

**Connecting Disadvantaged Youth to Quality Employment Through the Use of Information and  
Communication Technologies (ICTS)**

Grant No.: 103828-001

International Youth Foundation

Susan Pezzullo, IYF Contact  
Javier Lasida, Lead Researcher  
Final Report  
1 November 2008 through 30 June 2011

## **I. Abstract**

This applied research project (November 2008 to April 2011, later amended to June 30, 2011) focused on the use of technology to enable low-income youth with low education achievement (and other risk factors) to acquire employment-relevant skills, knowledge and attitudes (competencies) and to secure decent work. The hypothesis (or assumption) behind this research was that through the appropriate use of technology, youth from low income households and with limited formal education, can acquire a comprehensive set of job-relevant skills in a relatively short period of time (e.g. less than 12 months). Technology would not only help draw youth into the Projects but also allow each implementing agency (an IYF partner) to customize learning to students' pace and learning styles. Another assumption was that technology can facilitate the connection between job seekers and job opportunities by allowing Projects to facilitate match youth with specific job opportunities.

Using three entra21 projects implemented by the Fundacion Universitaria Panamericana (FUP), Fundacion Chile (FCH), and the Fundación E.dúcate as cases, the lead researcher, Javier Lasida, documented and analyzed how ICT were used to build youths' job-related competencies and help them make a successful transition to decent work. Through events organized by IYF in April 2011 and June 2011, and presentations made by IYF's partners in their respective countries, the lessons gleaned from this research were made available to policy makers in Ecuador and Chile and to networks of NGOs in LAC. A report of the study is being published by IYF in Spanish and an executive summary in English in November 2011.

## **II. Research Problem**

The role technology plays in helping youth with limited educational achievement and from impoverished backgrounds, acquire job-related competencies in a relatively short period of time (through entra21 projects) and find decent work is not well researched or understood in Latin America specifically and in other developing areas of the world in general.

Among the issues of widespread interest among practitioners and policy makers is whether YEP (youth employment programs) can work at scale while maintaining quality of instruction and results. Technology is seen as one vehicle by which youth can become engaged in the learning process, despite having been out of school and/or from low quality schools, and acquires the competencies needed to secure decent work. If used properly, technology can increase youths' access to comprehensive training and services to link them with work, whilst providing the quality assurance (individualized attention, monitoring of students' progress, etc.) required.

This research will deepen our understanding of how technology is used effectively in training and job placement (or creation) so that future interventions benefit from what is learned through this applied research project. Underlying this applied research project is the assumption that technology will,

- 1) Increase Program effectiveness by enabling disadvantaged youth to acquire essential skills and secure decent work; and,

2) Increase access among youth in Latin America to job training and placement services, through the integration of e-learning for TOT activities, digital classrooms, self-instructional methodologies, learning platforms, mobile technology, etc. with conventional classroom methods.

Central research questions include,

1. How were ICTs used to build job skills in disadvantaged youth? Given the youths' educational levels and socialization, what worked in terms of types of technologies, combination with traditional methods to facilitate the acquisition of competencies? What was the role of teachers and tutors in assisting youth in using technology and in the learning process?
2. How were ICTs used in providing youth with a range of job placement services so that they could research job and market opportunities, and be matched with employers?
3. What role did technology play in making projects more cost-effective?

### III. Objectives

The original objectives as reflected in the MGC were,

- 1.1. to support the implementation of two (2) youth employment projects that creatively employ ICTs in job training and placement for youth, with the purposes of generating knowledge that can serve other programs in the region and youth employment policy makers;
- 1.2. to conduct applied research and identify lessons learned on the role and potential of ICTs for vulnerable youth training and job placement, based on the two projects selected for support;
- 1.3. to stimulate dialogue and capacity among other Entra 21 operating agencies (20 other grantees plus up to 20 from phase 1) about the creative use of ICTs in providing job training and placement services to youth at risk; and
- 1.4. to disseminate findings and lessons to policy makers and practitioners in the region interested in increasing youth's access to quality employment, training and services.

These were achieved and/or modified as follows,

- 1.1 IDRC funds were invested in the implementation of two projects as planned.
- 1.2 Research was conducted on three projects, not allow IYF to research the effects of technology in enabling disadvantaged youth to use technology to connect with employers and job opportunities.
- 1.3 IYF exceeded this objective in terms of the stimulation of dialogue among practitioners and policy makers from different countries in LAC.
- 1.4 Findings were disseminated to policy makers at the Inter-American Development Bank, USAID and in the host countries where the projects were implemented. Through the dissemination of the report IYF (planned for November 2010) IYF hopes to reach a wider audience of decision-makers.

### IV. Methodology

The methodology for this study was participatory in the sense that the three project teams were engaged in the collection and interpretation of data. The study design, however, was developed through a series of exchanges (electronic and face to face) between IDRC, IYF, and the researcher, Javier Lasida.

To collect data on ICT uses in the three cases the researcher did a desk review of documents provided by IYF and the three executing agencies. This was followed by the development of interview protocols

which were used during sites visits to each project. Among the activities conducted during these visits were observations of classrooms; focus groups with youth; and interviews with teachers, tutors, employers and project managers. During site visits (2/project) Lasida left each team with a series of tasks which they completed and which contributed to his understanding of their training processes and specific technologies. Finally, in creating a Wiki space for this research effort, the project teams were able to interact with Lasida between visits and during the first months of the research effort to get their input on some key findings and verify information collected through interviews, focus groups and review of project documents.

Data analysis was largely qualitative however some descriptive statistics were used to analyze differences in the number of hours youth needed to complete a course on the use of Excel. (For a fuller explanation of this particular example, please consult the research report to be published by IYF in November 2011).

## V. Project Activities

### Projects Supported with IDRC funding

The projects supported with IDRC funding achieved the outputs and employment outcomes shown in the table below. This was accomplished in partnership with local governments (Ecuador and Chile), national training agencies (Chile), national-level ministries (Ecuador) and networks of training providers (Chile). In each case the executing partners followed the youth employment training model promoted by IYF through the entra21 program, which was customized to the needs and opportunities in each country.

Characteristics	E.dúcate	FUP	Fundación Chile
Grant period	Nov. 2008-Jan. 2011	Nov. 2009-Sept. 2010	July 2008-Oct. 2011
Duration training (classroom and internship)	7 months (310 hrs)	11 months (920 hrs)	2-5 months (varies)
Location/s	Guayaquil and Quito	Bogota	Santiago, Valparaíso, Coquimbo, Maule, Bío Bío, O'Higgins
Youth enrolled	607	735	6,878
Type of technical training offered	Tourism and hospitality	Accounting Digital illustration Network installation Database management	For a complete listing of course options, please consult <a href="http://www.teorienta.cl">www.teorienta.cl</a>
Graduation rates	54%	65%	54%
Employment rates*	48%	46%	50%

The graduation rates were lower in all three cases compared to other entra21 projects due to management problems which resulted in youth dropping out of training. The selection process used by the government, in the case of Chile, was the main reason youth dropped out, and was outside of F. Chile's control. In the cases of FUP and E.dúcate, the problems were more internal and IYF worked with both organizations to ameliorate the problem. With Ecuador, youth had the least formal education which required E.dúcate to provide more tutoring and individualized attention to trainees so they could understand how to use a computer and comprehend what they were reading. The organization also improved the overall management of the training cycle which helped to reduce the attrition rate. FUP also had some problems in providing youth the type of personalized attention they needed with contributed, in part, to drop out problems. Another factor was youths' decision to leave training early to look for work.

In all cases the projects integrated technology as planned. In the case of E.dúcate/Ecuador, Facebook was

not part of the initial design, and introduced midway through the project as way to increase communication among youth and with employers. It as introduced after IYF inventoried all entra21 projects in 2009, and shared tips on low-cost ways to enhance project use of technology.

Type of Technology Used during Training Cycle*			
Component	E.dúcate	FUP	Fundación Chile
Assessment of youth aptitudes and Development of training and career plan			Information and tests accessible on the Te Orienta portal developed by F. Chile with Chilean government
Technical training	Digital courses which students used at the same pace; some use of Facebook	Digital courses; students work at own pace	None
Life skills	Some use of Facebook		Some resources through Te Orienta
Internship	Facebook		e-portfolio which F. Chile designed called Portafolio virtual
Job placement services	Facebook		Portafolio virtual, Te Orienta portal
Training of trainers			Blended methods for training of job placement officers

\*For more information on how technology was used, please consult the full study report available in Spanish.

The placement rates, measured through an external evaluation commissioned by IYF six months (on average) after youth exited the project, were higher than projected in all three cases<sup>1</sup>, and respectable, given the youths' levels of disadvantage. In only one case did we have a counterfactual, FUP, y which found no statistically significant difference in employment rates between the treatment and control group. In the two other cases, E.dúcate and Fundación Chile, we tried to randomize but due to management issues (Ecuador) and lack of control of the selection process (Chile) this was not possible. As far as the Colombia results, IYF believes one reason there was no significant impact was the university's lack of experience working with disadvantaged youth. Had the job placement process been better managed IYF believes the rates among participants would be have higher than for controls.

## VI. Project Outputs (Research related)

IYF

- Presentation on Use of Technology and youth employment projects at a Ibero-American Digital Cities conference in Colombian, May 2010 presented by Javier Lasida
- Presentation on IDRC funded study at
- Presentation on IDRC-funded study at Learning Workshop hosted by IYF in April 2011 in Santo Domingo by Javier Lasida with Pabla Avila, Fundación Chile; Ivan Hernández, F. E.dúcate; and Andres Nuñez, Fundación Universitaria Panamericana
- Presentation by Javier Lasida at IYF event, Innovation and Partnerships for Youth, in Washington, D. C., in 19 June 2011 to USAID, the IDB and NGO, government and private sector leaders from the US and LAC. Chris Coward of the University of Washington Technology and Social Change Group moderated the panel and published an on line article entitled, "7 Points for Successful Youth Technology Projects"

<sup>1</sup> Per their proposals, the target placement rates were 40% for Colombia and Ecuador and 50% for Chile.

<http://tascha.uw.edu/2011/07/7-points-for-successful-youth-technology-programs>

- IYF publication in English and Spanish intitled, *La Contribución de la Tecnología en la Preparación de Jóvenes Desfavorecidos para el Mundo de Trabajo: Reflexiones de Tres Proyectos en América Latina*, (forthcoming; the Spanish executive summary is attached as an annex)

#### Chile

- A publication on a job placement model proposed to the Chilean government (Oct.2011).
- Innovations introduced:
  - Technology based job placement methodologies used by municipal employment offices, vocational training organizations, schools, etc. and a series of manuals to support their use
  - Blended training program for job placement officers (gestores laborales) including creation of job description, competencies and certification process for this new type of workers
  - Digital test for youth to assess interest, aptitudes and define a career plan
  - E-portfolio application called Portafolio Virtuales
- 315 gestores laborales trained and 213 certified by IYF based on an audit of their competencies.
- Policy recommendations to new government on youth employability training and placement services.
- Presentation at IYF Best Practices Workshop in April 2011 in Santo Domingo, Dominican Republic on how F. Chile incorporated technology in providing youth with career guidance and job placement services.

#### Colombia

- FUP staff trained on how to manage selection process for the purpose of enabling randomization for an impact evaluation
- Presentation at IYF Best Practices Workshop in April 2011 in Santo Domingo, Dominican Republic on how FUP incorporated technology in providing youth with career guidance and job placement services.

#### Ecuador

- Greater staff ability to document and reflect on their work with youth and use of technology as evidenced by the report created by F. Educate staff in 2010, for this study and posted on Wikispaces (space created by Javier Lasida for this study) intitled, *Informe sobre el uso y alcances de Facebook en el seguimiento a los jóvenes del programa*.
- Better command by F. Educate staff on how to design and manage an integrated youth employment program and greater ability to communicate these program components to policy makers as evidence by 2 reports and 1 presentation listed below aimed at Ministry of Tourism, Central Bank of Ecuador and other policy makers:
  - Carrion, R. 2009. *Estudio de Demanda Laboral del sector Turismo 2009 – 2010 en Guayaquil*. Unpublished study.
  - Moreno, R. 2009. *Estudio de demanda Laboral del sector Turismo 2009 – 2010 en Quito*. Unpublished study.
  - Presentation by F. Educate at Seminario Regional de INFODESARROLLO in July 2010 in Quito intitled, *TICs y Educación*, in Guayaquil y Quito.
  - Presentation at VI Encuentro Internacional BTM in Montevideo, Uruguay on “*Desarrollo de cursos de e-learning para el proyecto Jóvenes Productivos ENTRA21*”.
- Presentation at IYF Best Practices Workshop in April 2011 in Santo Domingo, Dominican Republic on how F. Educate incorporated technology in providing youth with career guidance and job placement services.

#### VII. Outcomes

#### IYF

This research project contributed to our overall institutional learning about the use of technology in programs aimed at increasing the employability of disadvantaged youth. IDRC funding enabled us to look more systematically at the interface between technology and youth, a topic we would not have explored had it not been for IDRC support. It also motivated IYF to conduct an inventory of how other projects (the other 21 supported through entra21 under Phase II) were using technology which resulted in a set of tips for project managers to consider during project implementation.

The actual knowledge generated through the IDRC funded projects and study has influenced IYF in other ways. For example, in the development of new projects in LAC, insights about the importance of blended methods for disadvantaged youth are being incorporated. Facebook and other social media is another feature we are incorporating in the design of new projects. As we plan the next phase of entra21, we are considering how to best promote wider use of technology in the training of disadvantaged youth and facilitating their transition into the world of work, based on the lessons from this research effort. This new initiative, currently in its planning stages, is being sponsored by the Multi-lateral Investment Fund of the IDB and IYF and would include the scaling up of practices through partnerships with the public sector, the testing of innovative practices, and the application of knowledge to increase program capacity and effectiveness. We plan to announce this new initiative at the Summit of the Americas in Cartagena in April 2012.

#### Chile

The innovations listed under “Outputs” were presented to the new leadership of the national training institute (SENCE) beginning in 2010 (when new government was elected). As of October 2011, SENCE had decided to support the continuation of the following services: job placement services provided by the “gestor laborales”, the on-line tools developed by F. Chile to assess youth aptitudes and create a personalized training and career plan. Currently, SENCE is considering its role in promoting and maintaining the portal (Te Orienta) created by Fundación Chile. It is not clear whether the government will formally assume ownership of this employability site or negotiate a licensing agreement with FCH.

#### Colombia

For FUP the outcomes centered around what the university learned about it would need *to change* in order to be more effective in working with disadvantaged youth in the future. The lack of positive outcomes as far as university programs and policies (or its ability to influence the behavior or policies of others) stems from the fact the university did not have a clear and consistent commitment to molding its existing programs to work with the type of youth targeted by entra21. As a university foundation, FUP did not display the same level of interest in the issue of employability for disadvantaged youth, as did say Fundación Chile and E.dúcate. For that reason it did not embrace this research as an opportunity to learn how the university could be stronger in this area. It appears that other university priorities were of greater interest which was evident in FUP’s project management and ultimately, in its lack of outcomes in terms of new university policies or programs related to training and disadvantaged youth.

IYF believes, for example, the FUP project would have had less attrition and stronger employment outcomes had the leadership been more present throughout the implementation process and not simply at the beginning. During the monitoring of this project, IYF detected a series of problems with project management which FUP leadership should have detected on its own. While FUP was responsive to IYF concerns, oftentimes the adjustment was delayed. Management problems included poor orientation of youth when they signed up for the course resulting in drop out rates higher than the norm for entra21 projects. Another issue was the lack of personalized attention for the youth. While the youth were able to work independently on the digital courses, the youth needed more personal contact and interaction than FUP anticipated. In hindsight this seems fairly obvious; however, FUP was more concentrated on making sure the youth were able to use their online courses and was slow in recognizing and responding to the youths’ need for social and personal interaction. Particularly for youth from poor households whose social contacts tend to be limited, having a chance to form relationships with teachers, professionals,

employers, etc. is very important.

Notwithstanding the lack of focused leadership, FUP reports the following lessons it learned from this project/research experience (paraphrased from Spanish):

- The entra21 program allowed us to confirm the importance of ICT in the learning process, if and when it is accompanied by personalized attention from teachers and combined with traditional methods. (*El programa permitió comprobar la importancia de las TIC en los procesos de enseñanza aprendizaje, siempre y cuando exista acompañamiento docente y combinación con estrategias presenciales.*)
- How to manage “special projects” which target specific sub-populations (*Lecciones frente a la gestión de proyectos especiales, orientados a atender franjas específicas de población.*)
- Model for holistic service provision to youth from selection through placement. (*Modelo de acompañamiento integral al estudiante, desde la selección hasta el proceso de certificación e inserción a etapas productivas.*)
- Importance of providing youth with psychological counseling, as part of training process with ICT (*Componente de intervención psicosocial.*)

Ecuador

- Built the first on-line platform in Ecuador on competencies required by the tourism sector of Ecuador
- In 2011 the model developed under entra21 is selected by the Ecuadorean government as part of its policy to fight youth unemployment and crime. This policy initiative is being led by the Ministry of Production, Employment and Competitiveness. The project allowed Fundación E.dúcate to reflect much deeper on its use of technology in each phase of the training cycle and to innovate in the use of social media. This knowledge also has been shared with other NGOs in Ecuador serving youth.

## VIII. Overall Assessment and Recommendations

IDRC support was critical in two areas: a) providing financial resources to three projects so they could provide disadvantaged youth with a comprehensive set of services to increase their human capital (skills, knowledge) and connect them with employers, mostly in the private sector; and b) to enable IYF and its three partners to focus in a more systematic way on how they used technology, to what effect and what needed to be adjusted to make the process more efficient and effective.

The lessons derived from this action-research process have been and continue to be of benefit to IYF and its broader partner network in LAC. The study helped deepen our knowledge of under what conditions technology can be used to help disadvantaged youth gain work-related competencies. In this regard the research provides practical guidance on how technology combined with more traditional pedagogical methods can be more effective when working with youth who did not complete their secondary education or graduated, but from poor to mediocre schools.

The research did not, however, provide evidence of efficiency or cost analysis as planned which limits our ability to make any statements about the extent to which technology can enable us to reach greater scale. Fundación Chile’s evidence is the most helpful in this regard since it served over 6,000 youth. Impeding our ability to reach any conclusions regarding cost and efficiency were a series of management issues (highlighted in earlier reports) which were outside of Fundación Chile’s control. While Fundación Chile’s portal Te Orienta was available to over 6,000 as planned, the lack of strong coordination between the government entity in charge of selecting youth and scheduling training and F. Chile meant that many youth dropped out of training before they used F. Chile’s on line tools and those who stayed in training did not get sufficient orientation on how to use it. IYF believes that had F. Chile had more strategic

oversight and authority over the entire process (from selection of youth until they made their transition to work), the technologies available would have been used more and to greater effect. This would have allowed us to measure cost and efficiency better. IYF also feels the researcher could have given more attention to issues of cost. One reason this did not occur is because when COLNODO, the Colombian connectivity institute, decided it did not have enough human resources to devote to this research, the lead researcher had to devote more time on the tasks previously assigned to COLNODO. IYF also believes had it defined with the researcher a protocol or formula for measuring cost and efficiency this aspect of the study might have been more developed.

One way to respond to IDRC's request for recommendations is to ask how IYF might have done this research effort differently if it could repeat the experience. Several ideas come to mind:

1. Define with the leadership of each organization what aspects of the research are of greatest interest to ensure a) the research findings are relevant and b) there is consistent support and encouragement from the organization's leadership that the research is important. One criterion, for example, for receiving IDRC funds could have been the NGO leaders' endorsement of the research effort. As it was, the NGOs were more focused on securing funds for the project activities and much less on the research purpose and processes.
2. Devote more time at the beginning of each project, ideally during the design state, to discuss how the research effort will be integrated into the implementation cycle. This would have allowed the project teams to be more a part of the research effort. Over time, the research teams were more involved, particularly around the time of the second site visit and in the case of Ecuador and Chile played a vital role in guiding research findings.
3. Assign local researchers to work with lead investigator, rather than project staff. The reality was local staff were too engrossed in delivering services and resolving design and other issues, that providing input into the research effort was delayed and oftentimes, an afterthought. Involving "outside" people to accompany the project and support the research effort, can result in parallel processes and less capacity building for NGO staff members. IYF believes, however, that if mechanisms for embedding the research assistant in the project teams are worked out from the beginning, this risk can be mitigated. This way the research assistant is feeding information to the lead investigator and the project managers regularly and can help facilitate reflection exercises throughout the research period.
4. Define protocols or methods for assessing cost or efficiency by the end of the first year of the research process otherwise these data will not be collected consistently. As it was the researcher spent so much time getting information on how technologies were used that this aspect of the study was neglected.
5. Find more efficient ways to use evaluation data. Separately from the IDRC funded research, IYF commissioned follow up studies of each project to derive employment rates and other data ex post. For the most part, these data were of little use to Javier Lasida. The main reason being the evaluation studies, all due in February 2011, several months before the IDRC study was conclude, were quite delayed and by the time the findings were available the researcher had already completed his analysis<sup>2</sup>. In future IYF should look for ways to tie together the technology research with the evaluations so that even if the evaluation reports are late, the evaluators and researcher have more dialogue about their findings.
6. Finally, the capacity of the NGO to implement the project should be more carefully weighed before adding a research element. This is perhaps the core lesson for IYF from this project. For different reasons the project teams were so absorbed (more than anticipated) in delivering or coordinating the delivery of training and job placement services that they could not focus on this research effort. Secondly, at several points during the projects, management problems were so acute the technologies made available by IYF's Partners were underutilized. This meant the researcher could not fully assess how ICT was being used until the problems were resolved. Had the project teams been more experienced in dealing with the issues that arose and less absorbed in "putting out fires", we believe we would have extracted even more from this research effort. For this reason it might be better to make sure a project model and

---

<sup>2</sup> These studies are conducted 6 months or more after youth graduate from training.

team is more consolidated before using it as a case to learn more about how to enhance skill acquisition and job placement through technology.

Annex 1: Executive Summary in Spanish of Use of Technology study to be published in full by IYF later in November.

Annex 2: Fundación E.dúcate article on use of Facebook for entra21 youth employability project.

-

*Serie de Aprendizaje*

No. 7

# **LA CONTRIBUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LA PREPARACIÓN DE JÓVENES DESFAVORECIDOS PARA EL MUNDO DE TRABAJO:**

**Reflexiones de Tres Proyectos en América Latina**

**RESUMEN EJECUTIVO**



### **Programa *entra21***

El programa *entra21* fue creado por la International Youth Foundation en 2001, en alianza con el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo con el objetivo de mejorar la empleabilidad de jóvenes en situación de desventaja de América Latina y el Caribe. Tiene como propósito desarrollar modelos efectivos de formación e inserción laboral y apoyo a la microempresa juvenil para facilitar el acceso de estos jóvenes al trabajo decente. Durante la primera fase que culminó en 2007, 19,649 jóvenes participaron en el Programa. El porcentaje de estos jóvenes que se encontraron trabajando más de 6 meses después de egresar fue de 54%. Dado el éxito de *entra21*, una segunda fase fue lanzada en el año 2007, con el reto de llegar a jóvenes en situaciones de mayor riesgo por ser jóvenes de escasos recursos económicos y con otros factores de riesgo como son ser de áreas rurales, con discapacidades físicas, o vinculados con grupos violentos. También se busca en Fase II trabajar a una mayor escala de modo que las buenas prácticas validadas en la fase I sean ofrecidas a un mayor número de jóvenes. Esta iniciativa que concluye en 2011, llegará a 50,000 jóvenes.

**Serie de Aprendizaje** se publica con el apoyo financiero del Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo y la International Research and Development Centre (IDRC).



**La Contribución de la Tecnología en la  
Preparación de Jóvenes Desfavorecidos  
para el Mundo de Trabajo:**  
Reflexiones de Tres Proyectos en América Latina

Resumen Ejecutivo

La International Youth Foundation (IYF) quiere reconocer a Javier Lasida, en colaboración con Rosina Pérez Aguirre, por su investigación en el uso de la tecnología en los proyectos *entra21* de lo cual se deriva este resumen ejecutivo. El informe completo está disponible en el sitio web de la IYF, [www.iyfnet.org](http://www.iyfnet.org). También la IYF quiere agradecer a sus colaboradores en Chile, Colombia y Ecuador por sus contribuciones al estudio. En fin, la IYF quiere agradecer a Bernardo González por su apoyo editorial.

Cada vez más las tecnologías de información y comunicación (TIC) se convierten en requisito indispensable para ejercer la ciudadanía, integrarse en una actividad laboral y avanzar en la educación; además son un recurso ampliamente utilizado por los y las jóvenes para gestionar sus vínculos sociales, el cual forma hoy parte de la cultura adolescente y juvenil. A medida que avanza el siglo XXI, las TIC se constituyen en componentes principales de buena parte de las actividades de la sociedad.

El desarrollo y uso de todo tipo de software para computadores, teléfonos móviles y otros dispositivos ha penetrado profundamente las actividades laborales, al punto de que la falta de una alfabetización digital sólida se constituye ya en una barrera casi infranqueable para acceder a un trabajo digno y medianamente bien remunerado.

Atendiendo a esta tendencia, en la segunda fase del programa *entra21* (2007-2011), IYF ha promovido el uso de tecnología en los procesos de selección, formación e inserción laboral adelantados por las entidades ejecutores.

Para entender cuál fue el aporte de la incorporación de las TIC en el aumento del acceso de jóvenes vulnerables a los procesos de formación e inserción laboral, IYF promovió el estudio cuyos resultados se resumen a continuación, el cual se basó en tres de los 24 proyectos apoyados por IYF bajo *entra21* fase II y no pretende resumir las prácticas ni los aprendizajes de todos los proyectos apoyados.

El estudio se propuso determinar cuál fue el aporte de las TIC para lograr que los y las jóvenes completaran la formación propuesta atendiendo a sus características y necesidades particulares, cuál fue su aporte para vincularlos con el mercado laboral y apoyarlos en su inserción laboral y cuál fue el costo de la incorporación de estas tecnologías en los procesos de formación e inserción.

Los proyectos escogidos por IYF para el estudio fueron los ejecutados por la **Fundación E.dúcate** de Quito y Guayaquil (**E.dúcate**), por la **Fundación Universitaria Panamericana** de Bogotá (**FUP**), y por la **Fundación Chile** (FCH). Los tres se dirigen a jóvenes en situación de vulnerabilidad, en su mayoría pobres y con la secundaria incompleta, con dificultades para continuar en la educación formal y con problemas de inserción laboral (desocupados o con empleos de mala calidad).

<b>Características</b>	<b>E.dúcate</b>	<b>FUP</b>	<b>FCH</b>
Tipo de entidad y fecha de fundación	Privada, sin fines de lucro, 2002.	Privada, sin fines de lucro, 1981.	Privada, sin fines de lucro, 1976.
Periodo de ejecución	Noviembre 2008 – Enero 2011	Noviembre 2009 – Septiembre 2010	Julio 2008 – Octubre 2011
Duración de la formación	7 meses (310 horas)	11 meses (920 horas)	2 – 5 meses (Varía según tipo de curso técnico)
Ubicación del Proyecto	Guayaquil y Quito, Ecuador	Bogotá, Colombia	Santiago, Valparaíso, Coquimbo, Maule, Bío Bío, O'Higgins, Chile

Los tres proyectos fueron seleccionados para el estudio por los tipos de tecnología que utilizaron, por el perfil de joven que atendían y porque sus tiempos de ejecución coincidían con los del estudio.

La estrategia formativa básica incluyó en los proyectos componentes de capacitación teórica y práctica en diversas áreas ocupacionales; formación en habilidades para la vida y desempeño laboral; prácticas en empresas y acompañamiento en la fase de inserción laboral.

El proyecto implementado en Bogotá por la **FUP** benefició a 735 jóvenes. Parte de la formación se realizó en aulas digitales en las que cada joven siguió distintos cursos centrados en la utilización profesional de programas informáticos (por ejemplo Word y Excel) con horarios flexibles en los que cada participante avanzó a su ritmo, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades. El software de los cursos fue comprado a un proveedor español y las aulas contaron con un tutor presente todo el tiempo, cuyo rol fue facilitar el vínculo del joven con el computador.

El proyecto **E.dúcate** capacitó a 607 jóvenes en competencias gastronómicas u hoteleras - para las ocupaciones de mesero polivalente y recepcionista - utilizando un software contratado especialmente por la propia organización. E.dúcate realizó el curso con horarios fijos, en una modalidad similar a la convencional, pues algunos problemas con el software hicieron difícil que los estudiantes siguieran el programa a su propio ritmo. Sin embargo, E.dúcate usó las redes sociales, más específicamente Facebook, en todos los componentes y etapas del proceso de formación.

El proyecto ejecutado por la **FCH** atendió a 7.600 jóvenes en el marco del programa Jóvenes Bicentenario, del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo en varias zonas del país. A través del portal, Te Orienta, incluyó información sobre más de 400 ocupaciones y proporcionó herramientas como el Portafolio Virtual, utilizado para preparar y actualizar el currículum vitae, para postularse a un empleo y hacer el seguimiento a la postulación, de manera que se facilitara el vínculo entre el joven que busca empleo y los empleadores. FCH también recurrió a las TIC para la formación de gestores laborales, cuya función es ayudar a los y las jóvenes a definir su trayectoria laboral y a utilizar herramientas digitales y tradicionales para vincularse al mercado laboral. Para ello, FCH definió las competencias de este nuevo recurso humano y elaboró un curso a distancia y presencial para formar 315 docentes como gestores.

### Perfil de los Jóvenes en la Línea de Base

	<b>E.dúcate</b>	<b>FUP</b>	<b>FCH</b>
Sexo (Mujeres vs. Hombres)	60/40	69/31	63/37
Ubicación	Urbano	Urbano	Urbano
Con educación secundaria o más	21%	88%	84%
Desertores de la educación formal y sin secundaria terminada	53%	6%	8%
Tasa de certificación	54%	65%	54%
Tasa de empleo*	48%	46%	50%

\*Basado en estudios de seguimiento a los 6 meses post egreso.

