el desarrollo económico y social de un país.

Los estudios demuestran que la educación técnica incluso puede presentar mejores el estudio de Székely (2015) que al comparar los coeficientes estimados de los retornos de la educación media encuentra que en siete de 13 países de la región los retornos de la educación técnica son superiores a los de los bachilleres de la educación media general.

Cabe mencionar que las instituciones educativas cumplen un rol importante en la profesionalización técnica y junto a las empresas deben articularse para mejorar el proceso de inserción laboral de los jóvenes bachilleres que se gradúan cada año.

En el sector turístico la educación técnica cumple un papel fundamental, puesto que muchas son las opciones de inserción laboral en donde no solo se requiere de las funciones de personal de dirección, sino también existen puestos relacionados con la parte operativa de la industria y mientras más especializados estén en un área específica, se mejora la calidad de servicio que se oferta.

En el país existe una reforma educativa en la cual se estableció la oferta de formación complementaria en áreas técnicas, artesanales, deportivas o artísticas que permitan a las y los estudiantes ingresar al mercado laboral e iniciar actividades de emprendimientos social o económico.

## **CONCLUSIÓN**

Los jóvenes graduados en bachillerato técnico afin al turismo de la UECT, cuando obtienen su titulación no siempre acceden a estudios superiores, por lo que el 67,9% de este grupo se dedica a la búsqueda de un trabajo estable u ocasional. Los datos son poco alentadores y es que del 37% que accede a un trabajo estable tan solo el 19,2% está relacionado con oficios afines a su formación de bachillerato, con salarios que no sobrepasan los \$400,00. El tener una instrucción técnica asumen cargos operativos entre los que destacan: multifuncional, guías, meseros, cocineros, ayudantes de cocina y recepción. Sus exigencias van desde una mejora en la gestión de vinculación hasta la formación y capacitación en idioma extranjero y competencias laborales.

Los factores que influyen en la inserción laboral de los jóvenes bachilleres están relacionados con la empleabilidad, que considera al individuo con sus habilidades, capacidades y competencias adquiridas en su formación académica. Los factores se desprenden de las exigencias del sector empresarial turístico, como son la formación, capacitación en certificación de competencias laborales y la vinculación con el sector empresarial, ya que a través de estos pueden constatar su conocimiento y saber cuál es la actitud en el área de trabajo, el cual les permite abrir puertas para su inserción laboral en las empresas.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Brotons , M. (2012). *Análisis comparativo de la formación reglada en turismo: Benidorm y el capital humano hotelero.*



- Burneo, P. C., & Guerrero, E. V. (2015). Propuesta de un modelo educativo para la formación del talento humano en turismo en América Latina. *Revista Latino-americana de turismología*, 30-41.
- Campón Cerro, A. M., Folgado Fernández, J. A., Hernández Mogollón, J. M., Mariño Romero, J., Alvarado Corrales, E., & Rodríguez García, J. M. (2014). *Una triple perspectiva para el análisis de la docencia de las competencias TIC en el grado en Turismo*.
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Biblioteca electrónica de la Universidad Nacional de Colombia*.
- Cruz Alcalá, L. 3., & Millán Guerrero, M. O. (2012). Capítulo 6. Elección de individuos: muestreo y estimación del tamaño de la muestra. *Clinicas Mexicanas de neurología*.
- Fresneda Rocamora, M. I. (2018). *Empleabilidad en el sector turístico: el caso de los egresados en Turismo de la Universidad de Sevilla*.
- García, S. A. (2019). *La importancia del turismo rural*.
- Gobierno Autónomo Municipal de Tena. (2021). *Alcaldía Tena*.
- Medina, J. A. (2011). Innovación curricular en Turismo: un campo de estudio y referentes para la formación universitaria/Curriculum innovation in Tourism: a field of study and references for university training. *Actualidades Investigativas en Educación*.
- Ministerio de Turismo. (2019). *Informe de tendencias globales en consumo, tecnología y turismo*.  
Obtenido de  
<https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/Tendencias/2019/TENDENCIAS-DE-TURISMO-2019.pdf>
- Morales, F. (2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, exploratoria y explicativa*.
- Moreno, N., & Cirilo, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda.
- Moscoso Paricoto, I. (2019). *Pertinencia de la Formación Profesional de Licenciados en Turismo en la región Cusco*.
- Organización de Estados Iberoamericanos. (2010). Metas Educativas. *La educación que queremos para la generación de los Bicentenarios*.

- Patrón Cortés, R. M., & Barooso Tanoira, F. G. (2015). *Competencias Directivas de Gerentes de Restaurantes Turísticos: Un estudio en la ciudad de San Francisco de Campeche*. Obtenido de Estudios y perspectivas en turismo.
- Peralta C, J. B., & Dávila X, A. F. (2019). Importancia de reconocer y fomentar el objeto de estudio de la pedagogía como parte de la praxis dentro del contexto educativo de bachillerato. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 19 - 23.
- Perez, F. (2005). La entrevista como técnica de investigación social. Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos. *Extramuros*, 187-210.
- Sánchez Medina, R. (2018). *El turismo Hallal en la ciudad de Córdoba*.
- Soriano, K. A., Arcos, L. A., & Canul M, D. J. (2018). *Curriculum y competencias genéricas de Tuning en estudiantes de turismo de la Universidad de Quintana Roo*.
- Szekely, G. (2015). *Play and Creativity in Art Teaching*.
- Tomaselli, A. (2018). *La educación técnica en el Ecuador: el perfil de sus usuarios y sus efectos en la inclusión laboral y productiva*.
- Wallingre, N. (2011). Avances en la construcción del conocimiento del turismo: Pensando la disciplina del turismo desde una perspectiva integrañ. Obtenido de Estudios y perspectivas en Turismo.