### Principales Hallazgos del Estudio

Entre los aportes y aprendizajes de la incorporación de las TIC a la formación e inserción laboral de los jóvenes, el estudio encontró que:

- Las TIC le suman motivación al proceso. Tanto los jóvenes como sus formadores identificaron al computador como un elemento motivador; para los jóvenes representa un vehículo de comunicación y de identidad con sus pares. Los maestros, antes que desechar tal motivación, la sumaron en la práctica a su utilidad como herramienta para la formación de competencias laborales.
- Las TIC estimulan la relación con los pares. Los jóvenes percibieron a las TIC como una poderosa herramienta para la generación y estrechamiento de relaciones y para la participación en la cultura juvenil. Sobre todo a la hora de recuperar las relaciones perdidas debido a la interrupción de la educación formal, lo que consideraron uno de los aportes relevantes del curso y un estímulo para conseguir mejores resultados.
- Las TIC contribuyen al desarrollo de competencias básicas. En E.dúcate, por ejemplo, los formadores detectaron que varios jóvenes leían mecánicamente, sin comprender el significado de lo leído. Los cursos enfrentaron el desafío de suplir este déficit, nivelando las competencias básicas encontradas en el punto de partida; las TIC cumplieron un papel relevante para enfrentar ese reto.
- Las TIC posibilitaron diferenciar los tiempos de aprendizaje. El proyecto de FUP, con la modalidad de auto-aprendizaje, logró que cada joven hiciera el curso en el tiempo estrictamente necesario, evitando que los más rápidos se atrasaron a causa de los más lentos y que estos últimos carecieran del tiempo necesario para completar su formación. Algunos jóvenes manifestaron resistencia a esta modalidad puesto que les demandó más exigencia y auto-disciplina.
- Las TIC mejoraron las posibilidades para la búsqueda de trabajo. En el portafolio virtual, los jóvenes chilenos encontraron una herramienta útil, fácil de diligenciar y enviar. Además les permite actualizar fácilmente la información y anexar todo tipo de

nuevas evidencias, lo que lo hace significativamente superior al currículum tradicional.

- Las redes sociales facilitaron el acompañamiento al proceso formativo, a la pasantía y a la inserción laboral. E.dúcate adelantó una experiencia muy exitosa de utilización de Facebook como acompañamiento al proceso formativo, incluyendo las fases de pasantía y de apoyo a la inserción laboral de los jóvenes.
- Facebook se mostró como una herramienta más potente que el celular para mantener comunicación entre los jóvenes y el personal del proyecto. Facilitó los contactos con empleadores, las consultas, la coordinación y finalmente las propias colocaciones, así como el posterior acompañamiento y monitoreo. Además estimuló la comunicación entre los jóvenes, lo cual aportó motivación e información durante una etapa afectivamente difícil y exigente, como es la búsqueda del primer empleo y la primera etapa de trabajo.
- En los casos estudiados la incorporación de las TIC supuso redefinir el rol de los educadores. El mayor protagonismo de los jóvenes y de la tecnología supuso el replanteamiento del rol de los docentes. Se registraron innovaciones en tres roles: a) Los tutores acompañantes de cursos de auto-instrucción, que no necesitan dominar las materias del curso y trabajan en aulas informáticas para facilitar el trabajo individual con el computador; b) El papel de *community manager* que E.dúcate le dio al equipo coordinador de los cursos en Guayaquil, para animar y orientar a alumnos, docentes y empleadores a interactuar en la red social Facebook; c) El rol de los gestores laborales que asesoraron a los y las jóvenes en la definición de su trayectoria laboral y en la búsqueda de su primer trabajo.
- Estos nuevos roles exigieron nuevos perfiles del personal docente, con mayor cercanía cultural con los jóvenes y mayor facilidad para animar el uso de tales tecnologías en la adquisición de competencias laborales y en la transición de la aula al mundo de trabajo.

El estudio también pudo establecer que incrementar el uso de las TIC requirió repensar la estrategia formativa en su conjunto y realizar una mayor preparación didáctica de los componentes que de manera específica incorporaron las TIC. Se observó que los equipos en conjunto y los docentes individualmente cambiaron sus prácticas de aula e incluso la gestión de los cursos, a partir del nuevo instrumento.

Sin embargo, y especialmente para los jóvenes más pobres, con experiencias de fracaso escolar, resultó muy importante que el computador no reemplazara el vínculo con los formadores, el cual se ha observado como un componente decisivo para la eficacia del proceso. Y que tampoco afectara las actividades prácticas de taller. Ambas condiciones han sido definidas como buenas prácticas de la formación de *entra21* y otros proyectos, las cuales se buscó que no resultaran afectadas por las TIC.

Hay que decir también que las tres organizaciones a cargo de los proyectos han tenido un interés especial por la incorporación de las TIC a la educación y la formación y contaban en el momento del estudio con antecedentes relevantes de innovación en este campo. En los tres proyectos se dispuso de aulas bien acondicionadas, con un computador por joven.

Sin embargo, en E.dúcate se registraron algunas dificultades con el software, las cuales interfirieron el trabajo generando desmotivación y abandono; en contraste, en el proyecto de la FUP no se registraron problemas. La experiencia muestra que la incorporación de TIC requiere de equipamiento adecuado que funcione efectivamente.

## Conclusiones

En términos generales en los tres proyectos estudiados las TIC contribuyeron a que la formación se adecuara a las necesidades de los jóvenes y de los empleadores. Los cursos de la FUP en Bogotá facilitaron el ajuste de los tiempos a los ritmos personales; el portafolio digital de FCH permitió una mejor comunicación entre los jóvenes y los empleadores y el uso de Facebook de E.dúcate respondió muy adecuadamente a la cultura juvenil, a la vez que mejoró la efectividad del seguimiento y la vinculación entre los formadores, los jóvenes y los empleadores, durante las fases de pasantía e inserción laboral.

En los tres proyectos se constató que la mayoría de los jóvenes acceden a las TIC aunque se encuentren en situación de exclusión social. Por lo tanto la incorporación de este recurso a su formación es aún más relevante para facilitar el acceso, asegurar la culminación de todo el ciclo y luego insertarse laboralmente.

Igualmente se observó una utilización prudente, progresiva y también con importantes dificultades de las TIC en los procesos de formación. Se la caracteriza como prudente porque ninguno de los proyectos aplicó en forma generalizada las TIC a todos sus componentes y ninguno incursionó en modalidades más exigentes, como la formación a distancia. Fue progresiva desde la perspectiva de la historia de las tres organizaciones, que han ido avanzando con pasos cortos en la incorporación de estas tecnologías a los procesos formativos. Y experimentaron problemas especialmente cuando apostaron a desarrollar su propio software.

Los proyectos muestran algunos aprendizajes relevantes para las políticas de educación y trabajo con jóvenes vulnerables, sobre todo en lo que tiene que ver con la enorme y acelerada penetración de las redes sociales y su apropiación por parte de los jóvenes, como vehículo privilegiado de comunicación entre pares, lo que hace muy prometedor el convertirlas en herramientas no sólo de información, orientación y apoyo a la intermediación laboral, sino en la perspectiva de ensayar su incorporación a todo el proceso formativo.

Las redes sociales son una tecnología poco utilizada por la educación y la formación, y por lo tanto plantea más dificultades para su incorporación. En contraste, las redes son las herramientas de las TIC que aparecen con más desarrollo reciente y mayor potencialidad, a lo que se suma que forman parte de la cultura adolescente y juvenil desde principios de siglo.

En términos de la estrategia de formación, se observó que las redes sociales contribuyen significativamente a la profundización de los vínculos entre todos los actores principales del proceso formativo: jóvenes, formadores y empleadores. Son herramientas que exigen gran formación docente, en tanto suponen una redefinición del rol tradicional del formador en el aula, dirigiendo y controlando toda la agenda de trabajo.

Los cursos de auto-aprendizaje, de FUP en particular, mostraron su efectividad para adecuarse a distintos puntos de partida y ritmos de los estudiantes. Aparecen como una potente herramienta para los jóvenes más vulnerables y de menor educación formal. Además, hacen posible la ampliación de cobertura, pues una vez realizada la inversión inicial se puede contar con un programa elaborado y probado que pueden aprovechar muchos jóvenes; considerando la experiencia de FUP puede estimarse que su aplicación masiva reduzca los costos. A ello se agrega que permiten llegar a localidades que no cuentan con formadores en determinadas ocupaciones y en las cuales existe una reducida demanda, la cual no ameritaría un curso convencional.

Finalmente, el portafolio virtual es una herramienta que muestra gran potencialidad para sistematizar la formación y la experiencia de los jóvenes, para de esta manera contribuir en la búsqueda de empleo y brindar información de mejor calidad a los empresarios. Aporta además facilidades para su utilización generalizada, dado que es una herramienta amigable en términos de la capacidad requerida por el usuario y de los requisitos del equipo informático. Incluso con jóvenes de mayor nivel educativo es posible lograr que se auto-capaciten en su utilización, por ejemplo a través de mecanismos como el portal, Te Orienta, u otros similares. Todo esto muestra su fácil utilización tanto en la formación, como en las políticas que promueven la intermediación laboral, pues podría ser incorporado a servicios locales de empleo sin que se requiriera un proceso formativo.

En cuanto al costo de la incorporación de estas tecnologías en los procesos de formación e inserción, los tres proyectos realizaron una importante inversión en el desarrollo o en la compra de distintas herramientas tecnológicas dirigidas a informar, a adquirir capacidades y a evaluar la formación. Sin embargo, los costos de estas preparaciones no fueron cubiertos por IYF/*entra21*, ya que fueron inversiones realizadas previamente por cada uno de los proyectos. La experiencia demostró que la aplicación de TIC requiere de un equipamiento adecuado que funcione efectivamente y que, de no disponer de él en las condiciones adecuadas, es preferible recurrir a métodos de formación tradicionales, con poco o nulo uso de TIC.



Fundación Internacional para la Juventud (IYF)

La International Youth Foundation (IYF) cree e invierte en el extraordinario potencial de los jóvenes. Fundada en 1990, la IYF construye y fomenta una red mundial de empresas, gobiernos, y organizaciones de la sociedad civil comprometidas en el empoderamiento de los jóvenes para que sean ciudadanos saludables, productivos y participativos. Los programas de la IYF sirven como catalizadores del cambio para que los jóvenes puedan acceder a educación de calidad, adquirir habilidades para el empleo, tomar decisiones acertadas e involucrarse en el mejoramiento de sus comunidades. Para conocer más sobre la Fundación visite [www.iyfnet.org](http://www.iyfnet.org).

32 South Street  
Baltimore, Maryland 21202  
USA  
Tel: +1 410 951 1500  
Fax: +1 410 347 1188  
[www.iyfnet.org](http://www.iyfnet.org)

## **ANEXO II**

# **EL USO DE REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE FORMACIÓN. LA EXPERIENCIA DE E.DUCATE EN GUAYAQUI**

Psic. Laura Prada.

*Coordinadora del Proyecto en Guayaquil.  
Coordinadora de Intermediación Laboral.*

Psic. Ed. Ivana Montoya

*Coordinadora de Capacitación en Guayaquil*

Gina Rosero Castro.

*Asistente de Intermediación Laboral*

### **1. Introducción**

*No podemos negar que las redes sociales ofrecen un espectro amplio de comunicación, que va desde el uso de medios escritos, hasta comunicación audiovisual. Quienes hacemos uso de éstas, hemos sido testigos de su efectividad para el reencuentro con personas con las cuales hacía mucho tiempo no establecíamos contacto, hacer amigos de distintos lugares del mundo, compartir experiencias y estar juntos en un espacio virtual.*

*Las redes sociales son una representación electrónica de nuestras voces, sentires e ideologías dentro de las cuales, el proyecto Jóvenes Productivos Entra 21 de Ecuador y todos y todas quienes participan del mismo, también han encontrado su voz. Nos interesa hablar específicamente de Facebook como una herramienta valiosa para estar y compartir con los y las jóvenes beneficiarios/as.*

*Gracias a este medio, los y las jóvenes que no han compartido espacios físicos, logran conocerse y encontrarse con intereses comunes, allí se aconsejan, se preguntan, se mantienen conectados e informados de las novedades y oportunidades que están en el mercado laboral y educativo.*

*Este documento es un intento por recuperar la experiencia que se ha tenido en el programa con el uso de Facebook, sus ventajas, retos,*

*dificultades y los esfuerzos necesarios para convertirla no solo en una herramienta de entretenimiento, sino también en un medio para potenciar los procesos de capacitación, inserción laboral y seguimiento de nuestros/as jóvenes.*

## **2. Conceptos generales**

*Con el fin de entender a mayor cabalidad el proceso desarrollado en Ecuador y hablar el mismo lenguaje, se hará una breve exposición sobre lo que es Facebook y sus diferentes servicios. De esta manera se puede conocer la utilidad para trabajos futuros con juventud o para el uso de los mismos en otros programas Entra21.*

### **2.1 ¿QUÉ ES FACEBOOK?**

*Las redes sociales virtuales como Facebook, se basan en la teoría de "Seis Grados de Separación" que afirma que cualquier persona en la tierra puede estar conectada a otra persona en el planeta a través de una cadena de conocidos que no tiene más de seis intermediarios, de esta manera existe un crecimiento exponencial de contactos, agilizado por el uso de las nuevas tecnologías que permiten el contacto con personas de cualquier parte del mundo. Existen tres criterios bajo los cuales trabajan las redes sociales y son conocidos como criterios de eficacia de las 3Cs, esto son: Comunicación, Comunidad y Cooperación.*

*A partir de estas teorías, se diseña la red social Facebook que permite estar en contacto con personas de todo el mundo. Inicialmente esta red, era un sitio para estudiantes de la Universidad Harvard que permitía ver los perfiles y fotos de los miembros de dicha comunidad educativa, poco a poco se expandió hacia otras universidades, hasta que finalmente se expandió por todo el mundo. Actualmente es la red social virtual más usada ya que cuenta con más de 500 millones de usuarios.*

### **2.2 ¿QUE SE NECESITA PARA HACER USO DE FACEBOOK?**

*Solo es necesario contar con conexión a internet y por supuesto tener un correo electrónico a partir del cual se podrán establecer los contactos con otras personas en la red. Una vez abierta una cuenta Facebook, se puede enriquecer el perfil con datos personales de contacto e intereses. El usuario puede agregar a su perfil una*

*ubicación geográfica, una red académica, o un lugar de trabajo. De acuerdo a esto, pueden encontrar amigos o realizar búsquedas. Igualmente puede manejar el tipo de información que desea mostrar en su perfil y a quienes se les permitirá su acceso.*

### **2.3 ¿QUÉ SERVICIOS OFRECE FACEBOOK?**

- *Lista de Amigos: En ella el usuario puede agregar a cualquier persona que conozca y esté registrada, siempre que acepte su invitación. Esta herramienta facilita la localización de amigos con quienes se perdió el contacto y agregar otros nuevos para intercambiar, fotos, videos, mensajes y artículos de internet entre otros. Para ello, Facebook posee herramientas de búsqueda y de sugerencia de amigos basados en los conocidos de los amigos que pueden estar relacionados con el usuario.*
- *Crear grupos o páginas: básicamente tiene como objetivo reunir personas con intereses comunes.*
- *Chat y mail: el usuario al entrar al Facebook puede hacer uso de mensajería instantánea, allí encuentra a los amigos que están conectados en ese momento y puede mantener conversaciones al momento. También puede hacer uso del mail, que funciona como cualquier otro servicio de mensajería electrónica, allí se pueden añadir archivos de video, música y fotos entre otros.*
- *Muro: el muro (wall en inglés) es un espacio en cada perfil de usuario que permite que los amigos escriban mensajes para que el usuario los vea. Sólo es visible para usuarios registrados. Permite ingresar imágenes y poner cualquier tipo de logotipos en tu publicación.*

*Otros servicios están relacionados con aplicaciones que sirven para el entretenimiento de los usuarios y generalmente son tests, juegos de rol, regalos, edición de fotos y adivinación del futuro.*

### **3. ¿Cómo surgió la idea de crear un Facebook para el proyecto Jóvenes Productivos?**

*La idea de Facebook para el proyecto surgió en febrero del 2010 cuando el grupo de jóvenes de la cohorte 3<sup>1</sup> estaba acabando su ciclo de formación en aula.*

*Básicamente los objetivos iniciales fueron:*

- ✓ *Tener una forma de comunicación más efectiva, económica y segura con los y las jóvenes durante el proceso de capacitación y luego de ella.*
- ✓ *Mejorar la imagen del proyecto ante los organismos que prestan el programa y el financiamiento.*
- ✓ *Vincular el proyecto con las empresas para abrir más plazas de pasantía y generar credibilidad por parte de los empresarios hacia el programa y hacia los y las Jóvenes Productivos.*

*Los propósitos iniciales de crear una Página en Facebook para el proyecto también surgieron de la necesidad de reducir costos de comunicación y la necesidad de mantener a los y las jóvenes juntos, así fuera un espacio virtual.*

*El Facebook se fue alimentando poco a poco con información básica, fotografías de los jóvenes capacitándose y realizando pasantías, así como reportajes televisivos y de prensa escrita que se hicieron en la convocatoria.*

*Al mes de haberse creado se opta por diseñar un "perfil", adicional a la página. Esto se debió a las limitaciones que tenía la página de Facebook para enviar mensajes de correo interno, invitar a eventos o subir videos. De esta manera el periodo de octubre de 2009 y febrero de 2010 fue posible complementar la información que se encontraba en la red.*

*A partir de entonces se mantuvieron vigentes tanto la "pagina" como el "perfil" de Jóvenes Productivos. Eliminar una de las dos, fue imposible ya que ambas contaban con cientos de fans y amigos. Para mantener la información de manera coherente, se acordó que los*

contenidos que se cargaran a la página, debían subirse también al perfil.

#### **4. ¿Qué información se encuentra en el Facebook del Proyecto?**

Cómo se había mencionado anteriormente, Facebook ofrece una serie de herramientas que son de un aporte valioso a programas como Jóvenes Productivos Entra21. A continuación se explica qué tipo de información se puede encontrar en cada una de nuestras pestañas de la red social virtual.

##### **Muro**

Dentro del muro, los jóvenes pueden comentar sus experiencias del curso, hablar sobre su pasantía y ver las actualizaciones que se hacen como publicaciones de fotos, videos, etc. convocatorias, mensajes, frases, ofertas laborales y eventos. Así mismo ellos pueden dejarnos sus mensajes, entablar conversaciones con mensajes en el muro donde en algunos casos se pueden desarrollar foros frente a una pregunta propuesta por el proyecto.

##### **Información**





*El tipo de imágenes que allí se suben tienen que ver con la experiencia de los y las jóvenes del programa, la idea es poder tener un archivo visual donde se de cuenta de los distintos procesos en los que han participado los y las jóvenes: Talleres, las visitas al proyecto, evaluaciones al mismo. Igualmente hay fotos que documentan la experiencia en pasantía, las capacitaciones, la toma de exámenes y líneas base de los y las beneficiario/as, el cierre de las capacitaciones y las entrevistas con empresarios para la vinculación a pasantía. A*



*parte de esta información sobre el proceso en sí mismo, se ha subido información de promoción que el proyecto ha desarrollado o gestionado como es el caso de los boletines, las entrevistas en medios escritos, las visitas a radios y fotos del equipo de trabajo de Quito y Guayaquil entre otras.*

*Actualmente tenemos 19 álbumes los cuales recopilan un total de 273 fotos subidas entre las experiencias de cohorte3, cohorte4 y cohorte5. Estas fotos han servido como testigo de la experiencia de los y las jóvenes una vez se van del salón de capacitación. En el aula, permanecen juntos, experimentando y viviendo el proceso en conjunto. La idea con Facebook es que esta experiencia grupal no se pierda y la sensación de unidad perdure una vez ellos y ellas están en la pasantía. A través de las fotos, los y las jóvenes pueden verse y ver a otros en el proceso de pasantía o trabajo.*

## Eventos

Los chicos pueden enterarse de los eventos que se van a dar en próximos días y confirmar su asistencia para así tener una lista real



The screenshot shows the Facebook interface for the page 'Jóvenes Productivos'. At the top, there is a search bar and navigation links for 'Inicio', 'Perfil', and 'Cuenta'. Below the page name, there is a brief description: 'QUAYAQUIL: Jóvenes interesados en trabajar en almacén de Instrumentos musicales, presentarse a entrevista mañana 20 de noviembre a las 09:30 preguntar por el Sr. Arturo Cervantes en el C.C Albán Borja local 17 Instrumentos Cervantes, el horario de trabajo es de lunes a sábado de 10:00 a 20:00 el viernes cerrar'. The main content area shows a message: 'Jóvenes Productivos no tiene ningún evento próximo. Crea uno.' Below this, there are two event listings for 'Lunes, 19 de julio':

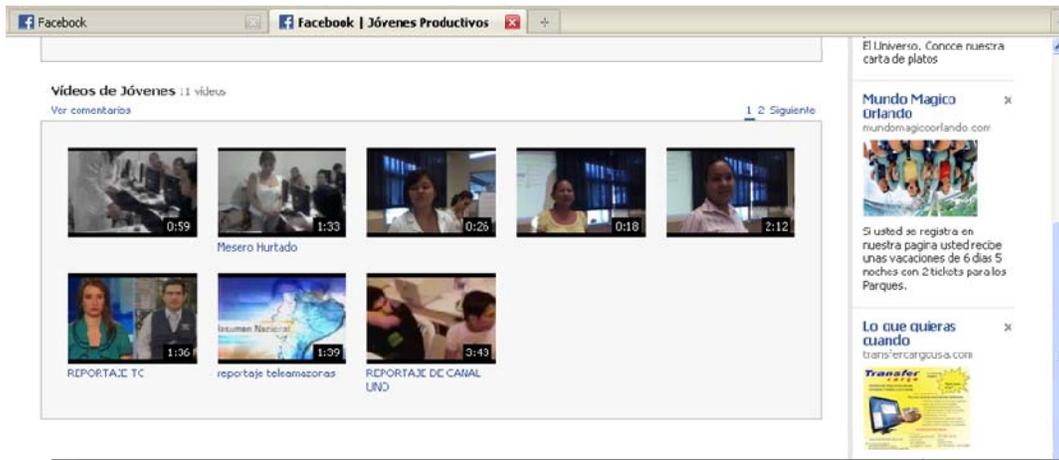
- ENTREGA DE RESULTADOS DE QUALITUR**  
Where: FUNDACION EDUCATE - URDESA NORTE  
When: Del Lunes, 19 de julio a las 19:30 hasta el Viernes, 23 de julio a las 22:30  
Response: Asistire (Editar)
- INSCRIPCIONES ABIERTAS**  
Type: Educación - Clase  
Where: Fundación Educate.  
When: Del Lunes, 19 de abril a las 8:30 hasta el jueves, 22 de abril a las 17:30  
Response: Asistire (Editar)

On the right side, there are two advertisements: 'Restaurante Las Tapas' featuring a photo of food and the text 'Hasta fan de este excelente restaurante recomendado por Epicuro en La Revista de El Universo. Conoce nuestra carta de platos.' and 'Comandato' featuring a gift icon and the text 'Muchos ya se han llevado lo que está dentro. Y tú, que esperas? Este viernes este regalo puede ser tuyo. Solo haz clic en Me Gusta.'

de las personas que van a asistir y darle el debido seguimiento a los que no contestaron.

## Videos

Allí se encuentran videos de los ejercicios prácticos durante el tiempo de capacitación, los reportajes que han salido en los canales de televisión, videos de interés para su desempeño en la práctica y en la capacitación. Estos videos tienen la opción de insertar comentarios de tal forma que los jóvenes pueden compartir sus percepciones. Actualmente tenemos 11 videos subidos sobre los reportajes televisivos, practicas en el aula y entrevistas a empresarios.



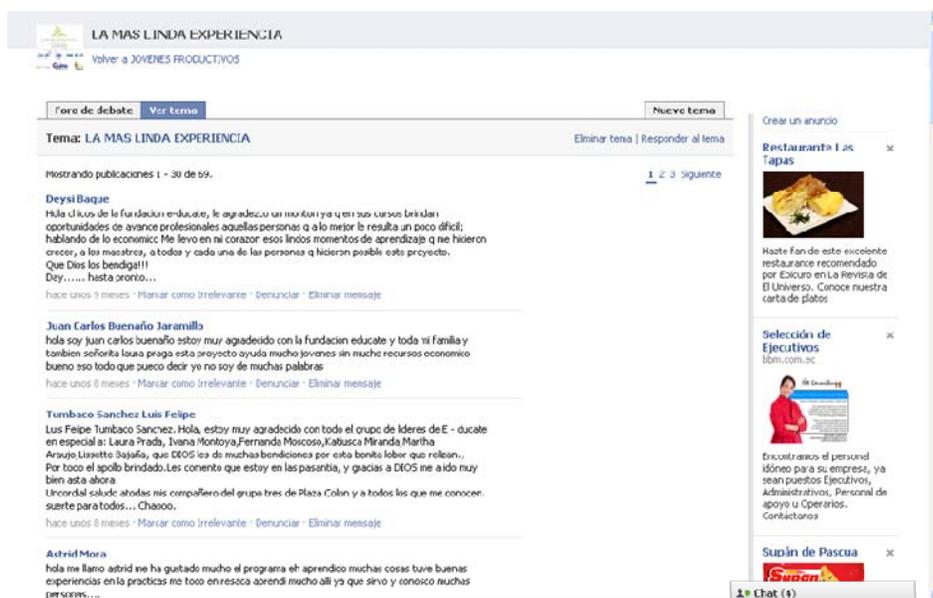
## Enlaces

Allí podrán encontrar links de páginas con ofertas laborales, reportajes de televisión, periódico, tips para el trabajo y entrevistas laborales, videos educativos, charlas informativas e incluso otras páginas en Facebook de otras organizaciones a nivel mundial que trabajan con jóvenes.



## Foros

Con esta pestaña se facilita poner temas a discusión, generalmente relacionados con las experiencias de los jóvenes, de esta manera queda evidencia de sus percepciones, sentimientos, sugerencias y necesidades, los cuales son tenidos en cuenta por el equipo para retroalimentar la labor del equipo.



## 5. ¿Cómo se trabajó con ésta herramienta?

La enseñanza del Facebook dentro de la capacitación fue un tema prioritario el mismo que estuvo a cargo de los docentes y fue incorporado como tema curricular dentro de las planificaciones sobre el uso de TIC`s.

Lo primero que se hizo fue crear los correos electrónicos a cada uno de los jóvenes y a partir de allí se realizó la inducción para que cada uno pueda crear su propio perfil en Facebook.

Fue un arduo trabajo para los docentes debido a la complejidad de esta herramienta en relación con el nivel de conocimientos de los y las jóvenes. Finalmente cuando se logró que ellos manejaran la

*herramienta y tuvieran su propio perfil, se les indujo a ser amigos de la página de Jóvenes Productivos.*

*Todos los días tenían un promedio de 15 a 20 minutos antes de comenzar la clase para revisar su correo electrónico y Facebook hasta que se habituaran al uso de los mismos y recordaran sus contraseñas con facilidad. Simultáneamente, el equipo de coordinación actualizaba el perfil y la página en Facebook para que los y las jóvenes encontraran artículos novedosos cuando accedieran desde los centros de capacitación. De esta manera se sentían identificados con el programa e ingresaban a la página de Jóvenes Productivos constantemente.*

*Fue un trabajo en conjunto, lograr que el 100% de los jóvenes que ingresaron a cohorte 4 y un buen porcentaje de cohorte 3 pudieran aprovechar al máximo ésta herramienta.*

*De ésta forma los jóvenes fueron adquiriendo un sentido de pertenencia con el proyecto al darse cuenta de que no eran los únicos que se encontraban en capacitación sino que al mismo tiempo, habían otros jóvenes en diferentes horarios, diferentes centros de capacitación y diferentes ciudades (Quito y Guayaquil), siendo beneficiados por el programa.*

*Durante la fase formativa en cohorte 4, también se realizaron varios boletines los cuales eran enviados a través del correo electrónico y en lo posterior se subían a la página y perfil de Facebook. Esa era otra forma de mantener a los jóvenes siempre enganchados al proyecto, y de que las herramientas impartidas, resultaran "útiles" para cada uno de ellos y no una forma de perder el tiempo.*

*Enfocar la capacitación de tal forma que pudieran usar el Facebook a su favor para la búsqueda de empleo fue una actividad compleja, puesto que generó mucha novedad para y se sentían tentados/as a darle un uso poco efectivo. Sin embargo, la eficiente labor que realizaron los capacitadores hizo que al final se logaran los objetivos iniciales y los y las jóvenes beneficiados, pudieran usar a su favor el Facebook como medio para estar conectados con sus compañeros y el equipo, además de estar al día en todas las ofertas laborales que pudieran presentarse.*

*Para llegar a éstos términos se realizaron varias reuniones previas tanto con los capacitadores básicos, específicos, como los docentes, donde se le designó a cada uno sus respectivas tareas en el uso de los TIC`s, aunque con diferentes temáticas.*

*Así, por ejemplo:*

- *Los docentes tenían a cargo impartir los temas de manejo básico del computador, office, correo electrónico, Facebook, y motores de búsqueda.*
- *Los capacitadores básicos revisaban y enviaban tareas a través de los correos y utilizando herramientas de office para reforzar lo aprendido con los docentes, así también eran los encargados de enseñar las bolsas de empleo virtuales.*
- *Y finalmente los capacitadores específicos tenían a su cargo la plataforma virtual.*

*Las planificaciones de cada capacitador fueron revisadas y evaluadas por la coordinación académica, posterior a las reuniones de inducción y previo al inicio de cada capacitación. Se realizaron varias observaciones y correcciones a fin de que las clases estén perfiladas a los objetivos del proyecto, adicionalmente se realizó varias visitas a los Centros para verificar que se estén cumpliendo las planificaciones.*

*Tuvimos una gran colaboración por parte de los capacitadores, fue un equipo muy preparado, que también se adaptó a las exigencias del proyecto y dieron aportes significativos en cada uno de sus grupos y en cada una de sus clases.*

*Los frutos del esfuerzo realizado en el aula para incorporar ésta herramienta como tema de capacitación, se vieron reflejados al concluir las capacitaciones, donde pudimos ver que el vínculo más fuerte que tenían los jóvenes con sus compañeros era precisamente el Facebook.*

*Los frutos del esfuerzo realizado en el aula para incorporar ésta herramienta como tema de capacitación, se vieron reflejados al concluir las capacitaciones, donde pudimos ver que el vínculo más fuerte que tenían los jóvenes con sus compañeros era precisamente el Facebook.*

*Hubo muchos casos en que la localización telefónica para vincularlos a la pasantía fue imposible, pero pronto fueron encontrados en*

Facebook. De esta manera también se evitó la deserción de aquellos/as jóvenes que no podían ser encontrados rápidamente.

## 6. ¿Cómo se integró esta herramienta al componente de Intermediación y vinculación laboral? Importante aporte.



Para el proceso de intermediación laboral era fundamental lograr el posicionamiento del proyecto para que se pudieran abrir plazas de pasantía. Una vez desarrollado el perfil y la página del Facebook, se enviaba un correo a los



empresarios contactados, con un link de la información del programa, las cartas de apoyo de la cámara de turismo y las indicaciones sobre cómo buscar al programa en Facebook.

A partir de esto, las empresas tuvieron la posibilidad de conocer otras experiencias empresariales y conocer las pasantías de los jóvenes así como sus logros laborales. Facebook dio la posibilidad a los empresarios de ponerle caras a las cartas de contacto y de acercarlos a la realidad de estos jóvenes. Si en algunas ocasiones había desconfianza por los jóvenes debido a su procedencia, Facebook servía para despejar las dudas y dar cuenta de un proceso de seguimiento del equipo, lo que

*garantizaba de alguna manera la calidad del personal y la honestidad de los beneficiarios. Explicar mejor*

*Los testimonios de otras empresas sirvieron para crear confianza en los nuevos empresarios y por su puesto para ampliar el radio de conocimiento de otros empresarios del sector y otros afines. Incluso algunos empresarios postean artículos de economía o tips para que los y las jóvenes tengan otros conocimientos a la hora de entrar al mundo laboral.hay un ejemplo?*

*De la misma forma, la asesoría en búsqueda de trabajo, no se limitó a los encuentros en el aula sino que se pudo complementar con links de interés para los y las jóvenes y con los boletines electrónicos emitidos quincenalmente en la página.*

The image shows a screenshot of a Facebook interface. On the left, a post by Laura Prada is visible, featuring a purple ribbon icon and a crown icon. The text of the post discusses office etiquette and includes a link to 'www.protocolo.org'. Below the post, there is a comment from 'Crisina Prado y Lenn Suarez' and a text input field for a new comment. On the right, a page layout titled 'Fotos de muro' is shown, displaying a grid of various images and text snippets. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Actualizado: Hace aproximadamente 5 meses' and a small icon.



*Una vez los y las jóvenes se han vinculado a la pasantía, estar en Facebook facilitó el seguimiento de los mismos, a través de chat y el mail de Jóvenes dentro de la plataforma. Permitted conocer su situación laboral actual e incluso aconsejarlos para optimizar su desempeño y no dejarlos decaer en los momentos de mayor crisis.*

*La ventaja que plantea FFacebook en este tipo de seguimientos es que los y las jóvenes pueden verse con sus demás amigos a través de las fotos publicadas, realizar comentarios y compartir experiencias. Los y las jóvenes se comunican con el equipo, lo*

*que hace que el seguimiento, no solo sea iniciativa del proyecto, sino que los jóvenes tomen un papel protagónico en el mismo.*



*Otra de las ventajas que presenta Facebook es la posibilidad de*

*hacer seguimiento a los empresarios con respecto a sus pasantes y empleados del programa, muchas veces es más sencillo encontrarlos en la red, ya que al ser empresas de turismo deben promocionar su sitio en todo el mundo. Se tiene la certeza que si bien no consultan diariamente su correo, su Facebook estará abierto las 24 horas del día.*

*Finalmente la herramienta también es útil en la medida en que al estar al alcance de todos y todas las y los jóvenes productivos, las oportunidades laborales se amplían en dos sentidos: primero, los empresarios contactan al equipo por Facebook, luego de revisar la página y conocer los objetivos del programa.*



*Y segundo, las ofertas que el equipo encuentra en internet o las que llegan por contacto directo con los empresarios, se pueden publicar en el muro de tal manera que cuando los jóvenes se conecten a Facebook*

*Mopuedan visualizarla y si están interesados ponerse en contactos ya sea con la fundación o con el empleador directamente. En conclusión Facebook funciona para el programa también como una bolsa de*

*empleo virtual, reduce los costos de contacto del equipo del programa con los beneficiarios y por supuesto, reduce los mediadores que generalmente tienen las bolsas de empleo, al lograr un contacto directo con los y las jóvenes.*

## **7. Monitoreo y control de la página**

Para el manejo de la información dentro de la página tratamos de ser coherentes con cuatro criterios fundamentales:

- 1. La conexión a la misma debe ser diaria y durante todo el día de la jornada laboral, para esto, el equipo se distribuye de acuerdo a las actividades pendientes. Lo más importante es que siempre el equipo esté conectado y movilice la información que hay allí, ya sea publicando ofertas de empleo, subiendo fotos, publicando links de interés y escribiendo a los empresarios entre otros.*
- 2. La información que se sube debe ser de interés para el programa o para los jóvenes: información sobre empleabilidad, links de otros programas similares en Latinoamérica, otras fundaciones que puedan dar apoyo en educación, programas del gobierno que estén apoyando a la juventud, créditos de micro emprendimiento, tips para el trabajo, videos de expertos en búsqueda de empleo, talleres que se vayan a realizar en Guayaquil, actividades de entretenimiento y cultura que pueda interesar a los y las jóvenes y ofertas de empleo.*
- 3. Ninguna información subida o en la que se etiquete al Grupo o Perfil de Jóvenes Productivos debe ser discriminatoria. No se permite información que privilegie una u otra orientación sexual, religiosa o política. Se trata de tener una página orientada a los fines de empleabilidad y educación que son la base del programa donde todos y todas se sientan incluidos.*
- 4. Cualquier persona está abierta a hacer comentarios obre al experiencia y percepción del programa siempre y cuando sea en términos constructivos.*

## **8. Retos y desafíos**

*Algunos de los desafíos que se plantean al proyecto a través del uso de la página de Facebook son:*

- ✓ Movilizar a los empresarios amigos para que cuenten sus experiencias en el muro de Jóvenes Productivos*
- ✓ Aumentar el número de amigos de la página y del perfil dentro y fuera de los y las jóvenes capacitados/as*
- ✓ Hacer uso de esta herramienta para posibles convocatorias futuras para la continuidad del programa.*
- ✓ Seguir posicionando el proyecto entre los y las jóvenes productivos así como entre las empresas*
- ✓ El manejo de la página una vez se termine el proyecto, el cual pasaría a hacer parte del manejo de la Fundación Edúcate.*

# Appendix 3



# ESTUDIO DE LA DEMANDA LABORAL DEL SECTOR TURISMO EN GUAYAQUIL 2009 – 2010

- Informe Final -

Ruth Carrión Maldonado  
Marzo 2009



# Contenido

1. Resumen Ejecutivo.....	4
2. Metodología .....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.2 Objetivo General.....	5
2.3 Alcance del Estudio.....	5
2.4 Metodología .....	5
3. Resultados de la Encuesta .....	8
3.1 Características Generales de los Establecimientos .....	8
3.1.1 Tamaño de los Establecimientos .....	8
3.1.2 Antigüedad de los Establecimientos.....	9
3.1.3 Horarios de Atención al Público.....	9
3.1.4 Ciclo de Ventas .....	10
3.1.5 Establecimientos con Sucursales o Franquicias .....	10
3.1.6 Conectividad.....	10
3.2 Demanda Laboral .....	11
3.2.1 Empleo en el Sector en el 2009 .....	11
3.2.2 Estimación de la Demanda Laboral por Competencia Laboral en el 2009 .....	13
3.2.3 Estimación Requerimientos de Personal por Competencia Laboral en el 2010.....	17
3.3 Demanda de Prácticas Laborales.....	18
3.4 Necesidades de Formación en Hospitalidad y Servicio al Cliente .....	20
3.5 Modalidades de Capacitación y Entrenamiento.....	20
3.5.1 Horarios Preferidos para Eventos de Capacitación .....	21
3.6 Conocimiento del Sistema de Certificación de Competencias Laborales .....	22
3.7 Selección de Personal Operativo .....	22
3.8 Software utilizado en áreas operativas de negocio .....	23
4. Conclusiones .....	24
5. Anexos .....	25
5.1 Lista de establecimientos que indicaron poseer página Web .....	25
5.2 Encuesta .....	26

## Tablas y Gráficos

Tabla 1.- Porcentaje de establecimientos que poseen sucursales o son franquicias.....	10
Tabla 2.-Promedio de empleados por área de trabajo y subsector .....	11
Tabla 3.- Empleo generado por tamaño de empresa por Subsector.....	12
Tabla 4.- Estimación del empleo global por subsector .....	12
Tabla 5.- Promedio de empleados por competencia laboral (Subsector Alojamiento) .....	13
Tabla 6.- Promedio de empleados por competencia laboral (Subsector Alimentos y Bebidas)..	14
Tabla 7.- Empleo global por competencia laboral.....	14
Tabla 8.-Otros cargos identificados (Subsector Alojamiento) .....	15
Tabla 9.-Otros cargos identificados (Subsector Alimentos y Bebidas) .....	16
Tabla 10.- Promedio de requerimiento de personal por competencia laboral (Subsector Alojamiento) .....	17
Tabla 11.- Promedio de requerimiento de personal por competencia laboral (Subsector Alimentos y Bebidas).....	17
Tabla 12.- Requerimiento de personal estimado por competencia laboral y subsector .....	18
Tabla 13.- Puesto en el que podría ofrecer prácticas laborales (Subsector Alojamiento) .....	19
Tabla 14.- Puesto en el que podría ofrecer prácticas laborales (Subsector Alimentos y Bebidas) .....	19
Tabla 15.- Interés en formación técnica para personal operativo.....	20
Tabla 16.- Estimación del número de establecimientos interesados en formación técnica para personal operativo .....	20
Tabla 17.- Horarios que preferirían para recibir eventos de capacitación.....	21
Gráfico 1.- Tamaño de los establecimientos .....	8
Gráfico 2.- Años de Antigüedad de los establecimientos.....	9
Gráfico 3.- Horas de Atención al público por subsector .....	9
Gráfico 4.- Meses del año en los que las ventas son más intensas.....	10
Gráfico 5.- Establecimientos que utilizan Internet y computadoras .....	10
Gráfico 6.- Herramientas Web y dispositivos que utilizan los establecimientos .....	11
Gráfico 7.- Interés en ofrecer prácticas laborales.....	18
Gráfico 8.- Modalidades de capacitación y entrenamiento .....	20
Gráfico 9.- Horarios que preferirían para recibir eventos de capacitación (Subsector alojamiento).....	21
Gráfico 10.- Horarios que preferirían para recibir eventos de capacitación (Subsector alimentos y bebidas) .....	21
Gráfico 11.- Conocimiento del Sistema de Certificación de Competencias Laborales .....	22
Gráfico 12.- Métodos de selección del personal operativo nuevo .....	22
Gráfico 13.- Métodos de selección del personal operativo nuevo .....	23

## 1. Resumen Ejecutivo

El presente estudio se centra en los subsectores de Alimentos y Bebidas y de Alojamiento de Lujo, Primera y Segunda Categoría, por ser estas categorías de establecimientos las que cuentan con mejores estándares operacionales, mayor reconocimiento de calidad de servicio y personal más capacitado para entrenar a los jóvenes practicantes, por lo que los resultados obtenidos corresponden únicamente a estos subsectores.

La mayoría de los establecimientos de los subsectores contemplados en este estudio son microempresas y pequeñas empresas, de acuerdo a su número de empleados efectivos. Tan solo en el subsector alojamiento se identificó un pequeño porcentaje de empresas medianas y grandes correspondiente al 10,3% de empresas del subsector.

Los resultados obtenidos en cuanto al empleo generado por cada subsector evidenció que si bien los establecimientos micro y pequeños corresponden a la mayor parte de los establecimientos, en el caso del Subsector Alojamiento, ocurre el fenómeno de que son los Hoteles más grandes los que engloban la mayor cantidad de empleo del mercado, generando alrededor del 60,2 % del empleo del subsector.

Estimaciones realizadas en este estudio indican que aproximadamente 7.092 personas estarían empleadas en los subsectores considerados, concentrados en su mayoría en las cargos operacionales de los establecimientos.

Para el año 2010, de acuerdo a percepción de los establecimientos encuestados y a estimaciones realizadas se proyectan 539 empleos que se requerirían en las áreas de operaciones de ambos subsectores, un 30% sería requerido por el subsector alojamiento mientras que el 70% por el subsector de alimentos y bebidas. Sin embargo es necesario precisar que el número de personal requerido no necesariamente corresponde a empleo nuevo generado, ya que es posible que algunos empleos actuales se pierdan.

Los cargos con mayor demanda nueva estimada para estos subsectores para el año 2010 serían: Cocinero Polivalente (144 personas), Mesero (102 personas), Mesero Polivalente (53 personas), Camarera de Piso (53 personas), Chef de Cocina (44 personas), Recepcionista (23 personas) y Posillero (23 personas).

Un considerable porcentaje de empresas de ambos subsectores mostraron interés en ofrecer prácticas laborales a estudiantes que hayan recibido previa capacitación técnica en las áreas de operaciones de sus negocios. Los principales cargos solicitados en el subsector alojamiento fueron camarera de piso, recepcionista, botones y mesero. Mientras que en el subsector alimentos y bebidas los cargos de cocinero polivalente, mesero y chef de cocina, fueron los de mayor aceptación

Los establecimientos de ambos subsectores mostraron un notable interés (más del 70%) por formación técnica en Hospitalidad y Servicio al Cliente para su personal operativo tanto actual como nuevo, identificando en su mayoría (más del 60%) a ambos cursos como muy prioritarios. Los días de capacitación preferidos son entre semana, las horas preferidas varían de acuerdo a cada subsector.

Con respecto al sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo, tan solo 38% de los establecimientos de alojamiento y 36% de los establecimientos de alimentos y bebidas tienen conocimiento de su existencia.

## 2. Metodología

### 2.1 Antecedentes

El Proyecto ENTRA 21 surge como un instrumento para impulsar el cumplimiento de las líneas estratégicas de los Planes de Desarrollo de las Ciudades de Quito y Guayaquil en cuanto al incremento del empleo juvenil en las poblaciones vulnerables de estas ciudades. Este Proyecto es ejecutado por Fundación E.ducate y cuenta con el auspicio de la Internacional Youth Foundation.

El modelo de gestión del proyecto pretende capacitar en competencias laborales turísticas a jóvenes de entre 17 y 29 años de edad de áreas marginales de las ciudades de Quito y Guayaquil a través de cursos desarrollados en una plataforma virtual en compañía de tutores, quienes se encargarán además del entrenamiento de los jóvenes en estas competencias. Luego estos jóvenes, capacitados y entrenados, pasarán a realizar prácticas laborales en empresas del sector de cada ciudad. Y se espera que como resultado de este proceso un alto porcentaje de jóvenes logre su inserción en el mercado laboral.

El Proyecto realizará la capacitación y entrenamiento en cuatro competencias laborales. Para la definición de las mismas, el proyecto requiere un estudio de la demanda laboral del sector turismo que revele las competencias laborales más demandadas en este mercado laboral, tanto en el 2009 como la demanda potencial en el 2010.

El Proyecto cuenta con la experiencia exitosa de Fundación E.ducate en la ejecución del Proyecto Jóvenes Productivos, desarrollado en la ciudad de Guayaquil entre el 2007 y 2009, el cual contó con objetivos y modelo de gestión similares a los del Proyecto ENTRA 21. Para el desarrollo de este proyecto se desarrolló el primer Estudio de la Demanda Laboral en Sector Turismo en la Ciudad de Guayaquil en el 2007, el cual va a ser actualizado con el presente estudio.

### 2.2 Objetivo General

Determinar la demanda laboral de los subsectores de Alimentos y Bebidas y de Hospedaje del Sector Turismo en Guayaquil en el 2009 y el 2010. También el estudio revelará la situación de conectividad de estos dos subsectores y sus necesidades de capacitación en competencias laborales, intermediación laboral y prácticas laborales. Esta información servirá como herramienta para el desarrollo del Proyecto “Entra 21” que pretende insertar a jóvenes de bajos recursos económicos de entre 17 y 29 años de edad al mercado laboral de la ciudad de Guayaquil.

### 2.3 Alcance del Estudio

El estudio obtendrá información de los subsectores de Alimentos y Bebidas y de Hospedaje del sector turístico de Guayaquil con relación al empleo actual generado y a la demanda de empleo para el 2010, por cargo, género y edad. También el estudio levantará las necesidades de los establecimientos en recibir pasantes por cargo y género. Y el estudio revelará también la importancia que tiene para estos subsectores el desarrollo de herramientas de intermediación laboral y su nivel de conectividad.

### 2.4 Metodología

Este estudio se centra en los subsectores de Alimentos y Bebidas y de Hospedaje de Lujo, Primera y Segunda Categoría, por ser estas categorías de establecimientos las que cuentan con mejores estándares operacionales, mayor reconocimiento de calidad de servicio y personal más

capacitado para entrenar a los jóvenes practicantes. También en el pasado han sido estas categorías de establecimientos las que han registrado una más amplia demanda laboral y de pasantes.

En el Subsector de Alimentos y Bebidas el estudio se concentrará en los Restaurantes y Cafeterías, por cuanto estos establecimientos requieren de Meseros Polivalentes, competencia laboral predefinida para el proyecto. No se considerará a las Fuentes de Soda, por tratarse de establecimientos de comida rápida que cuentan con competencias laborales muy restringidas.

Para el caso del Subsector de Hospedaje, el estudio se concentrará en los Hoteles, Hostales, Residenciales y Pensiones.

De manera que para la realización del estudio se conformarán dos grupos de Estudio:

- Grupo de Establecimientos de Alimentos y Bebidas, que incluye Restaurantes y Cafeterías, de Lujo, Primera y Segunda Categoría.
- Grupo de Establecimientos de Hospedaje que incluye Hoteles, Hostales, Residenciales y Pensiones de Lujo, Primera y Segunda Categoría

Para la realización de este Estudio se utilizará como instrumento de investigación una Encuesta con un nivel de confianza del 90% y un intervalo de confianza del 10%. Para cada Grupo se realizará una selección aleatoria de encuestados, con un nivel de confianza del 90% y un intervalo de confianza del 10%.

De acuerdo a los fundamentos de la estadística inferencial, la encuesta nos permitirá obtener porcentajes y promedios que podrán ser aplicados a la población estudiada, considerando que estos resultados presentarán un nivel de confianza del 90% (sólo el 10% de los casos no serán contemplados) y un intervalo de confianza del 10% (el resultado porcentual podrá fluctuar más o menos un 10%).

La selección aleatoria de los establecimientos encuestados permitirá que los resultados de la muestra reflejen adecuadamente el comportamiento de cada subsector investigado. Esto debido a que la aleatoriedad permitirá conformar la muestra con una estructura de tamaño y características de los establecimientos reflejo de la que se presente en la población de cada subsector. La aleatoriedad garantizará la posibilidad de que los resultados de la muestra puedan ser trasladados a la población.

La estimación del empleo total y del empleo por cargo actual y futuro se basará en la utilización de los promedios de personal por cargo por establecimiento obtenidos en la encuesta. En base a estos promedios se proyectará el empleo en base al número de establecimientos totales de la población.

Cabe indicar que el promedio obtenido podrá ser diferente de la moda<sup>1</sup> obtenida, sobre todo para el caso de los Establecimientos de Alojamiento. En el subsector de Alojamiento ocurre esto debido a que la mayor parte de los establecimientos son pequeños y el tamaño de su personal por cargo también es reducido. Mientras que los establecimientos más grandes son pocos pero aportan la mayor cantidad de personal del subsector.

Para este estudio se consideró una población de 355 establecimientos del Subsector Alimentos y Bebidas de Lujo, Primera y Segunda Categoría y una población de 90 establecimientos del Subsector de Alojamiento de Lujo, Primera y Segunda Categoría en la ciudad de Guayaquil<sup>2</sup>.

---

1 La Moda corresponde al número que más se repite.

2 Se utilizó la Base de Datos de CAPTUR Guayas publicada en el Sitio Web de CAPTUR el 3 de Marzo de 2009. El número de establecimientos corresponde exclusivamente a los establecimientos de la Ciudad de Guayaquil y los establecimientos de la Parroquia Urbana La Puntilla en la Vía a Samborondón. Este número de establecimientos fue depurado eliminando los establecimientos repetidos que correspondían a sucursales o franquicias.

Se diseñó un instrumento de investigación, que recolectó información de los establecimientos de ambos grupos, cuyos objetivos serían los siguientes:

- Identificar las principales características de las empresas.
- Recopilar información sobre los grupos de edad, género, nivel de preparación técnica del personal actual y nuevo.
- Determinar las necesidades de personal nuevo por cargo, edad y género.
- Determinar las necesidades de practicantes laborales por cargo, edad y género
- Determinar las necesidades de intermediación laboral
- Conocer el nivel de conectividad de los establecimientos encuestados.

### 3. Resultados de la Encuesta

Los resultados de este informe corresponden a dos subsectores del sector turismo en la ciudad de Guayaquil, seleccionados de acuerdo a los criterios contemplados en el Capítulo de Metodología de este documento (ver *pág.5*). Por lo que los resultados a presentar permitirán realizar inferencias únicamente para estos dos subsectores, los cuales corresponden a:

- Hoteles, hostales, residenciales y pensiones de lujo, primera y segunda categoría.
- Restaurantes y cafeterías de lujo, primera y segunda.

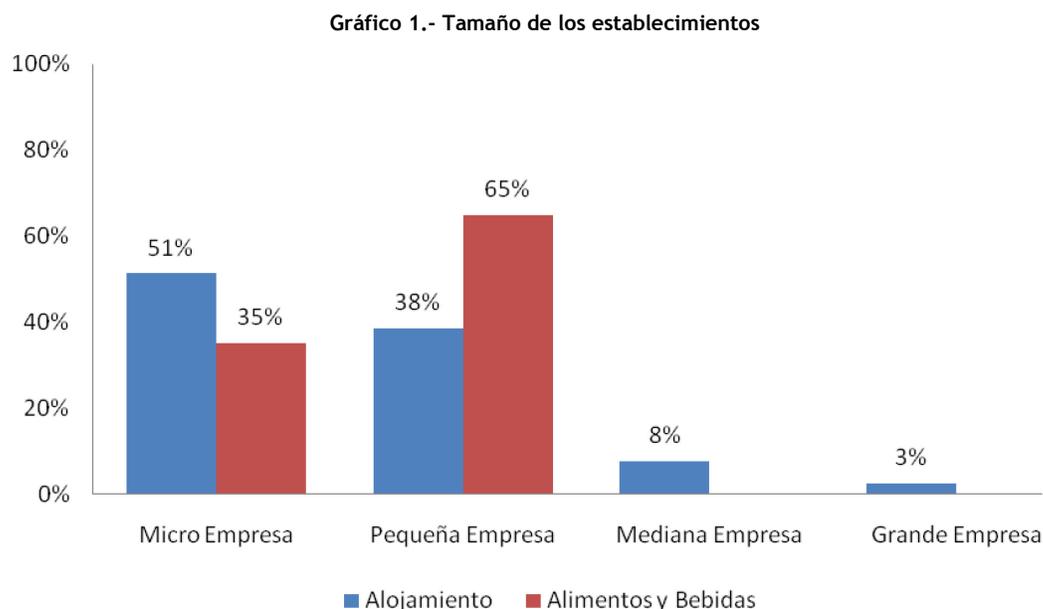
#### 3.1 Características Generales de los Establecimientos

##### 3.1.1 Tamaño de los Establecimientos

El criterio utilizado para determinar el tamaño de los establecimientos de estos dos subsectores fue el número de empleados efectivos por establecimiento<sup>3</sup>.

De acuerdo a este criterio, los establecimientos del subsector alojamiento en un 51% cubren las características de una microempresa, tan solo un 3% de establecimientos de este subsector pueden ser considerados como empresas grandes y un 8% empresas medianas de acuerdo al criterio seleccionado.

En contraste en el subsector alimentos y bebidas únicamente se identificaron pequeñas empresas (65%) y microempresas (35%).

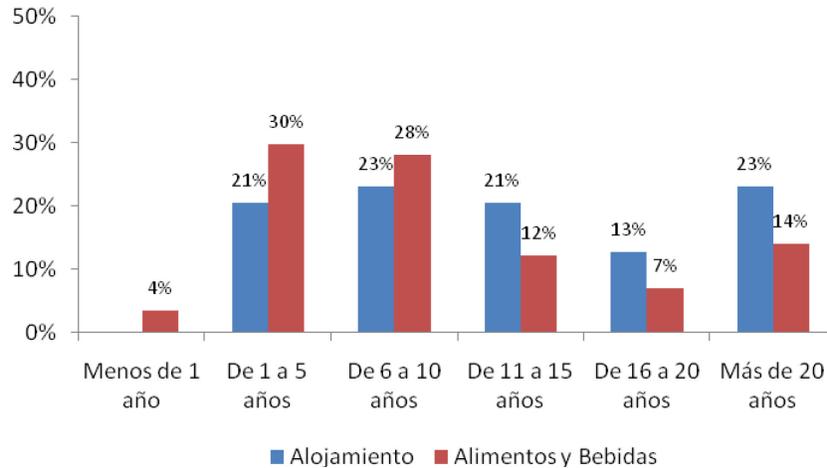


<sup>3</sup> CAN. Número de empleados efectivos: Micro Empresa (1 - 9); Pequeña Empresa (10 - 49); Mediana Empresa (50 - 199)

### 3.1.2 Antigüedad de los Establecimientos

Para determinar la antigüedad de los establecimientos de ambos subsectores, se levantó el año de inicio del establecimiento y se calculó los años de operaciones de cada establecimiento hasta el año 2009. El siguiente gráfico nos muestra los resultados obtenidos el subsector alimentos y bebidas el cual se caracteriza por tener establecimientos por lo general de 1 a 10 años, mientras que en alojamiento la antigüedad de los establecimientos es más uniforme por rango de edad, y un 23% de los establecimientos tendría más de 20 años de operaciones.

Gráfico 2.- Años de Antigüedad de los establecimientos

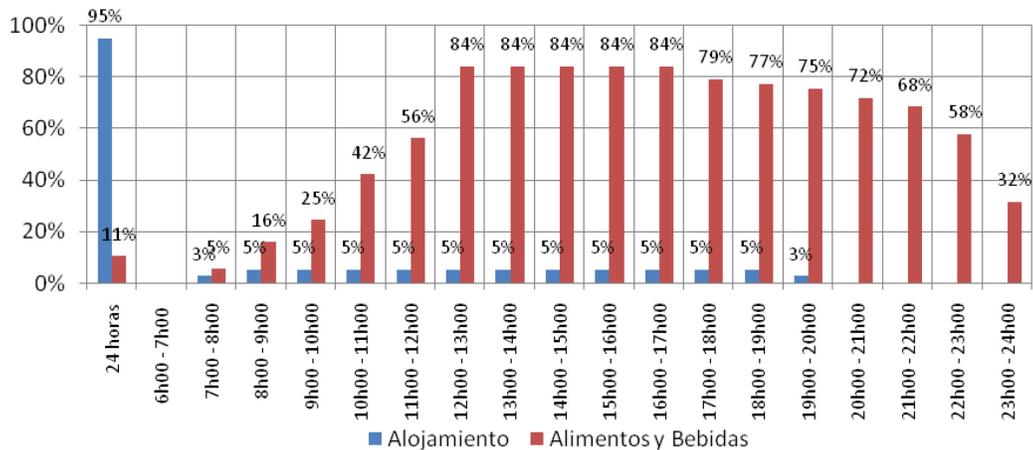


### 3.1.3 Horarios de Atención al Público

En los establecimientos del subsector alimentos y bebidas el horario de atención al público más frecuente/intensivo es de 12h00 a 17h00, posterior a este horario la atención al público de los establecimientos de este subsector es menos frecuente.

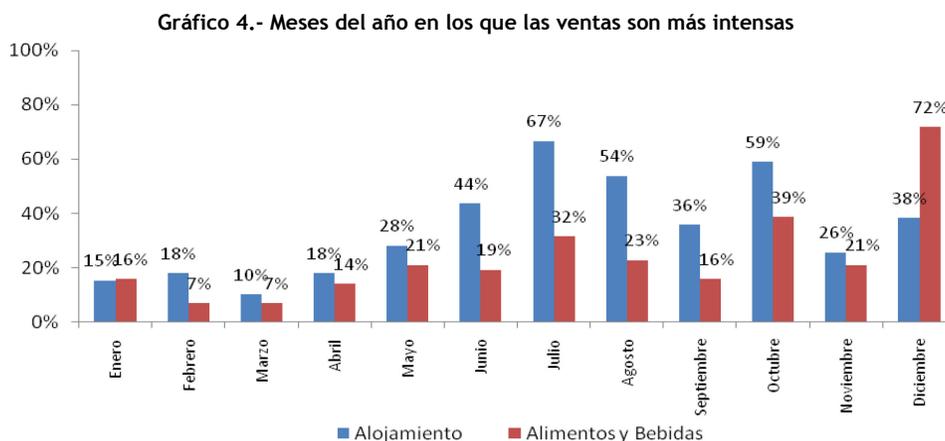
Los establecimientos del subsector alojamiento, casi en su totalidad, brindan atención al público las 24 horas del día, no obstante un reducido porcentaje de establecimientos solo atienden entre las 7h00 y las 20h00.

Gráfico 3.- Horas de Atención al público por subsector



### 3.1.4 Ciclo de Ventas

Los meses más predominantes para las ventas de los establecimientos del subsector alojamiento están comprendidos entre los meses de junio y octubre, mientras que en el subsector alimentos y bebidas es el mes de diciembre aquel en el cual predominan las ventas. El siguiente gráfico nos brinda una mejor ilustración de los datos obtenidos:



### 3.1.5 Establecimientos con Sucursales o Franquicias

Un 13% de los establecimientos encuestados del subsector alojamiento indicó tener sucursales, mientras que un 3% indicó ser una franquicia nacional al igual que un 3% indicó ser un franquicia internacional. En cuanto a los establecimientos de alimentos y bebidas, un 39% posee sucursales; un 7% es una franquicia nacional, mientras que un 12% indicó ser una franquicia internacional.

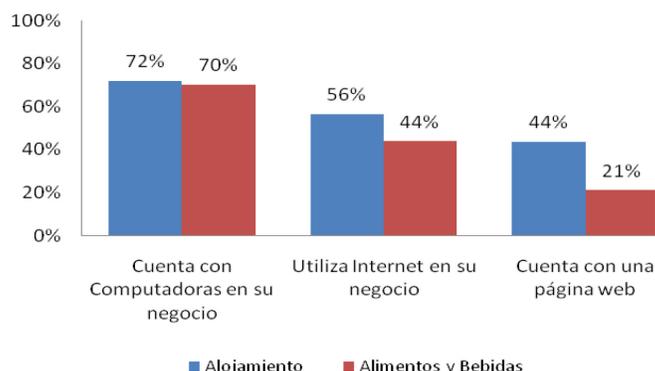
Tabla 1.- Porcentaje de establecimientos que poseen sucursales o son franquicias

Subsector	Sucursales	Franquicia Nacional	Franquicia Internacional
Alojamiento	13%	3%	3%
Alimentos y Bebidas	39%	7%	12%

### 3.1.6 Conectividad

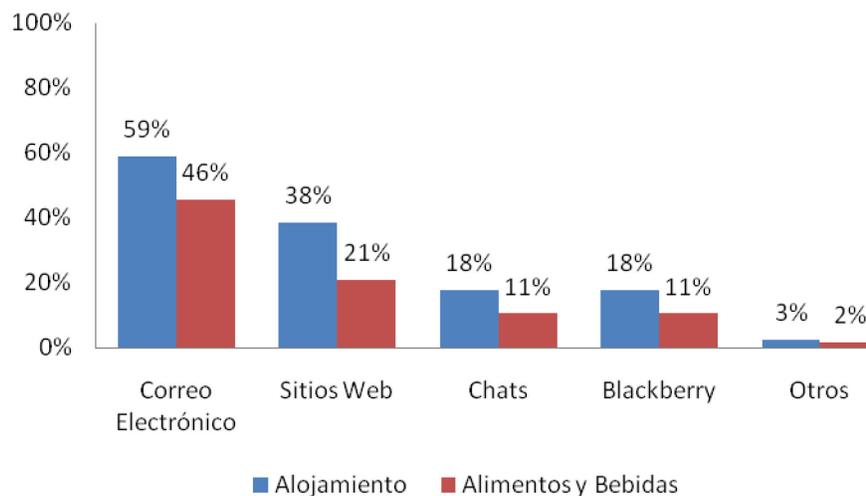
La mayoría de los establecimientos de ambos subsectores cuentan con computadoras en sus negocios (más del 70%). El uso de Internet es más común en los establecimientos del subsector alojamiento (56%), al igual que la tenencia de una página Web (44%).

Gráfico 5.- Establecimientos que utilizan Internet y computadoras



El correo electrónico es la herramienta web más utilizada en ambos subsectores. En cuanto a dispositivos, el blackberry fue identificado como un dispositivo de utilidad (más del 11%) para la actividad de estos establecimientos.

Gráfico 6.- Herramientas Web y dispositivos que utilizan los establecimientos



## 3.2 Demanda Laboral

### 3.2.1 Empleo en el Sector en el 2009

La Encuesta realizada permitió determinar el promedio de empleados por cada subsector de acuerdo a su área de trabajo dentro de la empresa. El promedio obtenido o también conocido como media muestral, de acuerdo a los fundamentos teóricos de la estadística inferencial nos permitirán realizar estimaciones del empleo total para los establecimientos de estos dos subsectores. La siguiente tabla nos muestra los resultados obtenidos por cada subsector.

Tabla 2.-Promedio de empleados por área de trabajo y subsector

Promedio de empleados por área de trabajo	Alojamiento	Alimentos y Bebidas
Personal de Operaciones	19,6	12,1
Personal Administrativo	5,0	1,7
Todo el personal	24,6	13,7

Cabe indicar que este Promedio, sobre todo en el caso del Subsector Alojamiento, no corresponde necesariamente a la Moda de la muestra, es decir, al número más frecuente de empleados por establecimientos. Esto debido a que el Promedio recoge tanto la información de los Establecimientos Pequeños como de los Grandes, cuyo número de empleados es muy superior al de los establecimientos pequeños.

Y si bien los establecimientos micro y pequeños corresponden a la mayor parte de los establecimientos, en el caso del Subsector Alojamiento, ocurre el fenómeno de que son los Hoteles más grandes los que engloban la mayor cantidad de empleo del mercado. Esto se puede observar en la Tabla 3. En el Sector Alojamiento, los Hoteles Grandes y Medianos conforman el 10,3% del Número de Establecimientos de la Muestras, y en cambio generan 60,2 % del Empleo del Subsector. Es decir, el empleo del Subsector Alojamiento se concentra en los Hoteles Grandes y Medianos.

Tabla 3.- Empleo generado por tamaño de empresa por Subsector

Tamaño de empresa	SECTOR ALOJAMIENTO				SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS			
	Número de Empresas en la Muestra	Porcentaje Empresas en la Muestra	Empleo Generado	Porcentaje Empleo Generado	Número de Empresas en la Muestra	Porcentaje Empresas en la Muestra	Empleo Generado	Porcentaje Empleo Generado
Micro Empresa	20	51,3%	127	<b>13,2%</b>	125	35,1%	113	<b>14,4%</b>
Pequeña Empresa	15	38,5%	255	<b>26,6%</b>	230	64,9%	670	<b>85,6%</b>
Mediana Empresa	3	7,7%	341	<b>35,5%</b>	-	-	-	-
Grande Empresa	1	2,6%	237	<b>24,7%</b>	-	-	-	-
Total	39	100%	960	<b>100%</b>	355	100%	783	<b>100%</b>

Esto lleva a que el Promedio de Empleo por Establecimiento sea mayor al que registran la mayor parte de establecimientos pequeños del sector. Sin embargo, dado que la muestra fue tomada aleatoriamente, y por tanto refleja la estructura de tamaño y características de la Población, este Promedio de la Muestra debe reflejar lo que ocurre en la Población del Subsector. Es decir, que en la Población del Subsector Alojamiento son los Hoteles Grandes y Medianos los que están contribuyendo con 60,2 % del Empleo Total del Subsector.

De manera que al utilizar en las Proyecciones de Empleo estos Promedios que recogen la Estructura de Tamaño y Características de la Población, podemos llegar a estimar confiablemente el nivel de Empleo del Subsector. Estas consideraciones se aplican a las demás Proyecciones de Empleo por Cargo

De manera que a partir de estos Promedios Obtenidos podemos inferir respecto al total de personas empleadas o demanda laboral actual en los subsector seleccionados. Cabe destacar que nos referimos al nivel de empleo al momento de realización de esta encuesta, por lo que su valor puede variar a lo largo del tiempo

Tabla 4.- Estimación del empleo global por subsector

Empleo global estimado, por área de trabajo	Alojamiento	Alimentos y Bebidas
Personal de Operaciones	1768	4285
Personal Administrativo	448	592
Todo el personal	2215	4877

### 3.2.2 Estimación de la Demanda Laboral por Competencia Laboral en el 2009

Para el proceso de estimación de la demanda laboral por competencia laboral en cada subsector, realizamos en mismo procedimiento descrito anteriormente. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

Tabla 5.- Promedio de empleados por competencia laboral (Subsector Alojamiento)

Subsector Alojamiento	Establecimientos que lo identificaron	Promedio por establecimiento que lo identificó	Género		Edad	
			Masculino	Femenino	18-29	30 y más
Botones	46,2%	2,9	87%	13%	62%	38%
Ama de llaves	28,2%	1,5	12%	88%	35%	65%
Conserje	25,6%	2,4	100%	-	83%	17%
Encargado de reservas	20,5%	1,3	50%	50%	30%	60%
Encargado de mantenimiento	46,2%	3,0	93%	7%	46%	54%
Camarera de piso	74,4%	3,8	27%	73%	58%	42%
Recepcionista	87,2%	2,9	37%	62%	63%	37%
Recepcionista polivalente	15,4%	2,0	58%	42%	50%	50%
Jefe de recepción	15,4%	1,0	17%	83%	50%	50%
Organizador de eventos	20,5%	1,4	27%	73%	36%	64%
Auditor nocturno	5,1%	1,0	50%	50%	-	100%
Administrador de empresas de alojamiento	66,7%	1,2	50%	50%	19%	81%
Chef de cocina	25,6%	1,1	82%	18%	27%	73%
Posillero	20,5%	7,4	100%	-	31%	69%
Administrador de restaurante	15,4%	1,2	86%	14%	-	100%
Capitán de meseros	12,8%	3,4	94%	6%	18%	82%
Mesero	23,1%	7,1	80%	20%	45%	55%
Mesero polivalente	7,7%	12,7	95%	5%	34%	66%
Ayudante de mesero	2,6%	3,0	100%	-	-	100%
Barman	10,3%	2,3	89%	11%	22%	78%
Cocinero polivalente	28,2%	8,4	92%	8%	20%	52%
Chef de partida	12,8%	3,6	100%	-	11%	89%
Chef pastelero-panadero	10,3%	1,0	100%	-	25%	75%
Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes	10,3%	2,0	63%	38%	25%	75%

**Tabla 6.- Promedio de empleados por competencia laboral (Subsector Alimentos y Bebidas)**

Subsector Alimentos y Bebidas	Establecimientos que lo identificaron	Promedio por establecimiento que lo identificó	Género		Edad	
			Masculino	Femenino	18-29	30 y más
Chef de cocina	45,6%	2,6	90%	10%	22%	78%
Posillero	36,8%	2,2	93%	7%	59%	41%
Administrador de restaurante	87,7%	1,3	63%	37%	22%	78%
Capitán de meseros	22,8%	1,6	100%	-	33%	67%
Mesero	66,7%	5,0	93%	7%	49%	50%
Mesero polivalente	17,5%	2,8	96%	-	64%	32%
Ayudante de mesero	12,3%	1,6	82%	18%	55%	45%
Barman	33,3%	1,3	100%	-	48%	48%
Cocinero polivalente	52,6%	3,4	72%	28%	39%	60%
Chef de partida	7,0%	1,3	80%	20%	-	100%
Chef pastelero-panadero	8,8%	3,0	87%	13%	60%	40%
Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes	5,3%	1,3	100%	-	-	100%
Instructor de seguridad alimentaria	1,8%	1,0	100%	-	-	100%
Seguridad alimentaria para personal operativo	1,8%	1,0	100%	-	-	100%

Los datos presentados nos permiten realizar estimaciones del total de empleo generado por ambos subsectores. Sin embargo debemos destacar que nos referimos al nivel de empleo al momento de realización de esta encuesta por lo que su valor puede variar a lo largo del tiempo.

**Tabla 7.- Empleo global por competencia laboral**

Cargo	Empleo Estimado por Subsector			% por sector	
	Alojamiento	Alimentos y Bebidas	Total	Alojamiento	Alimentos y Bebidas
Botones	120	-	120	100%	-
Ama de llaves	39	-	39	100%	-
Conserje	55	-	55	100%	-
Encargado de reservas	23	-	23	100%	-
Encargado de mantenimiento	125	-	125	100%	-
Camarera de piso	252	-	252	100%	-
Recepcionista	224	-	224	100%	-
Recepcionista polivalente	28	-	28	100%	-
Jefe de recepción	14	-	14	100%	-
Organizador de eventos	25	-	25	100%	-
Auditor nocturno	5	-	5	100%	-
Administrador de empresas de alojamiento	74	-	74	100%	-
Chef de cocina	25	417	443	6%	94%
Posillero	136	286	423	32%	68%
Administrador de restaurante	16	417	433	4%	96%
Capitán de meseros	39	131	170	23%	77%
Mesero	148	1183	1331	11%	89%

Mesero polivalente	88	174	262	33%	67%
Ayudante de mesero	7	69	75	9%	91%
Barman	21	156	176	12%	88%
Cocinero polivalente	212	629	841	25%	75%
Chef de partida	42	31	73	57%	43%
Chef pastelero-panadero	9	93	103	9%	91%
Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes	18	25	43	43%	57%
Instructor de seguridad alimentaria	-	6	6	-	100%
Seguridad alimentaria para personal operativo	-	6	6	-	100%
Total	1745	3625	5369	32%	68%

Otros cargos identificados por los establecimientos encuestados se detallan a continuación:

Tabla 8.-Otros cargos identificados (Subsector Alojamiento)

Subsector Alojamiento	Tipo de cargo	Establecimientos que lo identificaron	Promedio por establecimiento que lo identificó	Género		Edad	
				Masculino	Femenino	18-29	30 y más
Asistente administrativo	Admin.	2,6%	1	-	100%	100%	-
Asistente de gerencia	Admin.	2,6%	2	-	100%	100%	-
Cajera	Admin.	2,6%	3	-	100%	100%	-
Contador	Admin.	2,6%	1	-	100%	0%	100%
Coordinador	Admin.	2,6%	1	-	100%	0%	100%
Gerente	Admin.	7,7%	1	33%	67%	33%	67%
Gerente de Ay B	Admin.	2,6%	1	100%	-	-	100%
Oficinista	Admin.	2,6%	1	-	100%	100%	-
Presidente	Admin.	2,6%	1	100%	-	-	100%
Secretaria	Admin.	5,1%	1	-	100%	100%	-
Supervisora	Admin.	2,6%	1	100%	-	100%	-
Personal de ventas	Admin.	2,6%	1	-	100%	-	100%
Ayudante de cocina	Operac.	2,6%	2	50%	50%	50%	50%
Camarera Polivalente	Operac.	2,6%	1	-	100%	0%	100%
Capitán de banquetes	Operac.	2,6%	2	100%	-	-	100%
Chofer	Operac.	7,7%	1	100%	-	-	100%
Encargado de compras	Operac.	2,6%	1	100%	-	-	100%
Guardia	Operac.	15,4%	2	100%	-	25%	75%
Personal de Lavandería	Operac.	7,7%	1	-	100%	-	100%
Empleado polivalente	Operac.	2,6%	2	100%	-	-	100%

Tabla 9.-Otros cargos identificados (Subsector Alimentos y Bebidas)

Subsector Alojamiento	Tipo de cargo	Establecimientos que lo identificaron	Promedio por establecimiento que lo identificó	Género		Edad	
				Masculino	Femenino	18-29	30 y más
Asistente de gerencia	Admin.	1,8%	3	67%	33%	100%	-
Cajera	Admin.	31,6%	2	41%	59%	74%	26%
Contador	Admin.	1,8%	4	25%	75%	75%	25%
Digitador	Admin.	1,8%	1	100%	-	-	100%
Gerente	Admin.	8,8%	1	40%	60%	20%	80%
Secretaria	Admin.	1,8%	1	-	100%	-	100%
Subgerente	Admin.	3,5%	2	33%	67%	67%	33%
Supervisora	Admin.	1,8%	1	-	100%	-	100%
Abastecimiento	Operac.	1,8%	1	100%	-	100%	-
Ayudante de Bar	Operac.	1,8%	1	100%	-	100%	-
Ayudante de cocina	Operac.	12,3%	7	28%	72%	45%	55%
Bodeguero	Operac.	3,5%	1	100%	-	-	100%
Chef pastelero	Operac.	1,8%	2	100%	-	-	100%
Cocineros	Operac.	7,0%	3	83%	17%	33%	67%
Encargado de compras	Operac.	3,5%	1	100%	-	100%	-
Personal de Mantenimiento	Operac.	1,8%	1	100%	-	-	100%
Repartidor Motorizado	Operac.	3,5%	5	100%	-	78%	22%
Empleado polivalente	Operac.	12,3%	7	45%	55%	98%	2%
Parrillero	Operac.	5,3%	3	100%	-	33%	67%
Pizzero	Operac.	3,5%	3	100%	-	100%	-

### 3.2.3 Estimación Requerimientos de Personal por Competencia Laboral en el 2010

Otro de los componentes considerados por esta encuesta es la estimación de los requerimientos de personal de los establecimientos del subsector para el año 2010. Cabe indicar que esta fue una pregunta de percepción, por lo que los resultados obtenidos se acoplan únicamente a los criterios que hayan utilizado los establecimientos al momento de contestar la encuesta.

Tabla 10.- Promedio de requerimiento de personal por competencia laboral (Subsector Alojamiento)

Subsector Alojamiento	Establecimientos que lo identificaron	Promedio por establecimiento que lo identificó	Género		Edad	
			Masculino	Femenino	18-29	30 y más
Botones	12,8%	1,4	100%	-	86%	14%
Ama de llaves	2,6%	1,0	-	100%	100%	-
Conserje	5,1%	1,5	67%	33%	100%	-
Camarera de piso	35,9%	1,6	43%	57%	74%	26%
Recepcionista	17,9%	1,4	50%	50%	100%	-
Recepcionista polivalente	2,6%	3,0	100%	-	100%	-
Jefe de recepción	2,6%	1,0	100%	-	100%	-
Otros cargos (área de alojamiento)	12,8%	1,4	86%	14%	43%	57%
Chef de cocina	7,7%	1,0	67%	33%	33%	67%
Posillero	5,1%	1,0	100%	-	100%	-
Mesero	10,3%	2,3	67%	33%	89%	11%
Mesero polivalente	5,1%	2,0	100%	-	50%	50%
Cocinero polivalente	5,1%	1,5	100%	-	33%	67%

Tabla 11.- Promedio de requerimiento de personal por competencia laboral (Subsector Alimentos y Bebidas)

Subsector Alimentos y Bebidas	Establecimientos que lo identificaron	Promedio por establecimiento que lo identificó	Género		Edad	
			Masculino	Femenino	18-29	30 y más
Chef de cocina	7,0%	1,5	83%	17%	67%	33%
Posillero	3,5%	1,5	67%	33%	67%	33%
Capitán de meseros	1,8%	1,0	100%	-	100%	-
Mesero	14,0%	1,6	85%	15%	62%	38%
Mesero polivalente	7,0%	1,8	86%	14%	71%	29%
Ayudante de mesero	1,8%	2,0	50%	50%	50%	50%
Barman	3,5%	2,5	80%	20%	80%	20%
Cocinero polivalente	12,3%	3,1	68%	32%	86%	14%
Chef de partida	1,8%	1,0	-	100%	-	100%
Chef pastelero-panadero	1,8%	1,0	-	100%	100%	-
Otros cargos	26,3%	2,0	50%	50%	77%	23%

Es necesario precisar que el número de personal requerido no necesariamente corresponde a empleo nuevo generado, ya que es posible que algunos empleos actuales se pierdan. No

obstante presentamos una estimación basada en los datos de percepción de los establecimientos encuestados:

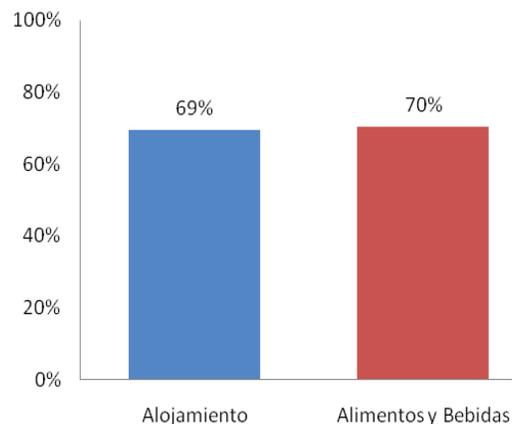
Tabla 12.- Requerimiento de personal estimado por competencia laboral y subsector

Cargo	Empleo Requerido Estimado			%	
	Alojamiento	Alimentos y Bebidas	Total	Alojamiento	Alimentos y Bebidas
Botones	16	-	16	100%	-
Ama de llaves	2	-	2	100%	-
Conserje	7	-	7	100%	-
Camarera de piso	53	-	53	100%	-
Recepcionista	23	-	23	100%	-
Recepcionista polivalente	7	-	7	100%	-
Jefe de recepción	2	-	2	100%	-
Chef de cocina	7	37	44	16%	84%
Posillero	5	19	23	20%	80%
Capitán de meseros	-	6	6	-	100%
Mesero	21	81	102	20%	80%
Mesero polivalente	9	44	53	17%	83%
Ayudante de mesero	-	12	12	-	100%
Barman	-	31	31	-	100%
Cocinero polivalente	7	137	144	5%	95%
Chef de partida	-	6	6	-	100%
Chef pastelero-panadero	-	6	6	-	100%
Total	159	380	539	30%	70%

### 3.3 Demanda de Prácticas Laborales

Un considerable porcentaje de empresas de ambos subsectores mostraron interés en ofrecer prácticas laborales a estudiantes que hayan recibido previa capacitación técnica en las áreas de operaciones de sus negocios.

Gráfico 7.- Interés en ofrecer prácticas laborales



En el subsector alojamiento son 4 los cargos en los que habría mayor interés en ofrecer prácticas laborales: camarera de piso (41%), recepcionista (41%), botones (15%), mesero (15%). Se estima que alrededor de 102 establecimientos estarían interesados en recibir practicantes en los cargos mencionados. La siguiente tabla nos muestra todos los cargos de interés, además de las preferencias respecto al género de los practicantes requeridos por los establecimientos.

**Tabla 13.- Puesto en el que podría ofrecer prácticas laborales (Subsector Alojamiento)**

Subsector Alojamiento Puesto en el que podría ofrecer prácticas laborales	% de establecimientos interesados	Número estimado de establecimientos	Género del Practicante Requerido		
			Masculino	Femenino	Cualquier género
Camarera de piso	41%	37	19%	38%	44%
Recepcionista	41%	37	6%	19%	75%
Botones	15%	14	67%	-	33%
Mesero	15%	14	67%	17%	17%
Ama de llaves	10%	9	25%	50%	25%
Recepcionista polivalente	10%	9	-	25%	75%
Encargado de mantenimiento	8%	7	67%	33%	-
Chef de cocina	8%	7	67%	-	33%
Posillero	8%	7	100%	-	-
Conserje	5%	5	100%	-	-
Encargado de reservas	5%	5	100%	-	-
Administrador de empresas de alojamiento	5%	5	-	-	100%
Mesero polivalente	5%	5	100%	-	-
Ayudante de mesero	5%	5	50%	-	50%
Organizador de eventos	3%	2	-	-	100%
Otros	15%	14	67%	33%	-

En el subsector alimentos y bebidas se identificaron 6 cargos en los cuales habría mayor interés por ofrecer prácticas laborales: cocinero polivalente (23%), mesero (21%), chef de cocina (21%), barman (12%), chef pastelero (11%), mesero polivalente (11%). Se estima un aproximado de 349 establecimientos interesados por estos cargos. El detalle de los resultados a continuación.

**Tabla 14.- Puesto en el que podría ofrecer prácticas laborales (Subsector Alimentos y Bebidas)**

Subsector Alimentos y Bebidas Puesto en el que podría ofrecer prácticas laborales	% de establecimientos interesados	Número estimado de establecimientos	Género del Practicante Requerido		
			Masculino	Femenino	Cualquier género
Cocinero polivalente	23%	81	31%	8%	62%
Mesero	21%	75	25%	17%	58%
Chef de cocina	21%	75	42%	-	58%
Barman	12%	44	29%	-	71%
Chef pastelero-panadero	11%	37	-	33%	67%
Mesero polivalente	11%	37	17%	-	83%
Posillero	7%	25	-	50%	50%
Ayudante de mesero	7%	25	25%	-	75%
Administrador de restaurante	5%	19	100%	-	-
Capitán de meseros	5%	19	-	-	100%
Instructor de seguridad alimentaria	2%	6	100%	-	-
Otros	23%	81	23%	31%	46%

### 3.4 Necesidades de Formación en Hospitalidad y Servicio al Cliente

Los establecimientos de ambos subsectores mostraron un notable interés por formación técnica en Hospitalidad y Servicio al Cliente para su personal operativo tanto actual como nuevo. Adicionalmente calificaron la prioridad que otorgaran a cada curso de formación.

Tabla 15.- Interés en formación técnica para personal operativo

Subsector	Interés en formación técnica en:	Lo identificaron	Muy prioritario	Prioridad Media	Poco Prioritario
Alojamiento	Hospitalidad	84,6%	60,6%	39,4%	-
	Servicio al cliente	84,6%	60,6%	39,4%	-
Alimentos y Bebidas	Hospitalidad	68,4%	59,0%	38,5%	2,6%
	Servicio al cliente	86,0%	67,3%	30,6%	2,0%

Los datos obtenidos nos permiten realizar una estimación de los establecimientos interesados en los cursos de formación técnica mencionados. Los datos obtenidos se revelan en la siguiente tabla.

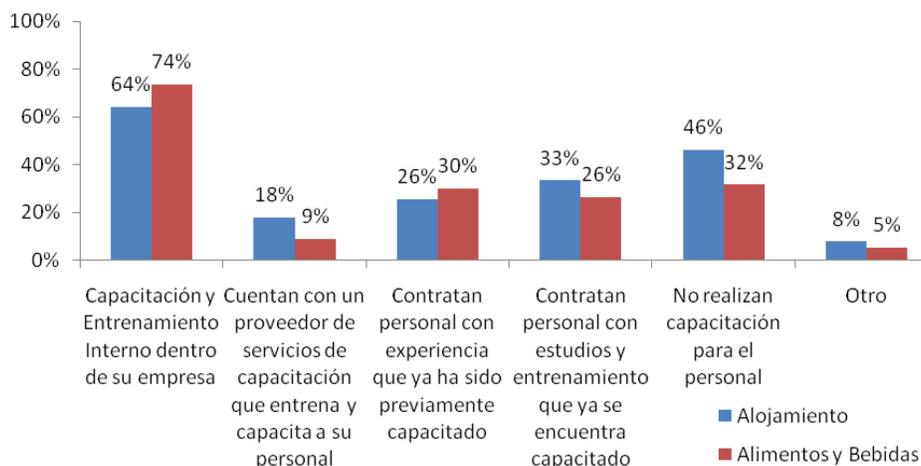
Tabla 16.- Estimación del número de establecimientos interesados en formación técnica para personal operativo

Subsector	Interés en formación técnica en:	Estimación de Establecimientos interesados	Muy prioritario	Prioridad Media	Poco Prioritario
Alojamiento	Hospitalidad	76	46	30	-
	Servicio al cliente	76	46	30	-
Alimentos y Bebidas	Hospitalidad	243	143	93	6
	Servicio al cliente	305	206	93	6

### 3.5 Modalidades de Capacitación y Entrenamiento

En ambos subsectores predomina la modalidad de capacitación y entrenamiento del personal al interior de la propia empresa. No obstante un porcentaje superior al 32% de las empresas de cada subsectores no realiza capacitación para su personal.

Gráfico 8.- Modalidades de capacitación y entrenamiento



### 3.5.1 Horarios Preferidos para Eventos de Capacitación

Los establecimientos de ambos subsectores por lo general preferirían recibir eventos de capacitación en días entre semana. Adicionalmente se consultó las horas en las que preferirían capacitar a su personal. Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 17.- Horarios que preferirían para recibir eventos de capacitación

Subsector	Prefieren Entre Semana	Prefieren en Fin de Semana
Alojamiento	64%	26%
Alimentos y Bebidas	79%	14%

Gráfico 9.- Horarios que preferirían para recibir eventos de capacitación (Subsector alojamiento)

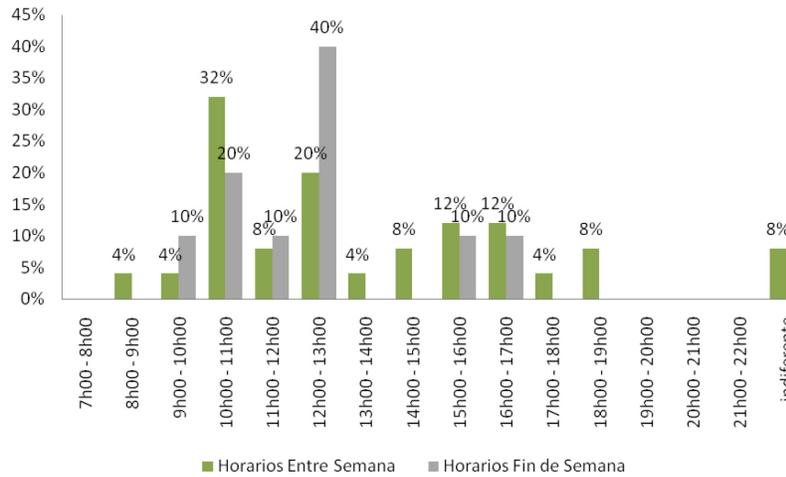
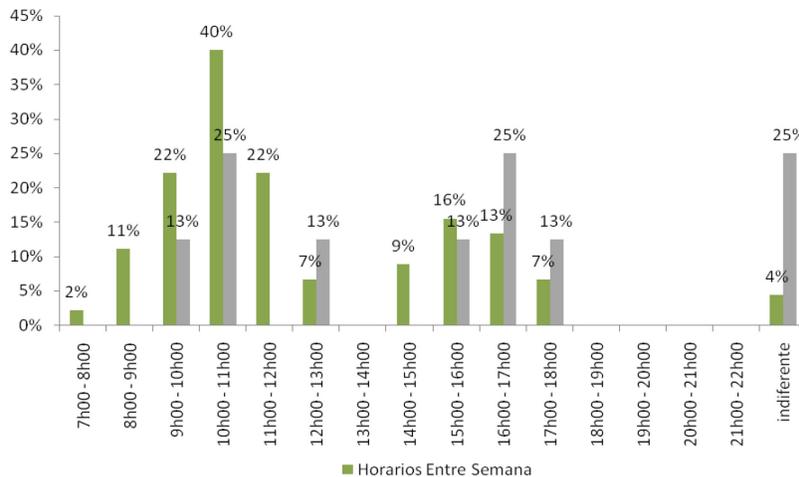


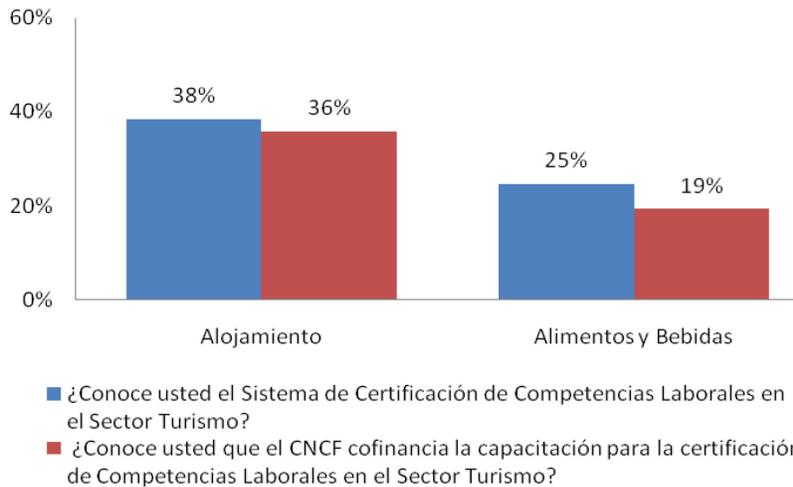
Gráfico 10.- Horarios que preferirían para recibir eventos de capacitación (Subsector alimentos y bebidas)



### 3.6 Conocimiento del Sistema de Certificación de Competencias Laborales

Con respecto al sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo, tan solo 38% de los establecimientos de alojamiento y 36% de los establecimientos de alimentos y bebidas tienen conocimiento de su existencia.

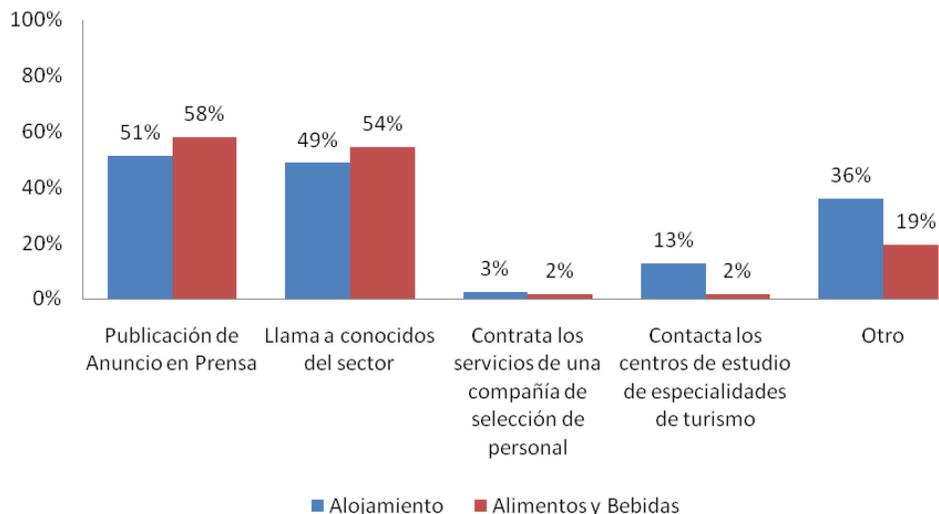
Gráfico 11.- Conocimiento del Sistema de Certificación de Competencias Laborales



### 3.7 Selección de Personal Operativo

Los métodos utilizados con mayor frecuencia para la selección de personal operativo por los establecimientos del subsector alojamiento son anuncios en prensa (51%) y llamados a conocidos del sector (54%). De igual manera, en el subsector alimentos y bebidas (58% y 54% respectivamente).

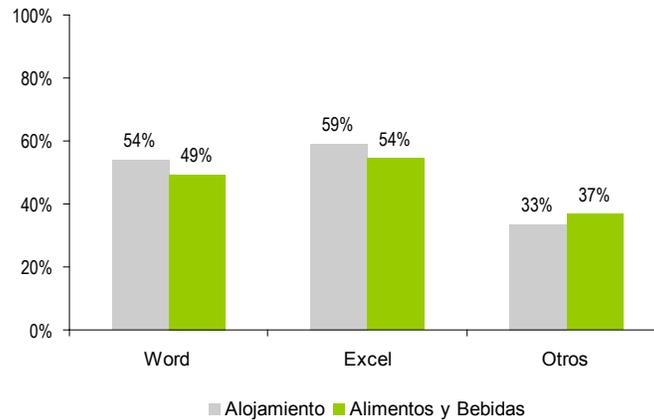
Gráfico 12.- Métodos de selección del personal operativo nuevo



### 3.8 Software utilizado en áreas operativas de negocio

El Word y el Excel son dos software utilitarios de gran utilidad para los establecimientos de estos subsectores, adicionalmente existen otros establecimientos que cuentan con software propios.

Gráfico 13.- Métodos de selección del personal operativo nuevo



En cuanto a si los establecimientos requerirían personal operativo nuevo para el manejo de estas herramientas los resultados fueron del 8% de aceptación para el subsector alojamiento y del 4% para el subsector alimentos y bebidas.

## 4. Conclusiones

De acuerdo a los datos obtenidos y ha estimaciones presentadas en este informe, podemos concluir que en los subsectores considerados se emplean alrededor del 7.092 personas aproximadamente. En el subsector alojamiento se encuentran empleados 2.215 personas mientras que en el subsector alimentos y bebidas 4.877, no obstante es el subsector alojamiento el que mayor demanda de personal posee por establecimiento.

De acuerdo a percepción de los encuestados, para el 2010 se requerirían alrededor de 539 personas en áreas operacionales, un 30% sería demandado por el subsector alojamiento mientras que el 70% restante sería requerido por el subsector de alimentos y bebidas.

Los cargos con mayor demanda nueva estimada para estos subsectores para el año 2010 serían: Cocinero Polivalente (144 personas), Mesero (102 personas), Mesero Polivalente (53 personas), Camarera de Piso (53 personas), Chef de Cocina (44 personas), Recepcionista (23 personas) y Posillero (23 personas).

En cuanto a las demanda de prácticas laborales en el subsector, la encuesta realizada evidenció que existe un notable interés superior al 70% de los establecimientos de ambos subsectores interesados en ofrecer prácticas laborales, estimaciones realizadas muestran que alrededor de 37 establecimientos en el subsector alojamiento y 81 establecimientos en el subsector alimentos y bebidas, estarían interesados. Los principales cargos solicitados en el subsector alojamiento fueron camarera de piso, recepcionista, botones y mesero. Mientras que en el subsector alimentos y bebidas los cargos de cocinero polivalente, mesero y chef de cocina, fueron los de mayor aceptación.

Los establecimientos de ambos subsectores mostraron un notable interés (más del 70%) por formación técnica en Hospitalidad y Servicio al Cliente para su personal operativo tanto actual como nuevo, identificando en su mayoría (más del 60%) a ambos cursos como muy prioritarios.

## 5. Anexos

### 5.1 Lista de establecimientos que indicaron poseer página Web

<b>Subsector Alojamiento</b>	
Hotel del Rey	<a href="http://www.hoteldelrey-ecu.com">www.hoteldelrey-ecu.com</a>
Hotel Four Points	<a href="http://www.ghl.hoteles.com">www.ghl.hoteles.com</a>
Hotel La Torre	<a href="http://www.hlatorre.com.ec">www.hlatorre.com.ec</a>
Hostal Atlantic Suites	<a href="http://www.atlanticsuiteshotel.com">www.atlanticsuiteshotel.com</a>
Pensión Tangara	<a href="http://www.tangara-ecuador.com">www.tangara-ecuador.com</a>
Grand hotel Guayaquil	<a href="http://www.gandhotelguayaquil.com">www.gandhotelguayaquil.com</a>
Hostal Europa	<a href="http://www.hostaleuropa.org">www.hostaleuropa.org</a>
Hotel Orquídea Internacional	<a href="http://www.orquideainternacionalhotel.com">www.orquideainternacionalhotel.com</a> (en construcción)
Hotel Plaza St. Rafael	<a href="http://www.hotelplazasr.com">www.hotelplazasr.com</a>
Hotel Regina	<a href="http://www.hotelreginaguayaquil.com">www.hotelreginaguayaquil.com</a>
Hotel Sander	<a href="http://www.sanderguayaquil.com">www.sanderguayaquil.com</a>
Hotel Malecon INN	<a href="http://www.maleconinn.com">www.maleconinn.com</a>
Hotel Castell	<a href="http://www.hotelcastell.com">www.hotelcastell.com</a>
Hotel Continental	<a href="http://www.hotelcontinental.com">www.hotelcontinental.com</a>
Hotel Iguanazu	<a href="http://www.iguanazuhotel.com">www.iguanazuhotel.com</a>
Hostal Las Peñas	<a href="http://www.hlpgye.ec">www.hlpgye.ec</a>
Hotel Palace	<a href="http://www.palaceguayaquil.com">www.palaceguayaquil.com</a>
<b>Subsector Alimentos y Bebidas</b>	
Restaurant La Riviera	<a href="http://www.rivieraecuador.com">www.rivieraecuador.com</a>
La Gran Muralla	<a href="http://www.hotelsolderiente.com">www.hotelsolderiente.com</a>
Yogurt Persa	<a href="http://www.yogurtpersa.com">www.yogurtpersa.com</a>
El Español	
Aroma Café	<a href="http://www.aromacafe.com.ec">www.aromacafe.com.ec</a>
Noe Sushi Bar	<a href="http://www.noesushibar.com">www.noesushibar.com</a>
Gran Chef	<a href="http://www.www.granchef.com.ec">www.www.granchef.com.ec</a>
Resturdesa	<a href="http://www.hornero.com">www.hornero.com</a>
Domino´s Pizza	<a href="http://www.dominos.com.ec">www.dominos.com.ec</a>
Itelian Deli	<a href="http://www.italiandeli.ce.com">www.italiandeli.ce.com</a>
Restaurant Anderson	<a href="http://www.restaurantanderson.com">www.restaurantanderson.com</a>

## 5.2 Encuesta

AL ENTREVISTADOR: Marque con una X en las preguntas con opciones múltiples de respuesta. Marque solamente una respuesta a menos que la pregunta diga lo contrario.

### 0. Información de Control (a ser llenada antes de la entrevista)

Nombre del Establecimiento: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Indicaciones para llegar a Dirección: \_\_\_\_\_  
 Nombre de Persona que contesta encuesta: \_\_\_\_\_  
 Cargo de Persona que contestó encuesta: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

### I. Acerca del Establecimiento

1. Actividad Principal: \_\_\_\_\_ Categoría: \_\_\_\_\_  
 Observaciones: \_\_\_\_\_

2. Año de inicio de operaciones: \_\_\_\_\_

3. Horario de Atención al Público: (Indicar Horas entre semana y Fin de semana)

ENTRE SEMANA	FIN DE SEMANA

4. Horario que preferirían para recibir eventos de capacitación: (Indicar Horas entre semana y Fin de semana)

	Entre semana	Fin de semana
Preferiría recibir la capacitación		

ENTRE SEMANA	FIN DE SEMANA

5. Ciclo de Ventas (Meses del año en que ventas son mas intensas):

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_
- d. \_\_\_\_\_

6. ¿Cuenta su establecimiento con Sucursales o es una Franquicia?

	Si	No	Número de locales en la ciudad	Número de Locales a nivel nacional fuera de la ciudad	Ubicación de Matriz
Cuenta con sucursales					
Es una Franquicia Nacional					
Es una Franquicia Internacional					

**II. Demanda Laboral**

7. ¿Cuál es el número del personal actual de su negocio y de su personal de Operaciones?

Personal	Número
Personal de Operaciones	
Personal Admins.	
Todo el personal	

8. En el área de Operaciones de su negocio, ¿cual es el número de su personal actual por cargo? Podría indicar el número de personal por cargo, sexo y edad?

**SECTOR ALOJAMIENTO - Personal Actual**

COD	Cargo	Número Total	SEXO	Número	Número por Edad	Número por Edad
					18-29	30 y más
A	Botones		M			
			F			
B	Ama de Llaves		M			
			F			
C	Conserje		M			
			F			
D	Encargado de reservas		M			
			F			
E	Encargado de mantenimiento		M			
			F			
F	Camarera de piso		M			
			F			
G	Recepcionista		M			
			F			
H	Recepcionista polivalente		M			
			F			
I	Jefe de recepción		M			
			F			
J	Organizador de eventos		M			
			F			
K	Auditor nocturno		M			
			F			
L	Administrador de empresas de alojamiento		M			
			F			
M	Portero		M			
			F			
	Otro. Cual:		M			
			F			
	Otro. Cual:		M			
			F			

**SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS - Personal Actual**

COD	Cargo	Número o Total	Sex o	Número o	Número por Edad	Número por Edad
					18-29	30 y más
N	Chef de cocina		M			
			F			
O	Posillero		M			
			F			
P	Administrador de restaurante		M			
			F			
Q	Capitán de meseros		M			
			F			
R	Mesero		M			
			F			
S	Mesero polivalente		M			
			F			
T	Ayudante de mesero		M			
			F			
U	Barman		M			
			F			
V	Cocinero polivalente		M			
			F			
W	Chef de partida		M			
			F			
X	Chef pastelero-panadero		M			
			F			
Y	Sommelier		M			
			F			
Z	Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes		M			
			F			
A.1	Instructor de seguridad alimentaria		M			
			F			
A.1	Seguridad alimentaria para personal operativo		M			
			F			
	Otro. Cual:		M			
			F			

	Otro. Cual:		M			
			F			

9. En el área de Operaciones de su negocio, podría estimar cual es el número de personal nuevo que va a requerir el próximo año por cargo? Podría indicar sus preferencias para el nuevo personal por cargo en cuanto a sexo y edad.

**SECTOR ALOJAMIENTO**

**Personal Nuevo**

COD	Cargo	Número Total	SEXO	Número	Número Edad	
					18-29	30 y más
A	Botones		M			
			F			
B	Ama de Llaves		M			
			F			
C	Conserje		M			
			F			
D	Encargado de reservas		M			
			F			
E	Encargado de mantenimiento		M			
			F			
F	Camarera de piso		M			
			F			
G	Recepcionista		M			
			F			
H	Recepcionista polivalente		M			
			F			
I	Jefe de recepción		M			
			F			
J	Organizador de eventos		M			
			F			
K	Auditor nocturno		M			
			F			
L	Administrador de empresas de alojamiento		M			
			F			
M	Portero		M			
			F			
	Otro. Cual:		M			
			F			

	Otro. Cual:		M			
			F			

**SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS**

**Personal Nuevo**

COD	Cargo	Número Total	Sexo	Número	Número por Edad	
					18-29	30 y más
N	Chef de cocina		M			
			F			
O	Posillero		M			
			F			
P	Administrador de restaurante		M			
			F			
Q	Capitán de meseros		M			
			F			
R	Mesero		M			
			F			
S	Mesero polivalente		M			
			F			
T	Ayudante de mesero		M			
			F			
U	Barman		M			
			F			
V	Cocinero polivalente		M			
			F			
W	Chef de partida		M			
			F			
X	Chef pastelero-panadero		M			
			F			
Y	Sommelier		M			
			F			
Z	Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes		M			
			F			
A.1	Instructor de seguridad alimentaria		M			
			F			
A.1	Seguridad alimentaria para personal operativo		M			
			F			
	Otro. Cual:		M			
			F			
	Otro. Cual:		M			
			F			

### III. Demanda de Prácticas Laborales de Estudiantes

10. ¿Estaría usted interesado en ofrecer Prácticas Laborales a estudiantes que hayan recibido capacitación técnica en las áreas de operaciones de su negocio? Las Prácticas Laborales no implican una remuneración. La empresa sólo reconoce transporte y alimentación únicamente cuando se trata de un horario superior a 6 horas.

a. SI

b. NO

c. No Responde

11. En caso de estar interesado en ofrecer Practicas Laborales a estudiantes que han recibido capacitación técnica en las áreas de operaciones de su negocio, ¿en cuáles cargos podría ofrecer pasantía y que género preferiría?

#### SECTOR ALOJAMIENTO

COD	Puesto en el que podría ofrecer Pasantías	Cargo en el que tiene interés	SEXO	
			M	F
A	Botones			
B	Ama de llaves			
C	Conserje			
D	Encargado de reservas			
E	Encargado de mantenimiento			
F	Camarera de piso			
G	Recepcionista			
H	Recepcionista polivalente			
I	Jefe de recepción			
J	Organizador de eventos			
K	Auditor nocturno			
L	Administrador de empresas de alojamiento			
M	Portero			
	Otro. Cual:			
	Otro. Cual:			

#### SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS

COD	Puesto en el que podría ofrecer Pasantías	Cargo en el que tiene interés	SEXO	
			M	F
N	Chef de cocina			
O	Posillero			
P	Administrador de restaurante			
Q	Capitán de meseros			
R	Mesero			
S	Mesero polivalente			
T	Ayudante de mesero			
U	Barman			
V	Cocinero polivalente			

W	Chef de partida			
X	Chef pastelero-panadero			
Y	Sommelier			
Z	Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes			
A.1	Instructor de seguridad alimentaria			
A-2	Seguridad alimentaria para personal operativo			
	Otro. Cual:			
	Otro. Cual:			

#### IV. Necesidades de Formación en Hospitalidad y Servicio al Cliente

12. ¿Se encontraría usted interesado en que su Personal Operativo actual o nuevo reciba formación técnica en Hospitalidad y Servicio al Cliente? *Márquelas o identifique los cursos luego califique del 1 al 3 según su prioridad.*

- 1 *Muy Prioritario*  
 2 *Prioridad Media*  
 3 *Menos Prioritario*

Para todo el personal de Operaciones

Curso	Si	No	Prioridad		
			1	2	3
Hospitalidad para personal operativo (Competencias generales Norma INEN)					
Servicio Al Cliente					

13. ¿Actualmente cómo realiza usted la capacitación y entrenamiento de su personal operativo?

Tipo de Capacitación	Si	No	%
a. Capacitación y Entrenamiento Interno dentro de su empresa			
b. Cuentan con un proveedor de servicios de capacitación que entrena y capacita a su personal			
c. Contratan personal con experiencia que ya ha sido previamente capacitado			
d. Contratan personal con estudios y entrenamiento que ya se encuentra capacitado			
e. No realizan capacitación para el personal			
Otro. Cual:			

#### V. Conocimiento del Sistema de Certificación en Competencias Laborales

14. ¿Conoce usted el Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el Sector Turismo?

Si

No

15. ¿Conoce usted que el CNCF cofinancia la capacitación para la certificación de Competencias Laborales en el Sector Turismo?

Si

No

**VI. Selección de Personal Operativo**

16. ¿Actualmente cómo realiza usted la selección de su personal operativo nuevo, cómo ubica a los candidatos para el puesto?

	Medio para obtener información de Candidatos para el puesto	SI	NO
a.	Publicación de Anuncio en Prensa		
b.	Llama a conocidos del sector		
c.	Contrata los servicios de una compañía de selección de personal		
d.	Contacta los centros de estudio de especialidades de turismo		
	Otro. Cual:		

**VII. Conectividad**

17. ¿Utiliza actualmente computadoras e Internet en su negocio? ¿Cuenta con una Página Web?

		SI	NO
a.	Cuenta con Computadoras en su negocio		
b.	Utiliza Internet en su negocio		
c.	Cuenta con una página web		
d.	Nombre de página web: _____		

18. Si utiliza Internet, ¿cuáles herramientas utiliza en su negocio?

	HERRAMIENTA	SI	NO
a.	Correo Electrónico		
b.	Sitios Web		
c.	Chats		
d.	Blackberry		
e.	Otro		

19. Si utiliza Computadoras, ¿cuáles software utiliza en las áreas operativas de su negocio?

	HERRAMIENTA	SI	NO
a.	Word		
b.	Excell		
c.	Otros, cuales:		

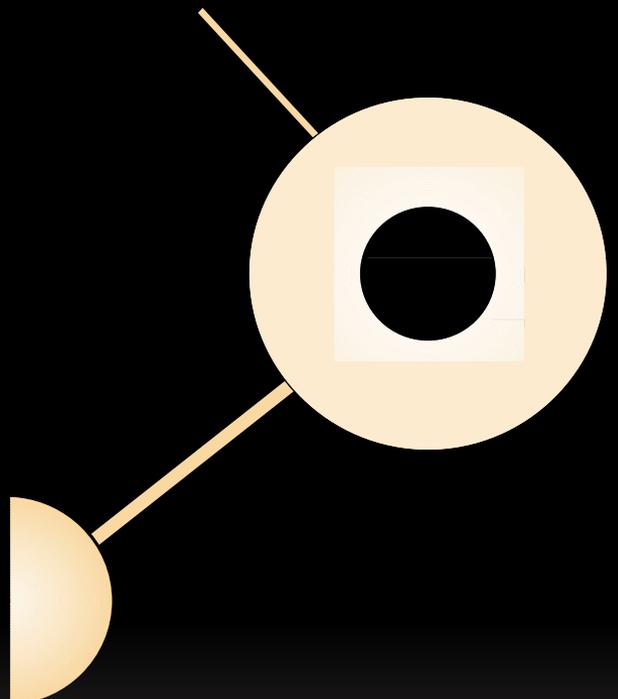
20. Si utiliza Software e Internet en las áreas operativas de su negocio, ¿requeriría personal operativo nuevo para manejar estas herramientas?

SI	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

21. ¿Si requiere personal nuevo para manejar estas herramientas, ¿cuanto Personal Operativo nuevo requeriría? Favor indicar el número de personal y la herramienta.

Herramienta	Personal Operativo Nuevo



# FUNDACION E-DUCATE

**2011**

Conectando jóvenes en desventaja con empleos de calidad – Ecuador

Jóvenes Productivos Entra21

# Principales Usos de Tics en el Proyecto

En el proceso de **Formación.**

En habilidades básicas para la vida, alfabetización digital y uso de office. En habilidades específicas, plataforma para la de competencias laborales en Turismo.

En proceso de **Inserción Laboral.**

Uso de internet, búsqueda de empleo en bolsas electrónicas de trabajo, envío de hojas de vida por e-mail y participación en redes sociales: Facebook.

Contacto y seguimiento de jóvenes.

# Limitaciones



La plataforma de autoaprendizaje a pesar de contener audios, videos y otros recursos implica un grado de lectura alto que representó una dificultad para los jóvenes priorizados por el proyecto por sus escasas habilidades lectoras, lo que requirió de mayor apoyo por parte de los Asistentes Tutoriales.

Difusion.

Certificaciones.

# Principales logros

Uso intensivo de la tecnología en proceso de formación con el acompañamiento de Asistentes Tutoriales y Capacitadores.

Estratégico durante el proceso de inserción laboral para mantener el contacto con los jóvenes.

Los jóvenes hacen búsquedas en internet que van mas allá de las actividades de entretenimiento.

Las habilidades adquiridas en el uso de Tics representaron una ventaja para la vinculación laboral de los jóvenes productivos frente a otros candidatos.

Oportuno para el intercambio de experiencias laborales y académicas entre los jóvenes beneficiarios.

# Resultados

607 jóvenes capacitados de los cuales terminaron fase de aula 437 (72%) y terminaron pasantías 318 (52%).

De estos se insertaron laboralmente 162 (51%)

El 90% de las empresas que han acogido a jóvenes en convenio de aprendizaje o para trabajo, califican de muy satisfactorio el desempeño de los jóvenes del programa





El programa *entra21* fue creado en alianza con el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), del Banco Interamericano de Desarrollo con el objetivo de mejorar el acceso de jóvenes en situación de desventaja de América Latina y el Caribe a los empleos generados por la nueva economía del siglo 21. Tiene como propósito desarrollar modelos efectivos de formación e inserción laboral que, además de las habilidades técnicas, incorpore desarrollo en habilidades para la vida y en tecnologías de información y comunicación (TICs). Adicionalmente, se ha propuesto contribuir mejorar el conocimiento sobre el desempleo juvenil y las mejores prácticas para combatirlo. Esta iniciativa a cuatro años se ha denominado “Conectando a los Jóvenes con Empleos de Calidad” y es la segunda fase del Programa *entra21*.

CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES	C1 FECHA INICIO - CIERRE		C2 FECHA INICIO - CIERRE		TOTAL ACUMULADO		META
	UBICACION	PORCENTAJE	UBICACION	PORCENTAJE	C1 y C2	PORCENTAJE	
# de aplicantes	392	32,7	623	51,9	1015	84,6	1200
# de jóvenes matriculados	392	54,1	343	47,3	735	101,4	725
# de jóvenes con pasantía terminada	272	41,7	126	19,3	398	60,9	653
# de jóvenes que no hicieron pasantía	72	100,0	84	116,7	156	216,7	72
# de jóvenes aprobados	291	NA	171	NA	462	NA	NA
# de jóvenes que completaron su formación pero no aprobaron	73	NA	80	NA	153	NA	NA
# de jóvenes desertores del proyecto	28	NA	91	NA	119	NA	NA
# de jóvenes trabajando al egresar	27	7,5	40	11,1	67	18,7	359

## Herramientas empleadas

- Aulas digitales- aplicativo CAE implementado durante todos los ciclos de formación.

## Logro en meta de certificaciones internacionales

- Se aspiraba a que 66 jóvenes (10% de quienes se certificasen) lograsen certificación internacional.

## Actividades desarrolladas:

- Selección de 80 estudiantes, por mérito académico
- Preparación de los estudiantes en herramientas de Word, Excel, Power Point, Outlook, Acces, versiones 2007.
- Se realizó una simulación, a la que asistieron 51 estudiantes.
- 24 jóvenes (36%) obtuvieron el certificado Microsoft

## Limitaciones:

- Escasa apropiación de los medios virtuales por parte de los estudiantes como de herramienta de aprendizaje.
- Dificultades técnicas ocasionales para el uso de la herramienta.
- Condiciones de los tutores (ellos conocían la herramienta no el contenido a desarrollar), esto dificultó el acompañamiento.

## Aprendizaje:

- Dado el perfil de los beneficiarios los procesos de aprendizaje, necesitan el uso de herramientas virtuales, sin embargo, es indispensable hacer un acompañamiento presencial permanente.

- Informática Empresarial
- Ilustración Digital
- Instalación de Redes
- Mercadeo en el Punto de Venta
- Auxiliar Administrativo Gestión Empresarial
- Auxiliar Contable y Financiero



Jornada de inducción primera cohorte



Jornada de inducción segunda cohorte



Reunión. Grupo Focal



Reunión con Docentes del Proyecto



Equipo de Trabajo del Proyecto



Jovenes participantes en Grupo Focal



Reunión. Grupo Focal



Conectando Jóvenes Desfavorecidos  
a Empleos de Calidad

Dentro del marco del programa **entra21** tenemos el gusto de invitarle a la  
**Entrega de Certificados**  
de los cursos Técnico Laborales de Aulas Digitales  
en convenio con la Fundación Universitaria Panamericana y Misión Bogotá  
con el respaldo de  
FOMIN, el IDRC y la International Youth Foundation

Fecha: Miércoles 24° de Marzo  
Hora: 9:45 a.m.  
Lugar: ACJ Cra 16 N° 28B - 33

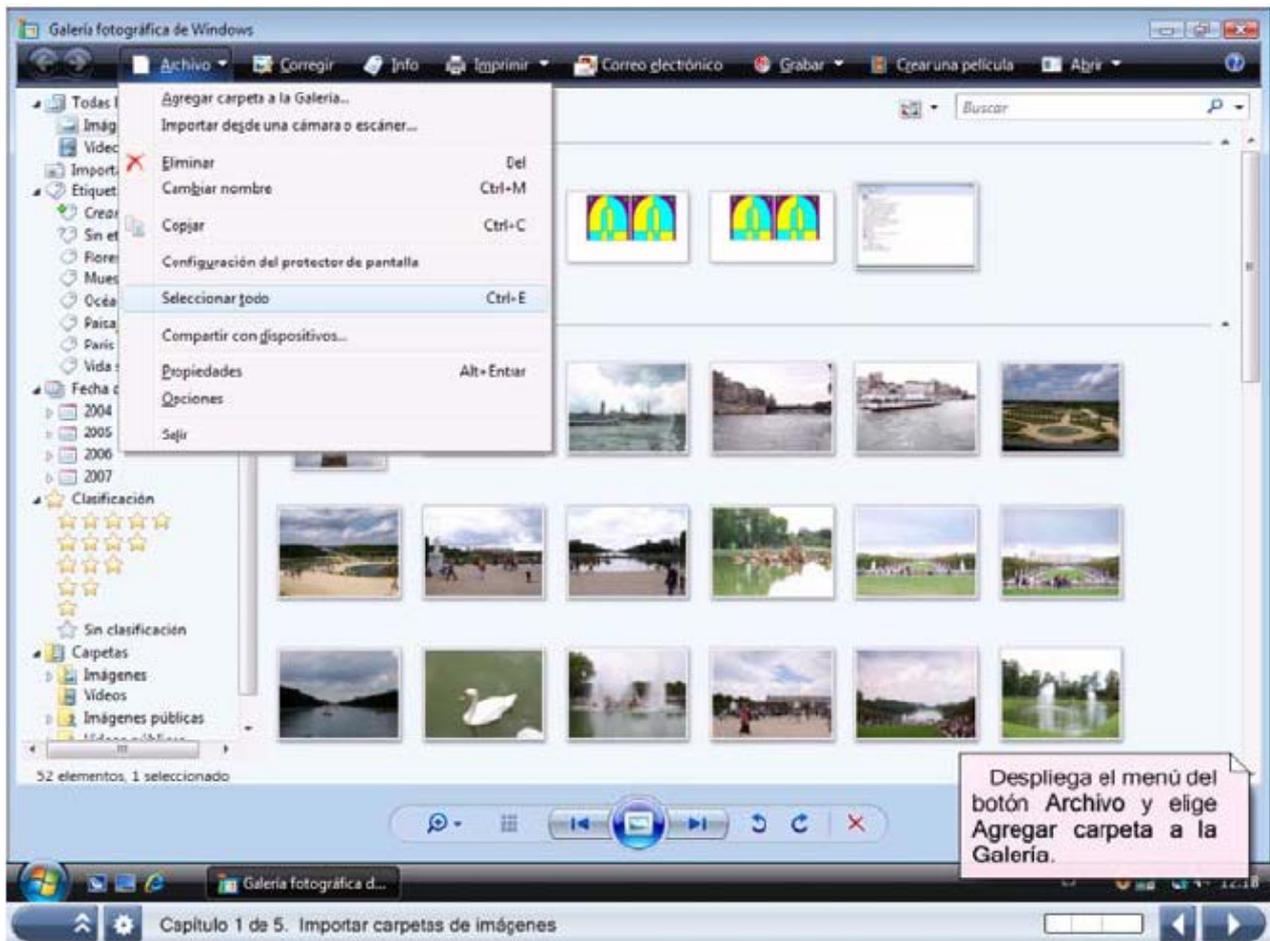


Invitación Entrega de Certificados



Aula Digital Sede Américas

- **Aulas Digitales es un sistema multimedia presencial y virtual de aprendizaje, personalizado e interactivo, que tiene como objetivo formar especialistas en el manejo de herramientas informáticas**

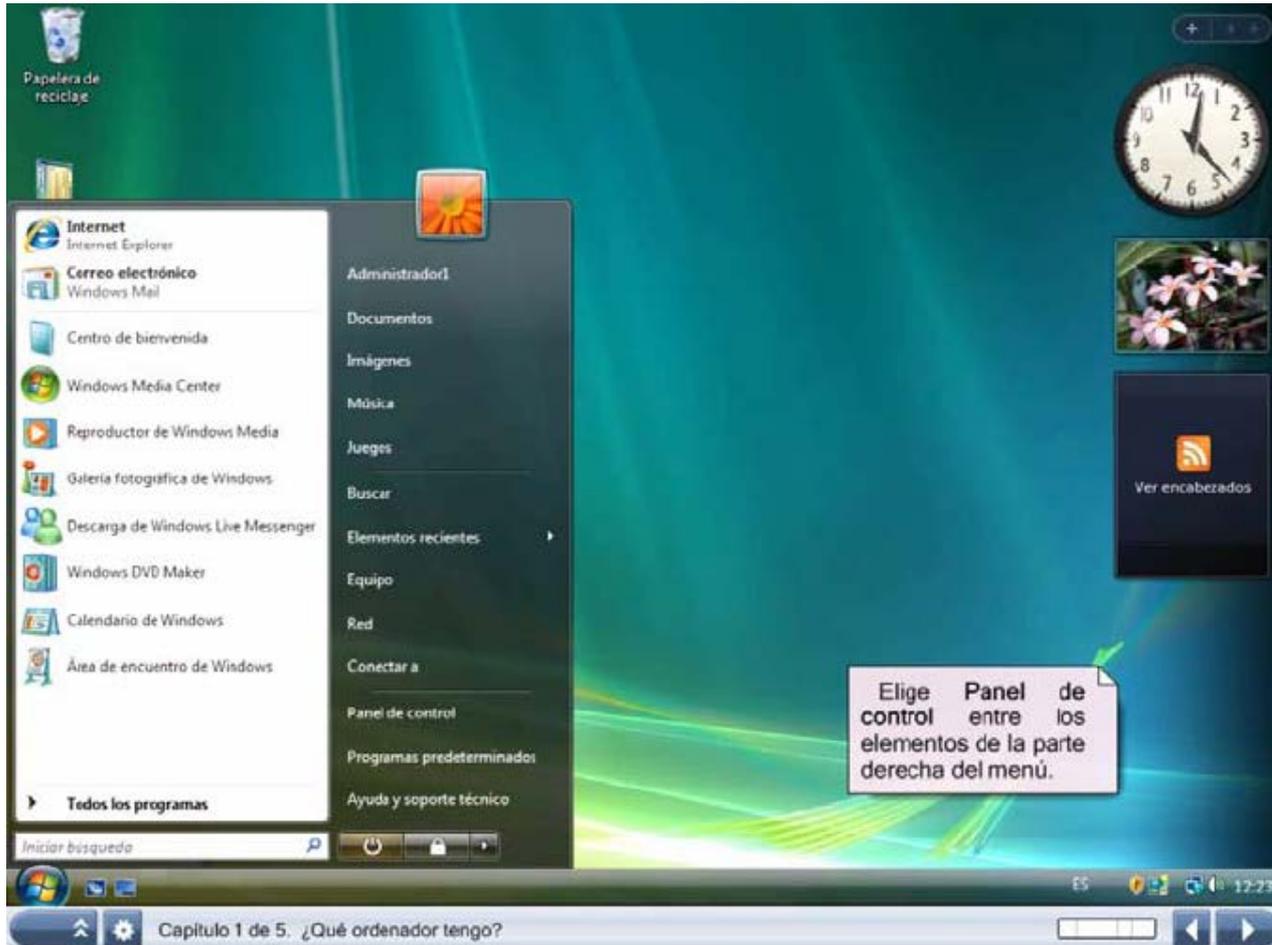


Enseñanza interactiva y e-learning, que utiliza materiales didácticos que incorporan textos, imágenes, sonidos y animaciones, permite activar o estimular simultáneamente todos los sentidos en el estudiante, aumentando la retención de los conocimientos aprendidos.

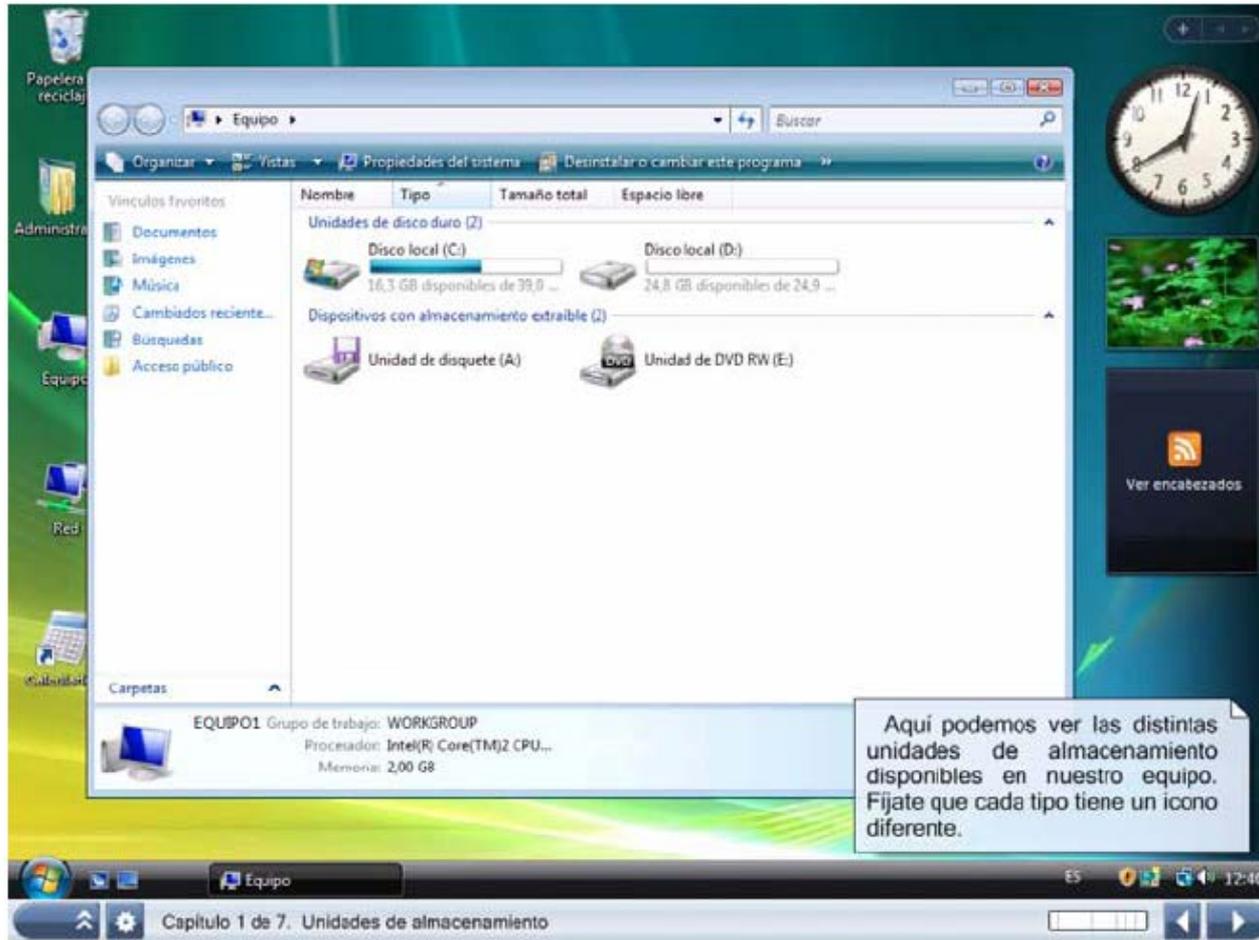
A pesar de la variedad de cada curso, todos tienen algo en común: la simulación de la aplicación real.

Son cursos interactivos al 100%. No son tutoriales.

En el curso se dispone de una simulación perfecta al programa real y mediante una teoría sencilla se aprende gracias a sus simulaciones, mediante el uso de nuestra metodología 'leer poco' y 'practicar lo aprendido', además de preguntas durante el curso, tests auto evaluativos y ejercicios prácticos al finalizar cada lección.



El aprendizaje se realiza de forma progresiva. No se trata de aprender conceptos sueltos como ocurre con un tutorial, sino que, a medida que se avanza en el curso, se van repasando conceptos aprendidos de las lecciones anteriores, relacionados con los nuevos conceptos, tanto a nivel teórico como práctico. La enseñanza es realmente individualizada, por tanto, el alumno aprende a su ritmo y de forma amena.



Los cursos se dividen en módulos éstos, a su vez, en lecciones. Cada lección tiene un máximo de nueve capítulos. Capítulo o parte de la lección: contiene explicaciones junto con muchas acciones prácticas relacionadas con dichas explicaciones. Al final del presente documento, tiene el temario completo del curso, de esta forma verá claramente la estructura del mismo.

- Conceptos teóricos: Pequeñas explicaciones.
- Conceptos prácticos: Prácticas de cada explicación.
- Cada lección dispone de la opción:
  - Repaso una vez finalizada.
  - Test en cada lección, (se incorpora el test de nivel de aprendizaje).
  - Ejercicio práctico simulado.
  - Manual, ejercicios (a realizar en la aplicación real) y soluciones (Opción en cada lección).
  - La Voz y el texto se puede ejecutar o no, a elección del usuario/alumno.
  - Avanzar o retroceder con total libertad.
  - Ejecución en ventana a tamaño variable.
  - Glosario de términos integrado.





¡Muchas Gracias!





# jóvenes productivos

## ECUADOR



# OBJETIVOS

Capacitar para el trabajo a jóvenes de escasos recursos económicos que estén entre 18 y 29 años. La capacitación se complementa con la vinculación a una pasantía en una empresa del sector comercio o turismo, para aumentar sus posibilidades de conseguir un empleo de calidad.

# MODELO

1

CAPACITACION  
EN AULA  
2 meses

2

CONVENIO DE  
APRENDIZAJE EN  
EMPRESAS  
(Pasantías)  
160 horas

3

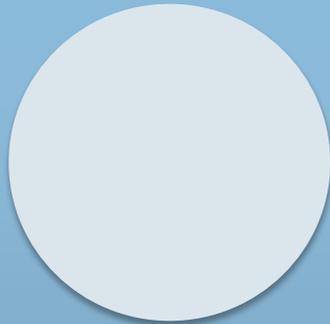
CERTIFICACION

MAS  
OPORTUNIDADES  
LABORALES

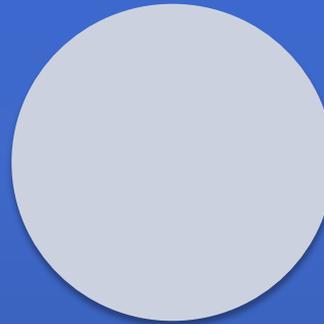
# COMPETENCIAS



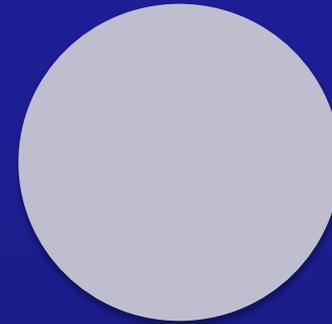
CAMARERA DE  
PISO



RECEPCIONISTAS  
POLIVALENTES



MESEROS  
POLIVALENTES



AMA DE LLAMES

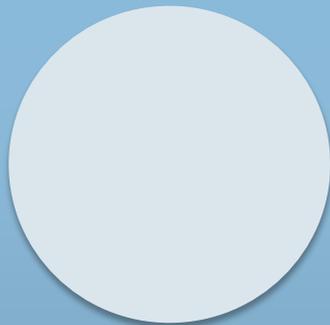


COMPETENCIAS TURISTICAS

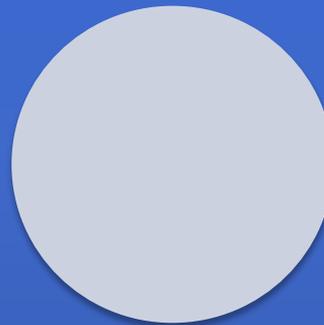
# COMPETENCIAS



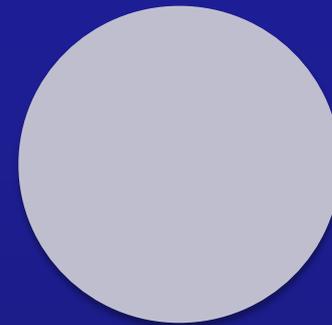
CAJERO  
POLIFUNCIONAL



VENDEDOR DE  
ALIMENTOS  
PROCESADOS



MANEJO DE  
INVENATRIO Y  
BODEGA



VENDEDOR DE  
ARTICULOS  
VARIOS



COMPETENCIAS SECTOR COMERCIO

## I Fase: 2006 – 2007. ENTRA 21

Ciudad: Guayaquil

Competencias: Mesero Polivalente y Diseño página Web

Meta: Capacitar a 500 jóvenes de escasos recursos

Alcances: Capacitación, Pasantía

Resultados: 500 jóvenes capacitados

Financiadores: IYF, FOMIN, CDRC

## II Fase: 2008 – 2010. ENTRA 21

- **Ciudad:**

Guayaquil (4 Cohortes 2008 - 2010) y Quito (1 Cohorte, 2010)

- **Competencias:** Cohorte 1 y 2: Mesero Polivalente y Diseño página Web; Cohorte 3: Mesero Polivalente y Recepcionista

Cohorte 4 : Mesero y recepcionista Polivalentes, Ama de Llaves, Camareros/as de Piso.

- **Meta:** Capacitar a 600 jóvenes de escasos recursos en Gye y 200 en UIO. 40% de jóvenes con empleo formal.

- **Alcances:** Capacitación, Pasantía, inserción laboral

- **Resultados:** 80% capacitados en Gye, 75% en UIO, 38% de inserción Laboral.

- **Financiadores:** IYF, FOMIN, CDRC

- El Programa Jóvenes Productivos se enmarca dentro de las **políticas de empleo del Gobierno Nacional** que busca **mitigar los altos índices de desempleo** así como fortalecer el sector privado con trabajadores calificados.
- Apoyo de **Ministerio de la Coordinación de la Producción, Competitividad y Empleo** y del Ministerio de Industrias ampliando su cobertura a otras provincias del Ecuador, entre las cuales se encuentran: Machala, Manabí y Esmeraldas.

## ACTORES

- MIPRO
  - MCPEC
  - Gobiernos Provinciales.
  - Municipalidades
  - Fundación Edúcate
  - Jóvenes
  - Empresarios
- 2500 Capacitados  
800 con empleo

## CONVOCATORIA

- Informar claramente al joven sobre los compromisos que adquiere una vez se inscribe al programa.
- Orientar al joven sobre la competencia en la cual se desea inscribir, tomando en cuenta su experiencia y a su proyecto de vida.
- Las expectativas generadas en los jóvenes deben ser reales y alcanzables.
- Las personas encargadas de la selección del joven deben tener las competencias necesarias para orientar e informar adecuadamente al joven.

## CAPACITACION

- Énfasis en habilidades para la vida.
- Temas como la perspectiva de género, el autoestima, la toma de decisiones y el liderazgo deben ser transversales en la capacitación y no una materia a parte.
- El seguimiento con los y las jóvenes debe ser diario y abarcar no solo el registro de asistencia, sino también el conocimiento de la situación social y familiar del joven.
- La capacitación se convierte en un espacio de contención donde los y las jóvenes exponen sus casos y estos son retomados de manera pedagógica buscando soluciones entre todos los presentes.

## CAPACITACION

- Aproximar el comportamiento en el aula a lo que podría suceder en el espacio laboral
- Los profesores deben impartir talleres mas que clases magistrales.
- Las materias como lenguaje y matemáticas deben estar relacionados con el área laboral.
- Los ejercicios como los ejemplos deben ser tomados de situaciones reales del trabajo.
- los facilitadores deben tener un rol de motivador y de autoridad.

## INTERMEDIACION

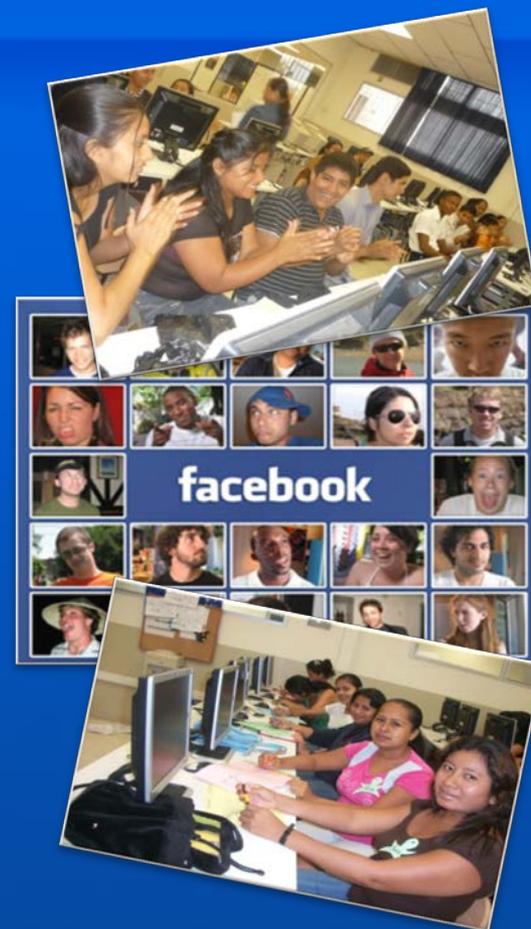
- El trabajo con nuevas tecnologías facilita la comunicación con jóvenes.
- El seguimiento debe ser diario para brindar mayor apoyo y seguridad al joven en su desempeño, así mismo para orientar sus decisiones.
- Evitar convertir la conducta del joven en un síntoma y mas bien brindarle soluciones y sugerencias para su mejor desempeño en el trabajo.
- Involucrar a la familia de l joven para que estos sean aliados en el programa: circulares, llamadas, retroalimentación del desempeño del joven.

[www.jovenesproductivos.com](http://www.jovenesproductivos.com)

FACEBOOK:

Jóvenes Productivos ó

JOVENES PRODUCTIVOS





# jóvenes productivos

URUGUAY – ECUADOR

[educateuruguay.org](http://educateuruguay.org)  
[e-ducate.org](http://e-ducate.org)





jóvenesproductivos

# ¿Por qué Jóvenes Productivos?



jóvenes productivos

## Problemática Juvenil

- ▶ Identificación de un alto índice de desempleo, empleo informal y subempleo en la población juvenil.
- ▶ Problemática de deserción de los y las jóvenes del sistema escolar tradicional.
- ▶ Jóvenes con escasa formación técnica y habilidades para afrontar la vida.

## Problemática Empresas

- ▶ Escaso personal calificado.
- ▶ Necesidad de contratar personal.
- ▶ Mercado competitivo a nivel local, regional y mundial.



jóvenesproductivos

Hasta febrero Jorge Vargas laboraba como cobrador de la línea de bus 104, pero gracias al programa Jóvenes Productivos, que lo capacitó de forma gratuita, ahora trabaja como mesero en el local de la parrillada El Ñato, en el centro de Guayaquil.

El joven de 18 años de edad comentó que su vida cambió para bien, pues ahora cuenta con un sueldo básico fijo (\$240) que le permitirá terminar sus estudios secundarios.





jóvenesproductivos



[www.hoy.com.ec](http://www.hoy.com.ec)

Con camisa de color blanco, pantalón negro, zapatos oscuros y sin corbata, Santiago Arcos y Christian Ubidia recibían anteayer a quienes visitaban su lugar de trabajo.

El propietario del Gaudí, Alfredo Camadrán, dijo que en su restaurante han trabajado unos 20 jóvenes capacitados por el programa.



jóvenesproductivos

# ¿Qué es Jóvenes Productivos?

# Fases del Proyecto



**1**

**DIAGNÓSTICO**

**2**

**DESARROLLO CURSO ONLINE**

# Fases del Proyecto

3

**CAPACITACION  
EN AULA**  
(ONLINE/PRESENCIAL)  
2 meses

4

**CONVENIO DE  
APRENDIZAJE EN  
EMPRESAS**  
(Pasantías)  
160 horas

5

**CERTIFICACIÓN**

**MAS  
OPORTUNIDADES  
LABORALES**



jóvenesproductivos

## CAPACITACION

- ▶ Habilidades para la vida.





jóvenesproductivos

**Los facilitadores deben tener un rol de motivador y de autoridad.**

El seguimiento con los y las jóvenes fue diario, abarcando no sólo el registro de asistencia, sino también el conocimiento de la situación social y familiar del joven.

La capacitación se convierte en un espacio de contención.



## El rol del facilitador



- ▶ El seguimiento debe ser diario para brindar mayor apoyo y seguridad al joven en su desempeño, así mismo para orientar sus decisiones.
- ▶ Evitar convertir la conducta del joven en un síntoma y mas bien brindarle soluciones y sugerencias para su mejor desempeño en el trabajo.
- ▶ Involucrar a la familia del joven para que estos sean aliados en el programa: circulares, llamadas, retroalimentación del desempeño del joven.



jóvenes productivos

## CAPACITACION por METODOLOGÍA DE CASOS

Formato taller vs. clases magistrales.

Aproximar el comportamiento en el aula al ámbito laboral.

Los ejercicios deben basarse en situaciones reales del trabajo.

Las materias curriculares deben estar relacionados con el área laboral.

## OFICIOS DESARROLLADOS



CAMARERA DE  
PISOS



RECEPCIONISTAS  
POLIVALENTES



MESEROS  
POLIVALENTES



AMA DE LLAMES

COMPETENCIAS TURÍSTICAS



jóvenesproductivos

# DESARROLLO

## Jóvenes Productivos

## El rol de la Tecnología



jóvenesproductivos

- a) Democratización del acceso a educación de calidad.
- b) Acceso a conocimiento de profesionales ilimitadamente.
- c) Acercamiento a la realidad laboral a través de situaciones realizadas en espacios verdaderos y con trabajadores reales.
- d) Apropiación tecnológica relevante.
- e) Conocimiento de mejores prácticas a través de vivencias de jóvenes profesionales.
- f) Herramientas de evaluación que habilitan certificación.
- g) Desarrolla otras capacidades a través del correcto manejo de lenguaje técnico a través de glosarios, videos, textos.
- h) Oferta de material adicional de información a través de links.

# EQUIPO DE DESARROLLO



Expertos en  
Tecnología y  
educación

Equipo de producción  
(Desarrollo software y  
de material  
audiovisual)

Expertos con  
experiencia docente,  
y que estuvieran  
trabajando  
actualmente en la  
industria de servicios

## LOCACIÓN



- ▶ La filmación y fotos del curso de mesero profesional se llevó a cabo en las instalaciones del Hotel Cala di Volpe en Montevideo.
- ▶ Los cursos de Recepcionista, Ama de Llaves y Camarera de Pisos se realizaron en las instalaciones de los hoteles Barradas y Golden Beach en Punta del Este.



Mejores y peores prácticas



Videos demostrativos de técnicas de servicio



Videos sobre mejores prácticas  
de relacionamiento laboral



jóvenesproductivos

# OBJETIVOS Y METAS

## Jóvenes Productivos

# RESULTADOS al 2010



jóvenesproductivos

- ▶ **Meta:** Capacitar a 800 jóvenes de escasos recursos de 18 a 29 años.
- ▶ **Alcances:** Capacitación, Pasantía, inserción laboral.
- ▶ **Resultados:**

80% capacitados

38% de inserción  
Laboral.

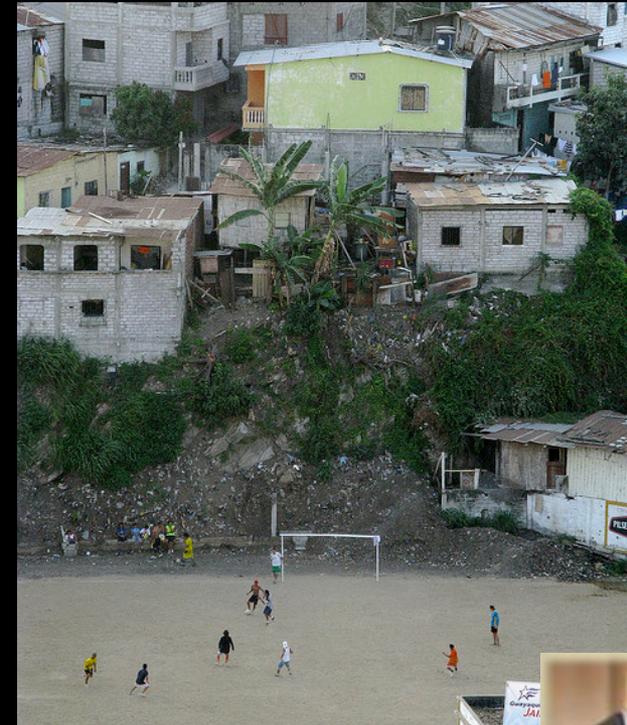


jóvenes productivos

38% de inserción  
Laboral.

80% capacitados

Oportunidades  
para 800 jóvenes  
(18 a 29) de escasos  
recursos



# ¿Dónde encontrarnos?



jóvenesproductivos



[educateuruguay.org](http://educateuruguay.org)

[www.jovenesproductivos.com](http://www.jovenesproductivos.com)



***ESTUDIO DE DEMANDA LABORAL DEL SECTOR  
TURISMO “ DE LA CIUDAD DE QUITO “***

**PROYECTO  
“JOVENES PRODUCTIVOS II”**

**Por  
Richard Moreno Balladares**

**Marzo de 2009**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>3</b>
<b>1.1 ANTECEDENTES</b>	<b>5</b>
<b>1.2 OBJETIVO GENERAL</b>	<b>5</b>
<b>1.3 ALCANCE DEL ESTUDIO</b>	<b>5</b>
<b>2. METODOLOGÍA</b>	<b>6</b>
<b>3. RESULTADOS</b>	<b>7</b>
<b>3.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR TURISMO.</b>	<b>7</b>
<b>A. CARACTERISTICAS GENERALES</b>	<b>7</b>
<b>B. CONECTIVIDAD</b>	<b>18</b>
<b>C. PERSONAL OPERATIVO</b>	<b>20</b>
<b>D. NECESIDADES DE CAPACITACION</b>	<b>31</b>
<b>4. CONCLUSIONES</b>	<b>61</b>
<b>5. RECOMENDACIONES</b>	<b>62</b>
<b>6. ANEXOS</b>	<b>65</b>
<b>6.1 INSTRUMENTOS DE ENCUESTA PARA EL SECTOR ALIMENTOS &amp; BEBIDAS Y HOSPEDAJE</b>	<b>65</b>
<b>FORMULARIO DE ENCUESTA</b>	<b>65</b>

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

---

**El estudio para efectos de análisis se lo ha dividido en dos Sectores: Bebidas & Alimentos y Alojamiento.**

**Como resultados importantes de las encuestas realizadas a los establecimientos de lujo, primera y segunda categoría del sector Bebidas & Alimentos, tenemos:**

Los meses de diciembre, mayo, noviembre y febrero son excelentes para las ventas de los establecimientos de los sectores alimentos/bebidas.

Más del 62% de los establecimientos encuestados indicaron como horario de preferencia para capacitar al personal en las mañanas, mientras que más del 21% indicaron que en las tardes.

La capacitación y/o entrenamiento de los empleados la realizan internamente en más del 51% de las empresas encuestadas, el 21% contrata a proveedores de servicios de capacitación.

Para seleccionar a su personal lo hacen a través de contactos con conocidos del sector, en más del 40%, y mediante anuncios en la prensa, en más del 42% de los encuestados.

Para el personal operativo actual y nuevo, el curso de desarrollo de competencias para el cargo de meseros es el de mayor demanda. Además consignaron los cursos de posillero, ayudantes de mesero y barman.

La mayoría de las empresas encuestadas estarían dispuestas a ofrecer pasantías a estudiantes que han recibido capacitación técnica, para los puestos de mesero, posillero, barman, mesero polivalente, instructor de seguridad alimentaria, seguridad alimentaria para supervisores y agentes.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales y el Consejo Nacional de Capacitación y Formación Empresarial (CNCF) en el sector turismo, del área de Bebidas & Alimentos, no es conocido por el 70% de los encuestados, en promedio.

Superior al 90% de los encuestados del sector Alimentos & Bebidas, distribuidos en bares, cafeterías y restaurantes, utilizan computadoras en sus negocios. Más del 67% cuentan con correo electrónico. Aproximadamente el 33% cuentan con pagina web.

**Como resultados importantes de las encuestas realizadas a los establecimientos de lujo, primera y segunda categoría del sector Alojamiento, tenemos:**

Los meses de diciembre, marzo, julio y agosto son intensos en las ventas de los establecimientos de esta categoría.

Más del 41% de los establecimientos encuestados indicaron como horario de preferencia para capacitar al personal en las mañanas, más del 32% indicaron en las tardes, y cerca del 15% los fines de semana.

La capacitación y/o entrenamiento de los empleados la realizan internamente en más del 53% de las empresas encuestadas, contratan proveedores de servicios de capacitación en más del 18%.

Para seleccionar a su personal lo hacen a través de contactos con conocidos del sector, en más del 42%, y mediante anuncios en la prensa, en más del 47% de los encuestados.

Para el personal operativo actual, el curso de desarrollo de competencias para el cargo de botones, amas de llaves y recepcionista polivalente, son los más necesarios.

La mayoría de las empresas encuestadas estarían dispuestas a ofrecer pasantías a estudiantes que han recibido capacitación técnica, para los puestos de recepcionista, ama de llaves, botones y encargados de reservas.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales y el Consejo Nacional de Capacitación y Formación Empresarial (CNCF) en el sector turismo, del área de Alojamiento, no es conocido por el 60% de los encuestados, en promedio.

Cerca del 85% de los encuestados del sector Alojamiento, distribuido en albergues, hostales y hoteles utilizan computadoras en sus negocios. Más del 86% cuentan con correo electrónico. Aproximadamente el 63% cuentan con pagina web.

---

## 1.1 ANTECEDENTES

---

El Programa “Jóvenes Productivos” que es financiado por el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) surge de enlazar las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo de la Ciudad de Quito ..... con las estrategias planteadas por el Plan Cantonal Juvenil.

El modelo de gestión del proyecto pretende capacitar a jóvenes de entre 18 y 29 años de edad a través de cursos desarrollados en una plataforma virtual en compañía de tutores quienes motivaran a los participantes para que terminen el curso en los centros virtuales.

---

## 1.2 OBJETIVO GENERAL

---

Determinar las necesidades de capacitación en competencias laborales, intermediación laboral y pasantías del sector turismo. Esta información servirá como herramienta para el desarrollo del programa “Jóvenes Productivos” que pretende insertar a jóvenes de bajos recursos económicos de entre 18 y 29 años de edad al mercado laboral de la ciudad de Quito.

---

## 1.3 ALCANCE DEL ESTUDIO

---

El estudio obtendrá información del sector turístico de Quito con relación al empleo actual generado y a la demanda de empleo para el 2009 y 2010. También el estudio levantará las necesidades de capacitación en competencias laborales por cargo, género y edad para el personal actual y para el personal nuevo a contratar en el 2009 y 2010; además del interés de los establecimientos en recibir pasantes por cargo y género. El estudio también levantará la importancia que tiene para el sector el desarrollo de herramientas de intermediación laboral.

## 2. METODOLOGÍA

---

Con el objetivo de conocer las necesidades más de capacitación en competencias laborales del sector turismo, de los establecimientos de las categorías de lujo, I y II, se conformaron dos grupos de estudio, el primero corresponde al sector de Alimentos & Bebidas y el segundo al de Hospedaje a través del empleo de una metodología de selección aleatoria de encuestados, con un nivel de confianza del 90% y un intervalo de confianza del 10%. De una población de 718 establecimientos en la ciudad de Quito<sup>1</sup>

Se dividió en dos grupos de estudio a la población del sector turismo para que la muestra sea más representativa.

Por tal motivo se diseñaron dos instrumentos de investigación dirigidos: el primero, al Sector Alimentos y Bebidas y el segundo al Sector Hospedaje, cuyos objetivos fueron los siguientes:

- Identificar las principales características de las empresas.
- Recopilar información sobre los grupos de edad, género, nivel de preparación técnica del personal y áreas en las que capacitarían los directivos de los establecimientos al personal actual, nuevo y pasantes.

---

<sup>1</sup>Según la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha (CAPTUR), a Enero del 2009.

- Determinar los tipos de cursos que recibirían los empleados y pasantes de los establecimientos encuestados.

<b>Tamaño MUESTRA CAPTUR</b>	
<i>Categorías: Lujo, Primera y Segunda</i>	
<b>Sector Alimentos y Bebidas</b>	<b>Q muestral</b>
<i>Total Subsectores</i>	<b>95</b>
Cafeterías	19
Restaurantes	65
Bares	11
<b>Sector Hospedaje</b>	
<i>Total Subsectores</i>	<b>65</b>
Hostal y Hostal residencial	35
Hoteles	18
Pensiones	8
Albergues, Apartamentos turisticos y Cabañas	4
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>160</b>

---

## 3. RESULTADOS

### 3.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR TURISMO.

#### A. CARACTERISTICAS GENERALES

---

La mayoría de los establecimientos encuestados del sector Alimentos y Bebidas de las

Categorías de lujo, I y II operan entre 12 y 16 horas todos los días.

TABLA 1.- APERTURA DE ESTABLECIMIENTOS, ALIMENTOS & BEBIDAS

**Tabla de contingencia Horario de Apertura de Lunes a Viernes por Intervalos ' Actividad del Establecimiento**

Recuento		Actividad del Establecimiento			Total
		bares	cafeteria	restaurante	
Horario de	7:00 - 9:00	0	12	9	21
Apertura de	9:01 - 11:00	2	7	27	36
Lunes a	11:01 - 13:00	0	0	25	25
Viernes por	13:01 - 15:00	2	0	0	2
Intervalos	15:01 - 17:00	6	0	3	9
	17:01 - 19:00	0	0	1	1
	19:01 - 21:00	1	0	0	1
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>19</b>	<b>65</b>	<b>95</b>

De los 65 restaurantes: 9 abren el establecimiento de 7H00 (siete de la mañana) a 9H00 (nueve de la mañana), 27 de 9H01 (nueve de la mañana) a 11H00 (once de la mañana), 25 de 11H01 (once de la mañana) a 13H00 (una de la tarde), 3 de 15H01 (tres de la tarde) a 17H00 (cinco de la tarde) y un establecimiento de 17H01 (cinco de la tarde) a 19H00 (siete de la noche).

**TABLA 2.- CIERRE DE ESTABLECIMIENTOS. SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**

**Tabla de contingencia Horario de cierre de Lunes a Viernes por intervalo \* Actividad d Establecimiento**

Recuento		Actividad del Establecimiento			Total
		bares	cafeteria	restaurante	
Horario de cierre de	0:00 - 3:00	9	2	19	30
Lunes a Viernes por	15:01 - 18:00	0	0	3	3
intervalo	18:01 - 21:00	0	14	16	30
	21:01 - 23:59	1	3	27	31
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>19</b>	<b>65</b>	<b>94</b>

De los 65 restaurantes: 19 cierran el establecimiento de 0H00 (doce de la noche) a 3H00 (tres de la madrugada), 3 de 15H01 (tres de la tarde) a 18H00 (seis de la tarde), 16 de 18H01 (seis de la tarde) a 21H00 (nueve de la noche) y 27 establecimientos de 21H01 (nueve de la noche) a 23H59 (doce de la noche).

La mayoría de los establecimientos encuestados del sector Alimentos y Bebidas de las categorías de lujo, I y II operan entre 12 y 16 horas diarias de lunes a viernes.

TABLA 3.- APERTURA Y CIERRE DE ESTABLECIMIENTOS, SECTOR HOSPEDAJE

**Establecimientos que cierran - vs- Establecimientos que no cierran**

	Casos					
	Cierran		No Cierran		Total	
	N	%	N	%	N	%
Número de establecimientos & Porcentajes	25	38,5%	40	61,5%	65	100%

De los 65 establecimientos encuestados, de lunes a viernes 40 (que es el 61,5%) permanecen abiertos las 24 horas del día; y los 25 (38,5%) restantes cierran en alguna hora del día. **Esto se repite en los fines de semana**

#### A.1. SELECCIÓN DE PERSONAL

La selección de personal operativo de bares y restaurantes, en promedio, lo hacen a través de publicación en anuncio de prensa, en un 42.4%, llamando a conocidos en un 40.2%, a través de centros de estudios de especialidades de turismo en 9.1%, y de compañías de selección de personal en un 8.3% (Ver tabla # 4 y Graf. 1)

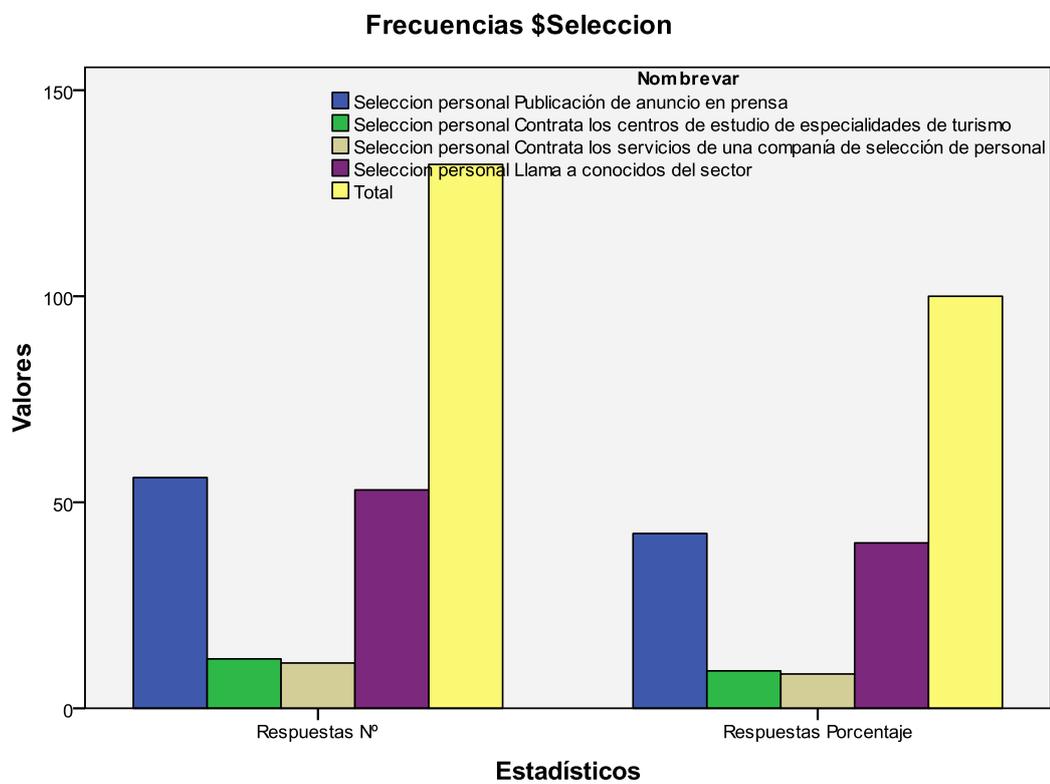
TABLA 4.- MÉTODOS PARA SELECCIONAR PERSONAL. SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS

**Frecuencias \$Selección**

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Selección personal <sup>a</sup>	Publicación de anuncio en prensa	56	42.4%	69.1%
	Contrata los centros de estudio de especialidades de turismo	12	9.1%	14.8%
	Contrata los servicios de una compañía de selección de personal	11	8.3%	13.6%
	Llama a conocidos del sector	53	40.2%	65.4%
Total		132	100.0%	163.0%

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1.

GRAFICA1.- MÉTODOS PARA SELECCIONAR PERSONAL. SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS



La selección de personal operativo de Hospedaje, en promedio, lo hacen a través de publicación en anuncio de prensa, en un 47.4%, llamando a conocidos en un 42.1%, a través de centros de estudios de especialidades de turismo en 9.2%, y de compañías de selección de personal en un 1.3% (Ver tabla # 5 y Graf. 2)

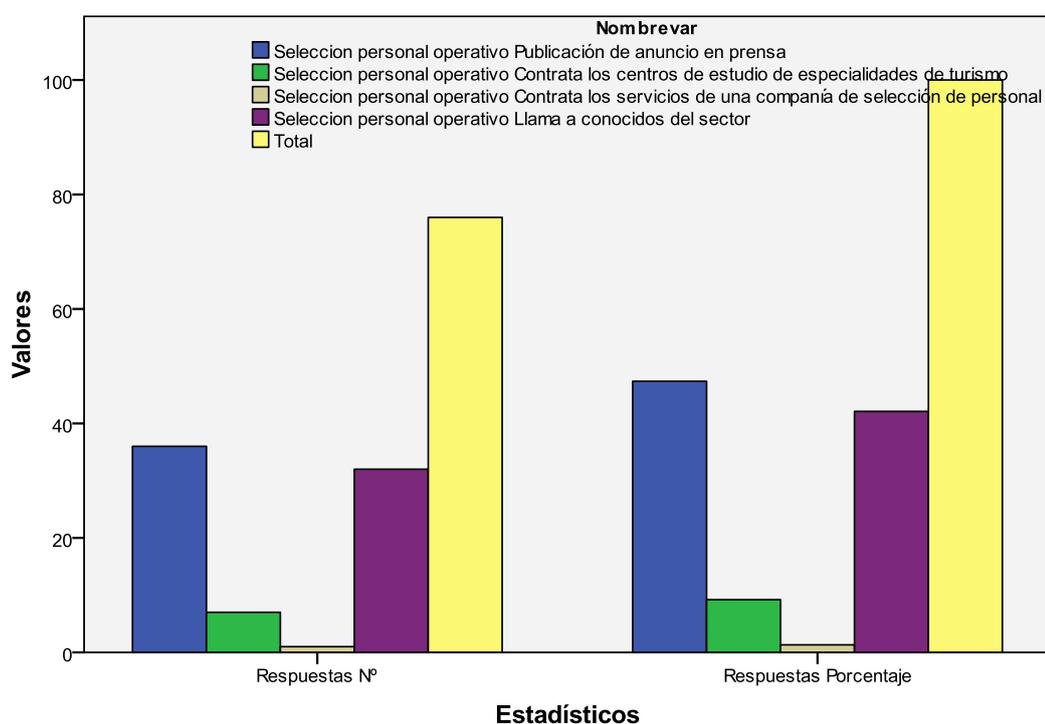
TABLA 5.- MÉTODOS PARA SELECCIONAR PERSONAL. SECTOR HOSPEDAJE

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Selección personal operativo <sup>a</sup>	Publicación de anuncio en prensa	36	47.4%	61.0%
	Contrata los centros de estudio de especialidades de turismo	7	9.2%	11.9%
	Contrata los servicios de una compañía de selección de personal	1	1.3%	1.7%
	Llama a conocidos del sector	32	42.1%	54.2%
Total		76	100.0%	128.8%

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1.

GRAFICA 2.- MÉTODOS PARA SELECCIONAR PERSONAL. SECTOR HOSPEDAJE

### Frecuencias \$Seleccion



En lo que tiene relación a los métodos de capacitación del personal operativo de los empresarios del sector Alojamiento y Bebidas, en promedio el 51% realiza entrenamiento interno, el 21% lo canaliza a través de proveedores de servicios de capacitación, un 20% contrata capacitadores con experiencia, y el porcentaje restante no realiza entrenamiento ni capacitación.

TABLA 6.- CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS

**Frecuencias \$Capacitacion**

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Capacitacion personal operativo <sup>a</sup>	Capacitación y entrenamiento interno dentro de la empresa	65	51.2%	92.9%
	Contrata capacitadores con experiencia	25	19.7%	35.7%
	No utiliza capacitación para el personal	10	7.9%	14.3%
	Cuenta con proveedor de servicios de capacitación	27	21.3%	38.6%
Total		127	100.0%	181.4%

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1.

Para los establecimientos del sector Hospedaje, los métodos de capacitación, están situados en auto capacitación con un 53%, con proveedores de estos servicios con un 18%, contrata capacitadores con experiencia, un 13%, y no da capacitación a su personal en un 15%.

**TABLA 7.- CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL SECTOR HOTELERO**

**Frecuencias \$Capacitacion**

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Capacitacion personal operativo <sup>a</sup>	Capacitación y entrenamiento interno dentro de la empresa	49	53.3%	89.1%
	Contrata capacitadores con experiencia	12	13.0%	21.8%
	No utiliza capacitación para el personal	14	15.2%	25.5%
	Cuenta con proveedor de servicios de capacitación	17	18.5%	30.9%
Total		92	100.0%	167.3%

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1.

Con respecto a los horarios de preferencia de capacitación que el personal de los establecimientos encuestados del sector Alimentos & Bebidas pudiera recibir, son los siguientes (ver Tabla 8 y Graf. 3):

**TABLA 8.- HORARIO PREFERENCIA DE CAPACITACION DEL SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**

**Tabla de contingencia Horario de preferencia para capacitación \* Actividad del Establecimiento**

			Actividad del Establecimiento			Total
			bares	cafeteria	restaurante	
<b>Horario de preferencia para capacitación</b>	No Contesta	Número de establecimientos % del total de establecimientos	3 3,2%	2 2,1%	8 8,4%	13 <b>13,7%</b>
	En la mañana	Número de establecimientos % del total de establecimientos	6 6,3%	11 11,6%	42 44,2%	59 <b>62,1%</b>
	En la tarde	Número de establecimientos % del total de establecimientos	2 2,1%	6 6,3%	12 12,6%	20 <b>21,1%</b>
	Fin de Semana	Número de establecimientos % del total de establecimientos	0 ,0%	0 ,0%	3 3,2%	3 <b>3,2%</b>
<b>Total</b>		Número de establecimientos % del total de establecimientos	11 <b>11,6%</b>	19 <b>20,0%</b>	65 <b>68,4%</b>	95 <b>100,0%</b>

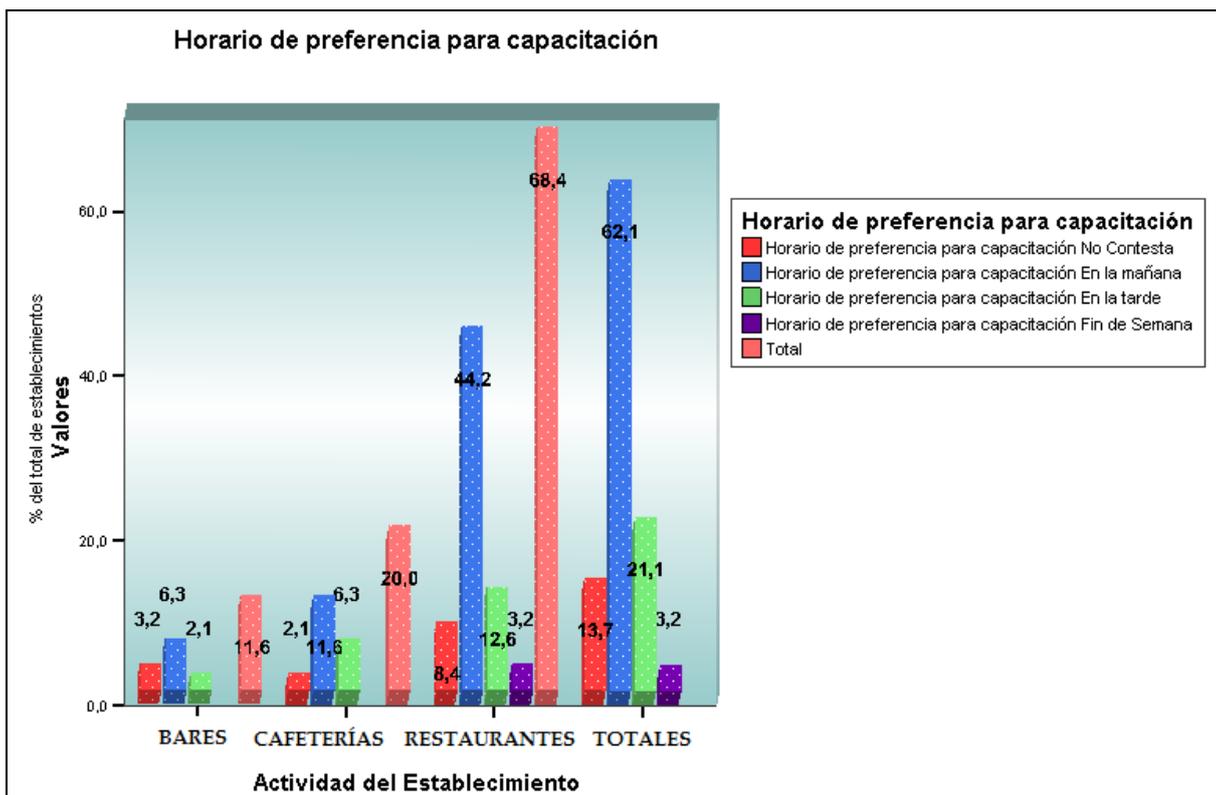
59 (62,1%) establecimientos: 6 (6,3%) bares, 11 (11,6%) cafeterías y 42 (44,2%) restaurantes prefieren recibir capacitación en la mañana.

20 (21,1%) establecimientos: 2 (2,1%) bares, 6 (6,3%) cafeterías y 12 (12,6%) restaurantes prefieren recibir capacitación en la tarde.

3 (3,2%) restaurantes prefieren recibir capacitación los fines de semana.

La mayoría de los establecimientos prefieren la mañana para recibir capacitación.

**GRAFICO 3.- HORARIO PREFERENCIA DE CAPACITACION DEL SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**



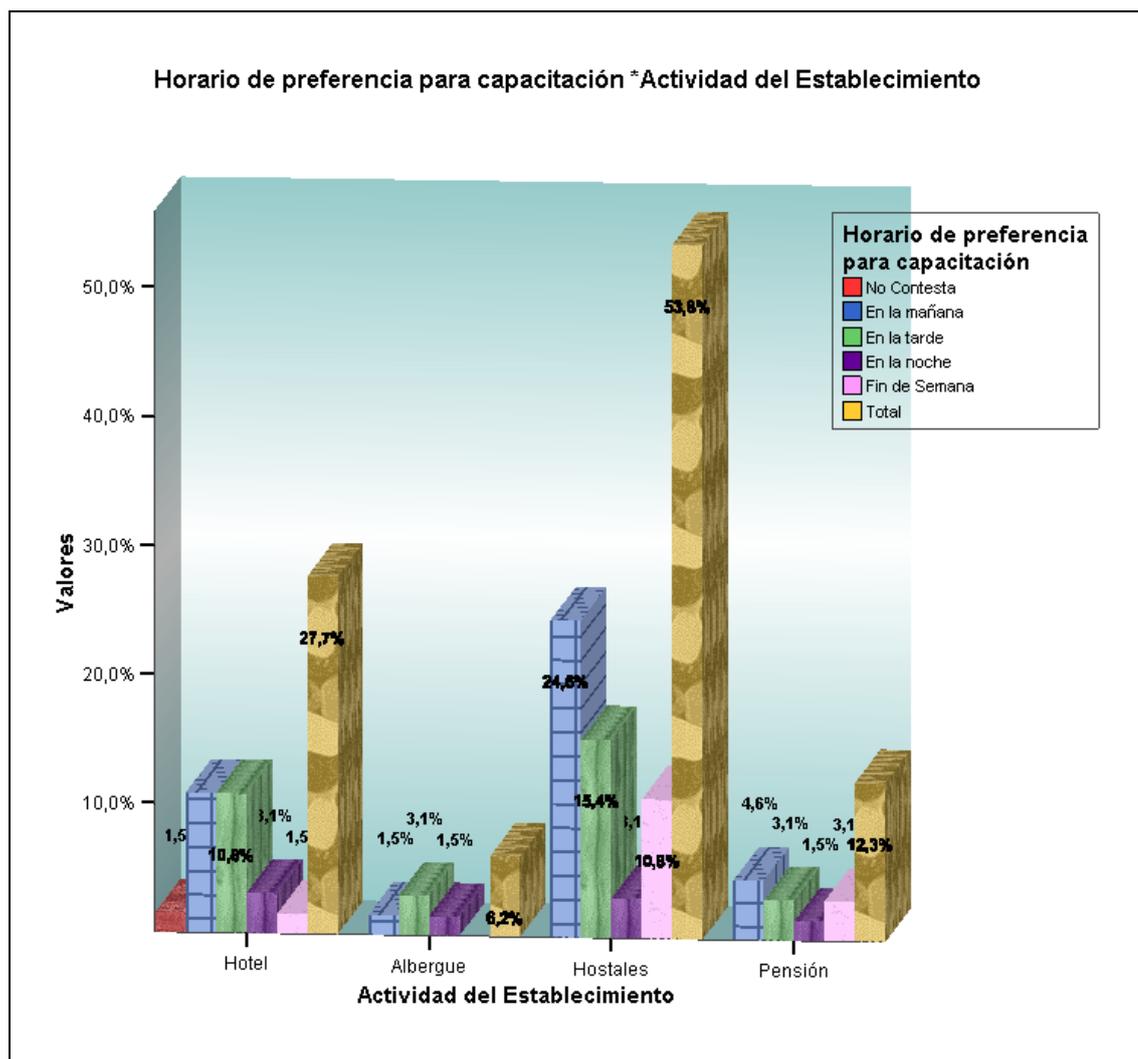
Con respecto a los horarios de capacitación para el personal de los establecimientos encuestados del sector Hospedaje pudiera recibir, son los siguientes (ver Tabla 9 y Graf. 4):

**TABLA 9.- HORARIO PREFERENCIA DE CAPACITACION DEL SECTOR HOSPEDAJE**

**Tabla de contingencia Horario de preferencia para capacitación \* Actividad del Establecimiento**

			Actividad del Establecimiento				Total
			albergue	hostales	hotel	pensión	
Horario de preferencia para capacitación	No Contesta	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	,0%	,0%	1,5%	,0%	1,5%
	En la mañana	Recuento	1	16	7	3	27
		% del total	1,5%	24,6%	10,8%	4,6%	41,5%
	En la tarde	Recuento	2	10	7	2	21
		% del total	3,1%	15,4%	10,8%	3,1%	32,3%
	En la noche	Recuento	1	2	2	1	6
		% del total	1,5%	3,1%	3,1%	1,5%	9,2%
	Fin de Semana	Recuento	0	7	1	2	10
		% del total	,0%	10,8%	1,5%	3,1%	15,4%
Total	Recuento	4	35	18	8	65	
	% del total	6,2%	53,8%	27,7%	12,3%	100,0%	

GRAFICO 4.- HORARIO PREFERENCIA DE CAPACITACION DEL SECTOR HOSPEDAJE



En relación al horario de preferencia para capacitación; 1 (1,5%) establecimiento, el cual es un hotel, no contesta.

27 (41,5%) establecimientos: 1 (1,5%) albergue, 16 (24,6%) hostales, 7 (10,8%) hoteles y 3 (4,6%) pensión, prefieren recibir capacitación en la mañana.

21 (32,3%) establecimientos: 2 (3,1%) albergue, 10 (15,4%) hostales, 7 (10,8%) hoteles y 2 (3,1%) pensión; prefieren recibir capacitación en la tarde.

6 (9,2%) establecimientos: 1 (1,5%) albergue, 2 (3,1%) hostales, 2 (3,1%) hoteles y 1 (1,5%) pensión; prefieren recibir capacitación en la noche.

10 (15,4%) establecimientos: 7 (10,8%) hostales, 1 (1,5%) hoteles y 2 (3,1%) pensión; prefieren recibir capacitación el fin de semana.

La mayoría de los establecimientos prefieren la mañana para recibir capacitación.

---

## B. CONECTIVIDAD

---

En promedio el 91% de los establecimientos encuestados del Sector Alimentos & Bebidas utilizan computadoras; mientras que en promedio el 60% manifestó utilizar servicio de internet. El 85% de los casos recibe tarjetas de crédito (ver Tabla 10).

**TABLA 10: CONECTIVIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**

<b>Frecuencias \$Tecnología</b>				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N°	Porcentaje	
Necesidad de tecnologías <sup>a</sup>	Utilización de computadoras	86	27.0%	91.5%
	Cuenta con correo electrónico	64	20.1%	68.1%
	Cuenta con tarjeta de crédito	80	25.2%	85.1%
	Cuenta con una página web	31	9.7%	33.0%
	Utilización de internet	57	17.9%	60.6%
<b>Total</b>		<b>318</b>	<b>100.0%</b>	<b>338.3%</b>

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1.

Es de recalcar que el sector Hospedaje, tiene altos porcentajes en cuanto al uso de tecnologías, así observamos que el 97% de los casos cuenta con correo electrónico, el 95% utilizan computadoras, el 91% poseen internet, además de contar con una página web (71% de los casos) y aceptan tarjetas de crédito (66%).

---

**TABLA 11: CONECTIVIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR HOSPEDAJE**

**Frecuencias \$Tecnologia**

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Necesidad de tecnología <sup>a</sup>	Utilización de computadoras	55	22.6%	94.8%
	Cuenta con correo electrónico	56	23.0%	96.6%
	Cuenta con tarjeta de crédito	38	15.6%	65.5%
	Cuenta con una página web	41	16.9%	70.7%
	Utilización de internet	53	21.8%	91.4%
<b>Total</b>		<b>243</b>	<b>100.0%</b>	<b>419.0%</b>

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1.

## C. PERSONAL OPERATIVO

---

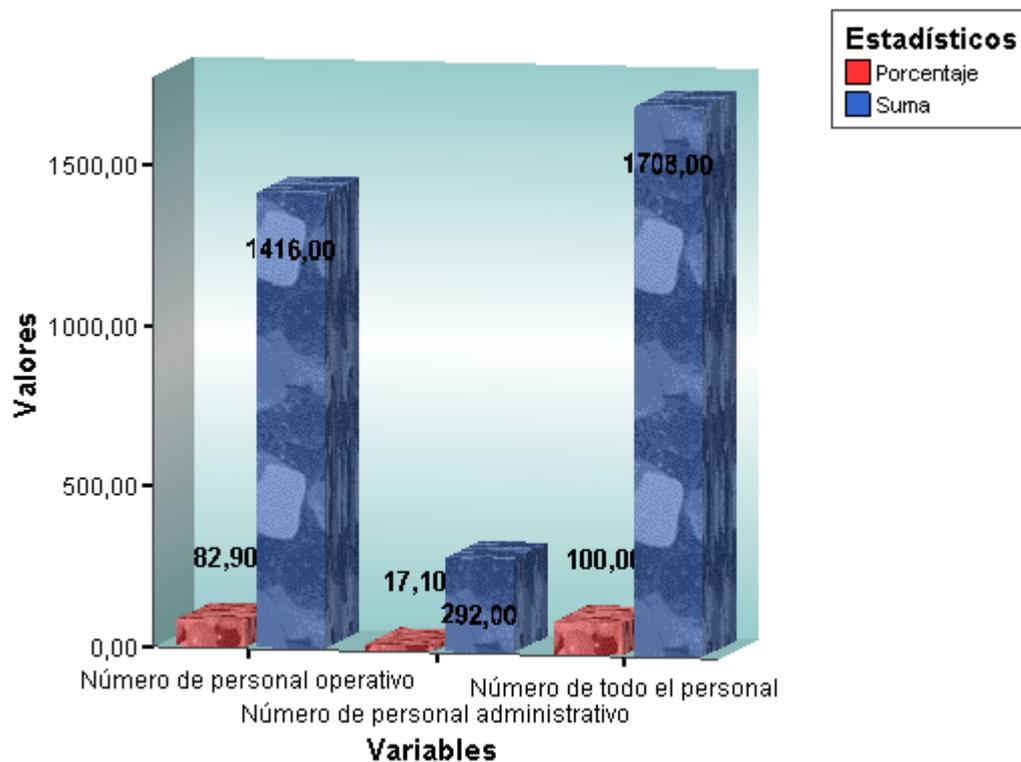
Con respecto al cargo, edad y género del personal operativo actual de los establecimientos encuestados del sector Alimentos & Bebidas los resultados fueron los siguientes:

TABLA 12: PERSONAL OPERATIVO ACTUAL, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS

<b>Estadísticos</b>			
	Número de personal operativo	Número de personal administrativo	Número de todo el personal
Porcentaje	82,90	17,10	100,00
Suma	1416	292	1708

Hay un total de 1708 personas trabajando en los 95 establecimientos del sector Alimentos & Bebidas entre bares, cafeterías y restaurantes. 1416 (82,9%) corresponde al número de personal operativo y 292 (17,1%) al número de personal administrativo.

GRAFICO 5: PERSONAL OPERATIVO ACTUAL, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS



Según datos observados en la Tabla 13, deducimos lo siguiente:

- ⇒ El cargo en el que más empleados hay es el de mesero, un 24,5% del total del personal.
- ⇒ 107 personas de 1708 empleados son Chef de Cocina, lo que representa el 6,26% del total del personal.
- ⇒ 155 personas de 1708 empleados son Posillero, lo que representa el 6,14% del total del personal.
- ⇒ 131 personas de 1708 empleados son Administrador de Restaurante, lo que representa el 7.67% del total del personal.

TABLA 13: PERSONAL OPERATIVO ACTUAL POR SEXO Y EDAD, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS

Cargo	Número Total	Por Sexo		Por Edad	
		M	F	18 - 29 años	30 años y más
1. Chef de cocina	107	85	22	54	53
2. Posillero	155	106	49	111	41
3. Administrador d restaurante	131	79	52	66	64
4. Capitán de meseros	28	21	7	18	10
5. Mesero	418	220	188	311	97
6. Mesero polivalente	48	41	7	35	13
7. Ayudante de mesero	34	4	30	31	3
8. Barman	54	39	15	46	8
9. Cocinero polivalente	84	57	27	44	40
10. Chef de partida	14	11	3	8	6
11. Chef pastelero-panadero	25	19	6	12	13
12. Sommelier (catador de vinos)	4	4	0	0	4
13. Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes	19	14	5	6	13
14. Instructor de seguridad alimentaria	16	14	2	6	10
15. Seguridad alimentaria para personal operativo	14	10	4	0	14
PROMEDIO	76,73	48,27	27,8	49,87	25,93

GRAFICO 6: PERSONAL OPERATIVO ACTUAL POR SEXO, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS

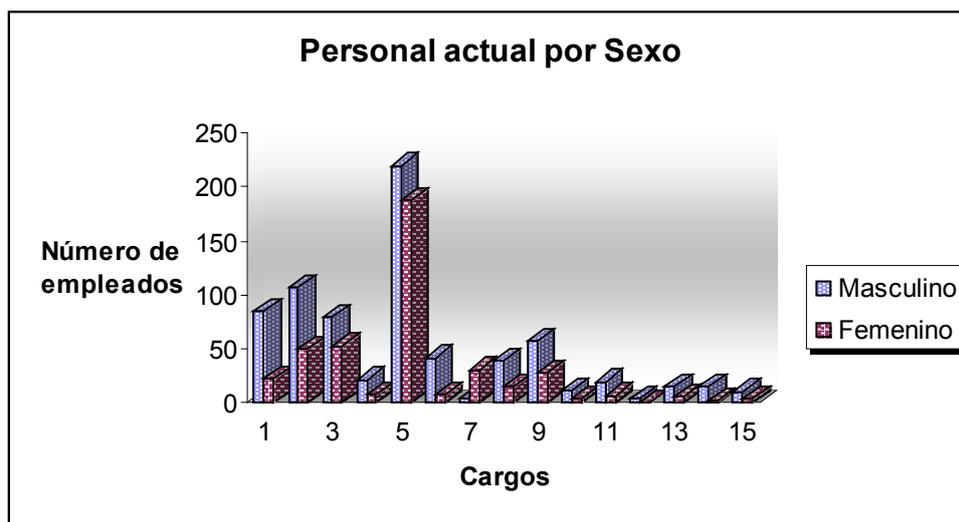
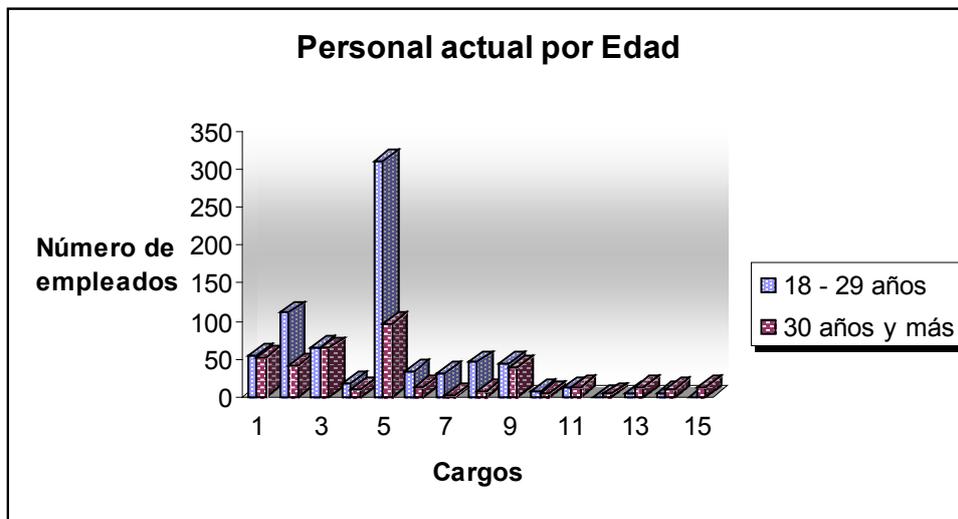


GRAFICO 7: PERSONAL OPERATIVO ACTUAL POR EDAD, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS



- ⇒ 418 personas de 1708 empleados son Mesero, lo que representa el 24.5% del total del personal.
- ⇒ 48 personas de 1708 empleados son Mesero Polivalente, lo que representa el 2.81% del total del personal.
- ⇒ 34 personas de 1708 empleados son Ayudante de Mesero, lo que representa el 1.99% del total del personal.
- ⇒ 54 personas de 1708 empleados son Barman, lo que representa el 3.16% del total del personal.
- ⇒ 84 personas de 1708 empleados son Cocinero Polivalente, lo que representa el 4.92% del total del personal.

Con respecto al cargo, edad y género del personal operativo actual de los establecimientos encuestados del sector Hospedaje, los resultados fueron los siguientes:

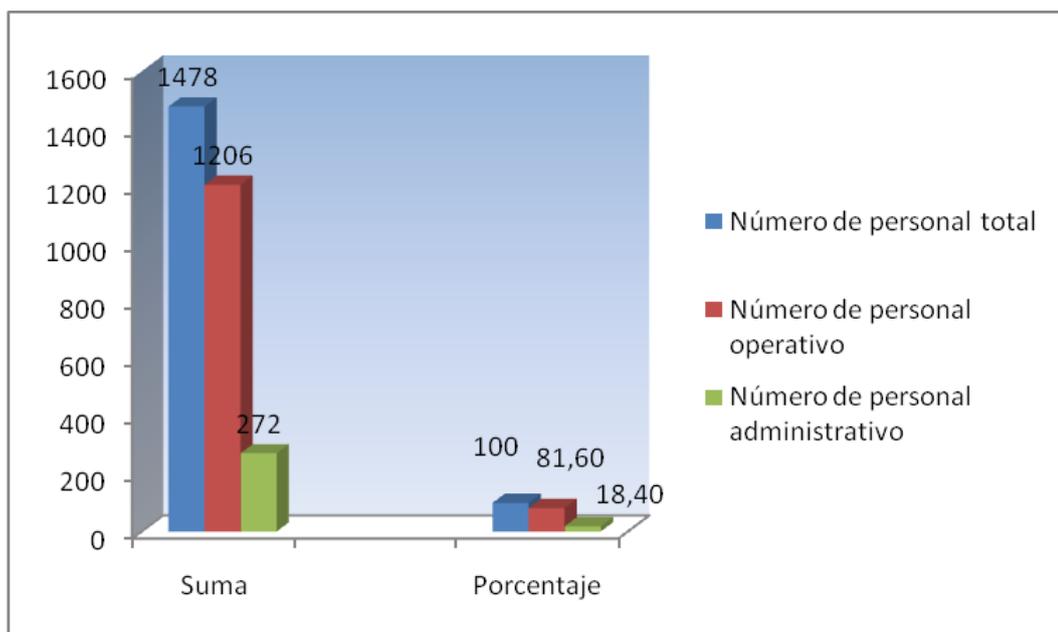
TABLA 14: PERSONAL OPERATIVO ACTUAL, SECTOR HOSPEDAJE

	Número de personal total	Número de personal operativo	Número de personal administrativo

Suma	1478	1206	272
------	------	------	-----

Hay un total de 1478 personas trabajando en los 65 establecimientos del sector Hospedaje, entre albergues, hostales, hoteles y pensiones de lujo, I y II categoría. 1206 (81.6%) corresponde al número de personal operativo y 272 (18.4,1%) al número de personal administrativo.

GRAFICO 8: PERSONAL OPERATIVO ACTUAL, SECTOR HOSPEDAJE



Según datos observados en la siguiente tabla, concluimos lo siguiente:

TABLA 15: PERSONAL OPERATIVO ACTUAL, POR SEXO Y EDAD, SECTOR HOSPEDAJE

Cargo	Número Total	Por Sexo		Por Edad	
		M	F	18 - 29 años	30 años y más
Botones	<b>463</b>	262	201	239	224
Ama de Llaves	<b>75</b>	60	15	29	46
Conseje	<b>29</b>	25	4	15	14
Encargado de reservas	<b>28</b>	18	20	27	11
Encargado de mantenimiento	<b>46</b>	41	5	20	26
Camarera de piso	<b>157</b>	44	113	70	87
Recepcionista	<b>150</b>	81	69	82	68
Recepcionista Polivalente	<b>18</b>	13	5	11	7
Jefe de recepción	<b>9</b>	6	3	2	7
Organizador de eventos	<b>14</b>	5	9	7	7
Auditor nocturno	<b>18</b>	15	3	11	7
Administrador de empresas de alojamiento	<b>26</b>	16	10	2	24
Portero	<b>4</b>	4	0	2	2
<b>PROMEDIO</b>	<b>76,73</b>	<b>77,73</b>	<b>78,73</b>	<b>79,73</b>	<b>80,73</b>

⇒ El cargo en el que más empleados hay es el de Botones, un 31,3% del total, esto es 463 individuos; de los cuales 262 son hombres y 201 mujeres, y además 239 están en las edades de 18 a 29 años y 224 de 30 años y más.

⇒ 75 personas de 1478 empleados son Ama de llaves, lo que representa el 5,07% del total del personal.

⇒ 29 personas de 1478 empleados son Conserje, lo que representa el 1,2% del total del personal.

⇒ 157 personas de 1478 empleados son Camareros, lo que representa el 10.7% del total del personal.

⇒ 150 personas de 1478 empleados son Recepcionista, lo que representa el 10.1% del total del personal.

GRAFICO 9: PERSONAL OPERATIVO ACTUAL, POR SEXO, SECTOR HOSPEDAJE

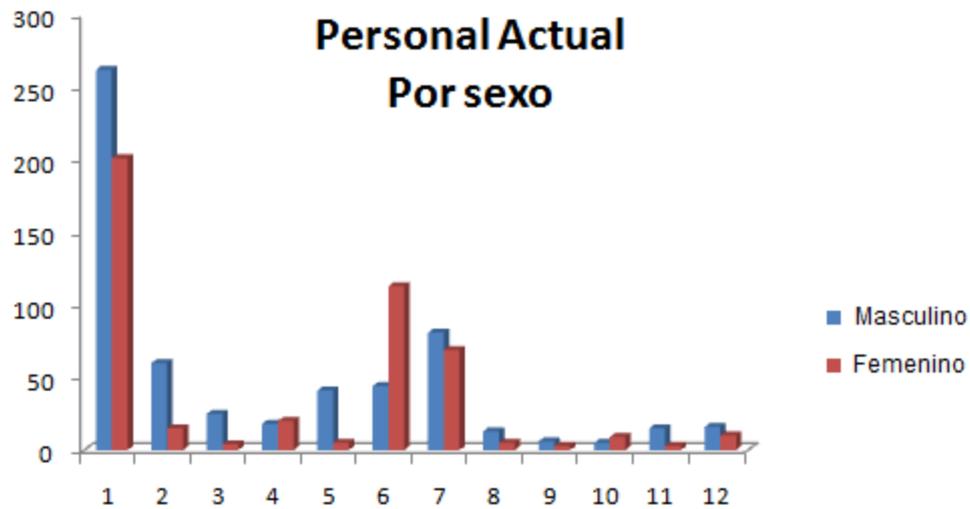
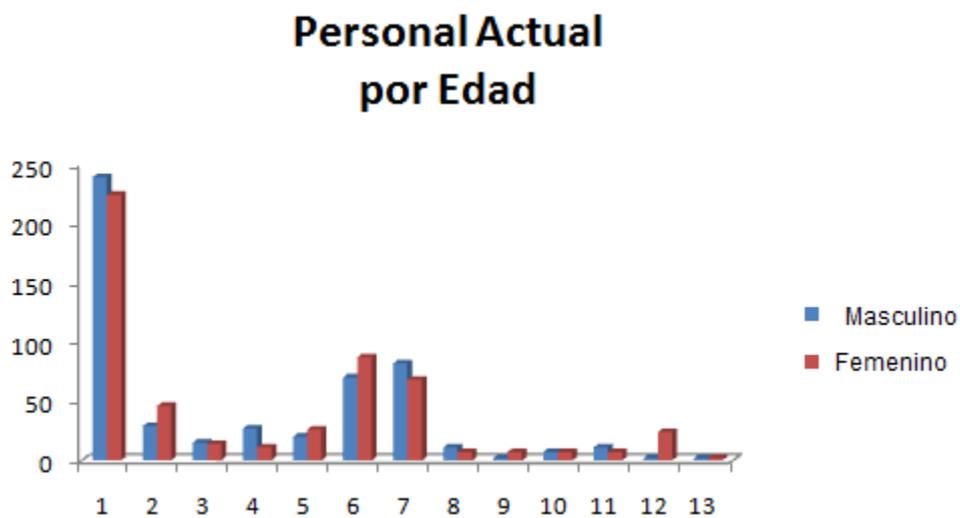


GRAFICO 10: PERSONAL OPERATIVO ACTUAL, POR EDAD, SECTOR HOSPEDAJE

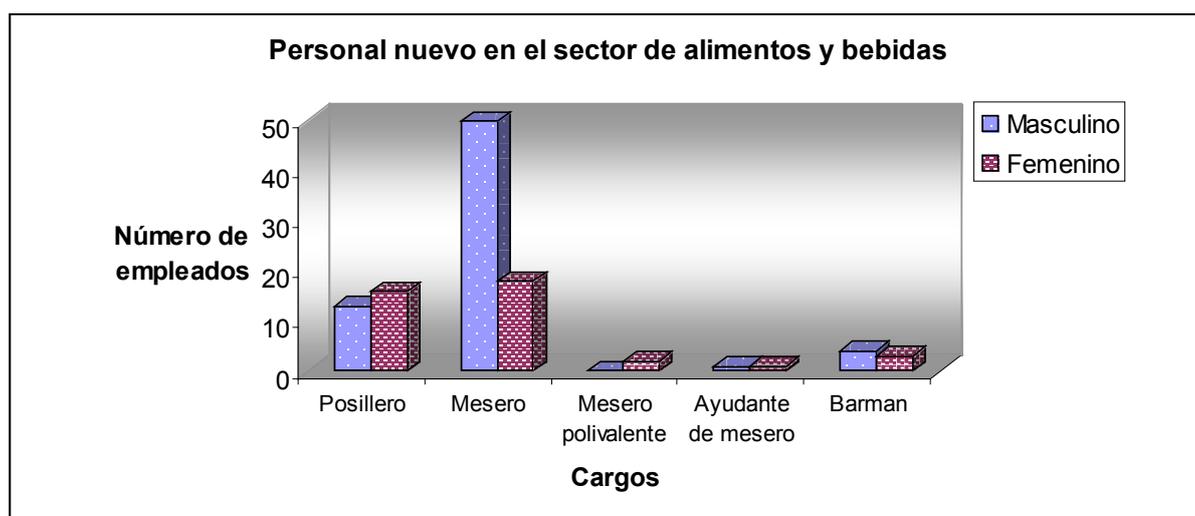


Con respecto al cargo, edad y género del personal operativo nuevo que contratarían los establecimientos encuestados del Sector Alimentos y Bebidas de lujo, I y II categoría, los resultados fueron los siguientes:

**TABLA 16: PERSONAL OPERATIVO NUEVO, POR SEXO Y EDAD, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**

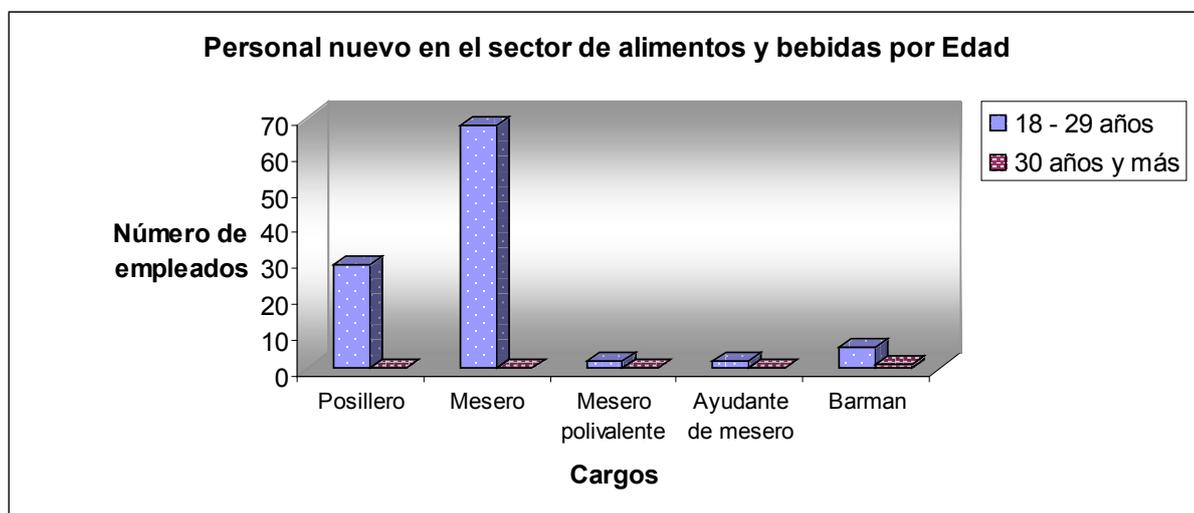
Cargo	Número Total	Por Sexo		Por Edad	
		M	F	18 - 29 años	30 años y más
Posillero	<b>29</b>	13	16	29	0
Mesero	<b>68</b>	50	18	68	0
Mesero polivalente	<b>2</b>	0	2	2	0
Ayudante de mesero	<b>2</b>	1	1	2	0
Barman	<b>7</b>	4	3	6	1
SUMA	<b>108</b>	68	40	107	1
PROMEDIO	21,6	13,4	8	21,4	0,2

**GRAFICO 11: PERSONAL OPERATIVO NUEVO, POR SEXO, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**



- ⇒ 108 personas podrían ser empleadas el próximo año en el sector alimentos y bebidas: 68 varones, 40 mujeres. Respecto a la edad: 107 personas comprendidas entre 18 y 29 años y 1 de más de 30 años.
- ⇒ En promedio habría 22 personas nuevas empleadas en el sector alimentos y bebidas el próximo año, presentando un promedio de 13 barones y 8 mujeres. Respecto a la edad un promedio de 21 empleados comprendidos entre 18 y 29 años.
- ⇒ El cargo en el que más empleados nuevos habría el próximo años es el de mesero, un 4% del total del personal actual y un 63% del personal nuevo.
- ⇒ 29 personas de 108 empleados serían Posillero, lo que representa el 26.85% del total del personal.
- ⇒ 68 personas de 108 empleados serían Mesero, lo que representa el 63% del total del personal.

GRAFICO 12: PERSONAL OPERATIVO NUEVO, POR EDAD, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS



- ⇒ 2 personas de 108 empleados serían Mesero Polivalente, lo que representa el 1.85% del total del personal.
- ⇒ 2 personas de 108 empleados serían Ayudante de Mesero, lo que representa el 1.85% del total del personal.

⇒ 7 personas de 108 empleados serían Barman, lo que representa el 6.48% del total del personal.

Con respecto al cargo, edad y género del personal operativo nuevo que contratarían los establecimientos encuestados del Sector Hospedaje de lujo, I y II categoría, los resultados fueron los siguientes:

TABLA 17: PERSONAL OPERATIVO NUEVO, POR SEXO Y EDAD, SECTOR HOSPEDAJE

Personal Nuevo, Sector Alojamiento					
Cargo	# Total	Según Sexo		Según Edad	
		M	F	18 a 29	30 y mas
Botones	5	5	0	4	1
Ama de llaves	1	1	0	1	0
Conserje	0	0	0	0	0
Encargado de reservas	1	1	0	0	1
Encargado mantenimiento	0	0	0	0	0
Camarera de piso	7	3	4	6	1
Recepcionista	11	5	6	9	2
Recepcionista polivalente	0	0	0	0	0
Portero	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>5</b>

⇒ 25 personas podrían ser empleadas el próximo año en el sector alojamiento: 15 varones, 10 mujeres. Respecto a la edad: 20 personas comprendidas entre 18 y 29 años y 5 de más de 30 años.

⇒ El cargo en el que más empleados nuevos habría el próximo años es el de recepcionista, un 44% del total del personal nuevo.

GRAFICO 13: PERSONAL OPERATIVO NUEVO, POR SEXO, SECTOR HOSPEDAJE

### Personal Nuevo en el sector de Alojamiento por Sexo

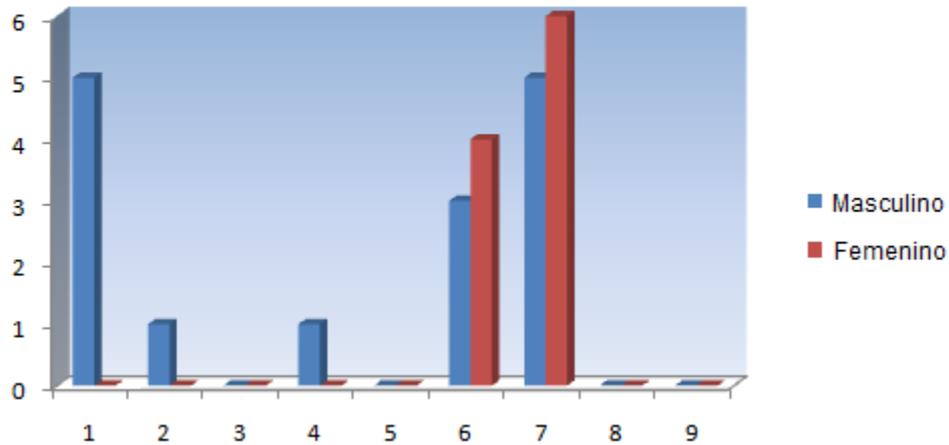
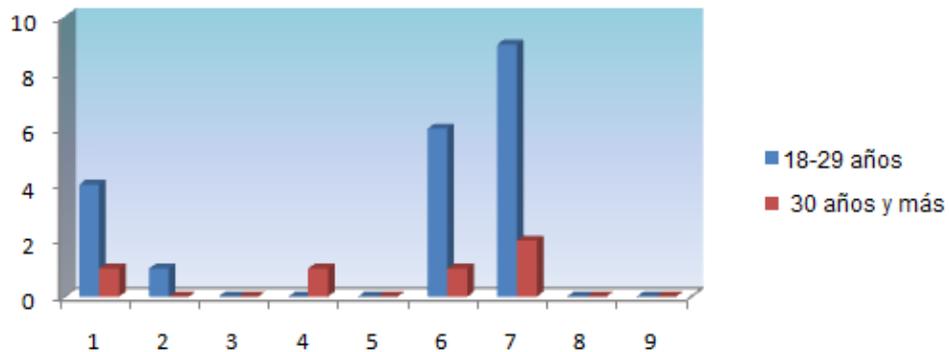


GRAFICO 14: PERSONAL OPERATIVO NUEVO, POR EDAD, SECTOR HOSPEDAJE

### Personal Nuevo en el sector Alojamiento por Edad



- ⇒ 5 personas de 25 empleados serían Botones, lo que representa el 20% del total del personal.
- ⇒ 1 personas de 25 empleados serían Ama de Llaves, lo que representa el 4% del total del personal.
- ⇒ 1 personas de 25 empleados serían Encargado de Reservas, lo que representa el 4% del total del personal.

- ⇒ 7 personas de 25 empleados serían Camarera de piso, lo que representa el 28% del total del personal.
- ⇒ 11 personas de 25 empleados serían Mesero, lo que representa el 44% del total del personal.

En los cargos de Conserje, Encargado de Mantenimiento, Recepcionista Polivalente y Portero para personal operativo no necesitará personal nuevo para el próximo año.

## D. NECESIDADES DE CAPACITACION

---

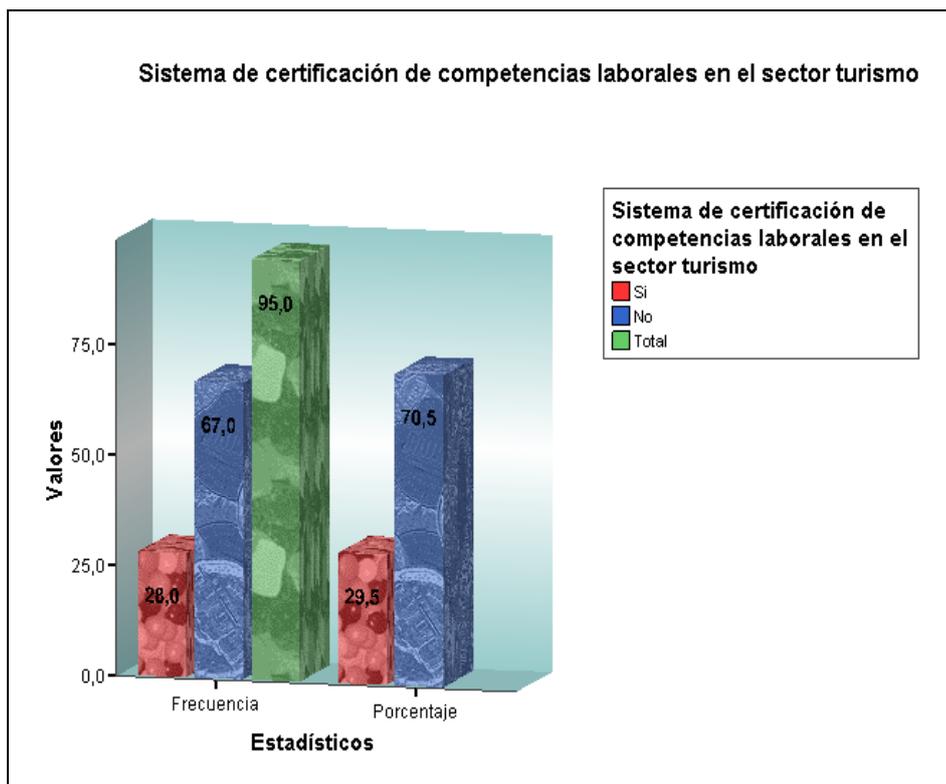
En el sector Alimentos & Bebidas, de los establecimientos encuestados de las categorías de lujo, I y II que tienen conocimiento tanto del sistema de certificación en competencias laborales del sector turismo como del CNCF (Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional) que co-financia la capacitación para la certificación en competencias laborales, los resultados fueron los siguientes:.

**TABLA 18: CONOCIMIENTO SISTEMA COMPETENCIAS LABORALES, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**

**Sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	28	29,5
	No	67	70,5
	Total	95	100,0

**GRAFICO 14: CONOCIMIENTO SISTEMA COMPETENCIAS LABORALES, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**



28 (29.5%) de los 95 establecimientos conocen del sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo.

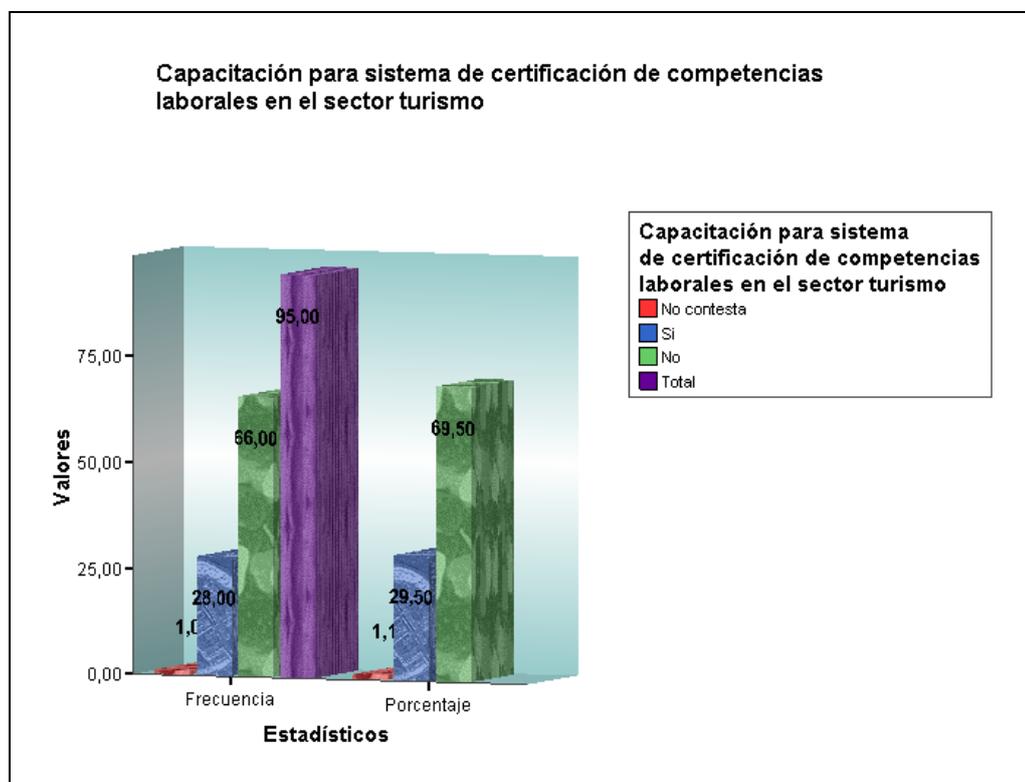
67 (70.5%) de los 95 establecimientos no conocen del sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo.

TABLA 19: CONOCIMIENTO DEL CNCF, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS

**Capacitación para sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No contesta	1	1,1
	Si	28	29,5
	No	66	69,5
	Total	95	100,0

GRAFICO 15: CONOCIMIENTO DEL CNCF, SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS



28 (29.5%) de los 95 establecimientos conocen que el CNCF cofinancia la capacitación para la certificación de competencias laborales en el sector turismo.

66 (69.5%) de los 95 establecimientos no conocen que el CNCF cofinancia la capacitación para la certificación de competencias laborales en el sector turismo.

En el sector Hospedaje, de los empresarios encuestados de las categorías de lujo, I y II que tienen conocimiento tanto del sistema de certificación en competencias laborales del sector turismo como del CNCF (Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional) que co-financia la capacitación para la certificación en competencias laborales, los resultados fueron los siguientes:.

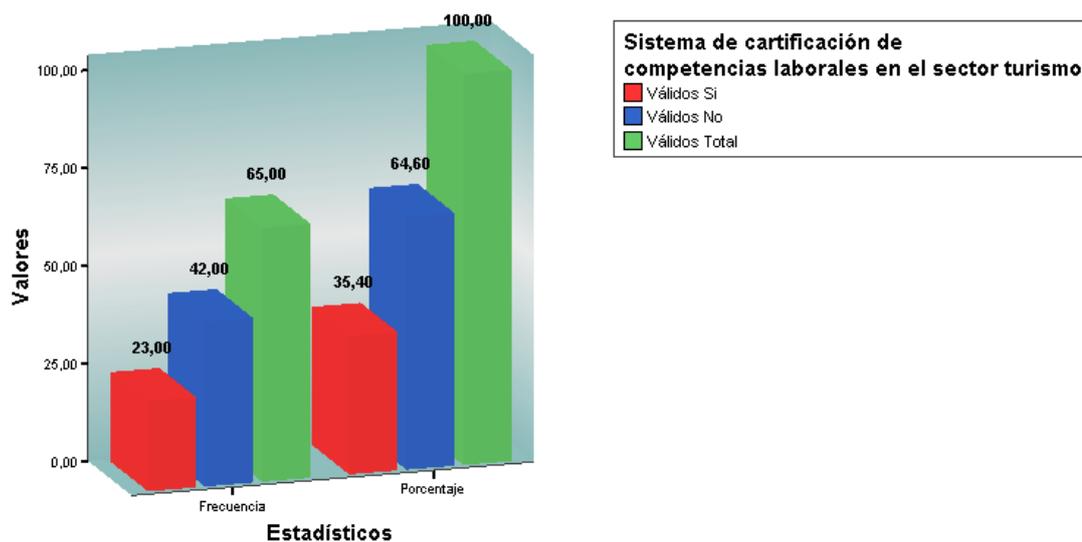
TABLA 20: CONOCIMIENTO SISTEMA COMPETENCIAS LABORALES, SECTOR HOSPEDAJE

**Sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	23	35,4
	No	42	64,6
Total		65	100,0

GRAFICO 16: CONOCIMIENTO SISTEMA COMPETENCIAS LABORALES, SECTOR HOSPEDAJE

**Sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo**



23 de los 65 establecimientos (35.4%) conocen del sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo.

42 de los 65 establecimientos (64.6%) no conocen del sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo.

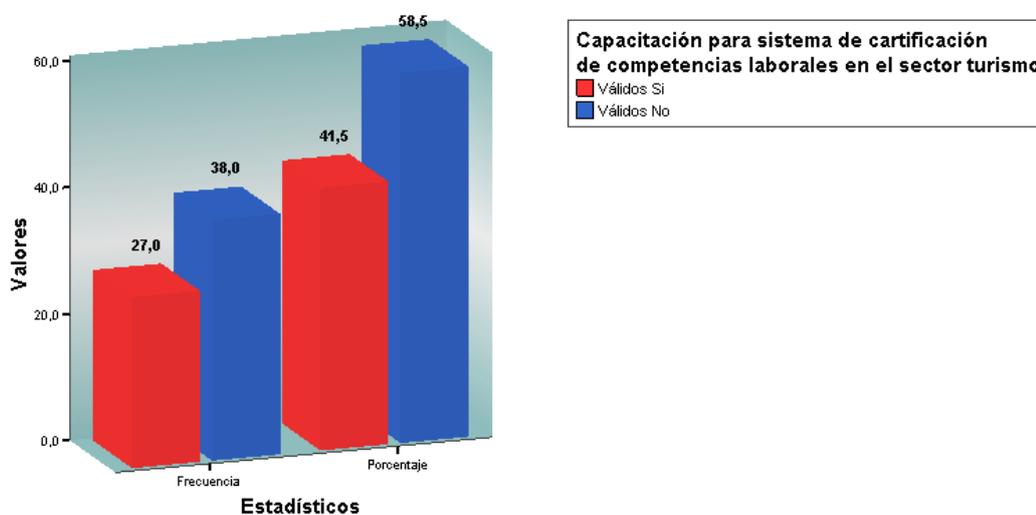
TABLA 21: CONOCIMIENTO DEL CNCF, SECTOR HOSPEDAJE

**Capacitación para sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	27	41,5
	No	38	58,5
	Total	65	100,0

GRAFICO 17: CONOCIMIENTO DEL CNCF, SECTOR HOSPEDAJE

**Capacitación para sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo**



27 de los 65 establecimientos (41.5%) conocen que el CNCF cofinancia la capacitación para la certificación de competencias laborales en el sector turismo.

38 de los 65 establecimientos (58.5%) no conocen que el CNCF cofinancia la capacitación para la certificación de competencias laborales en el sector turismo.

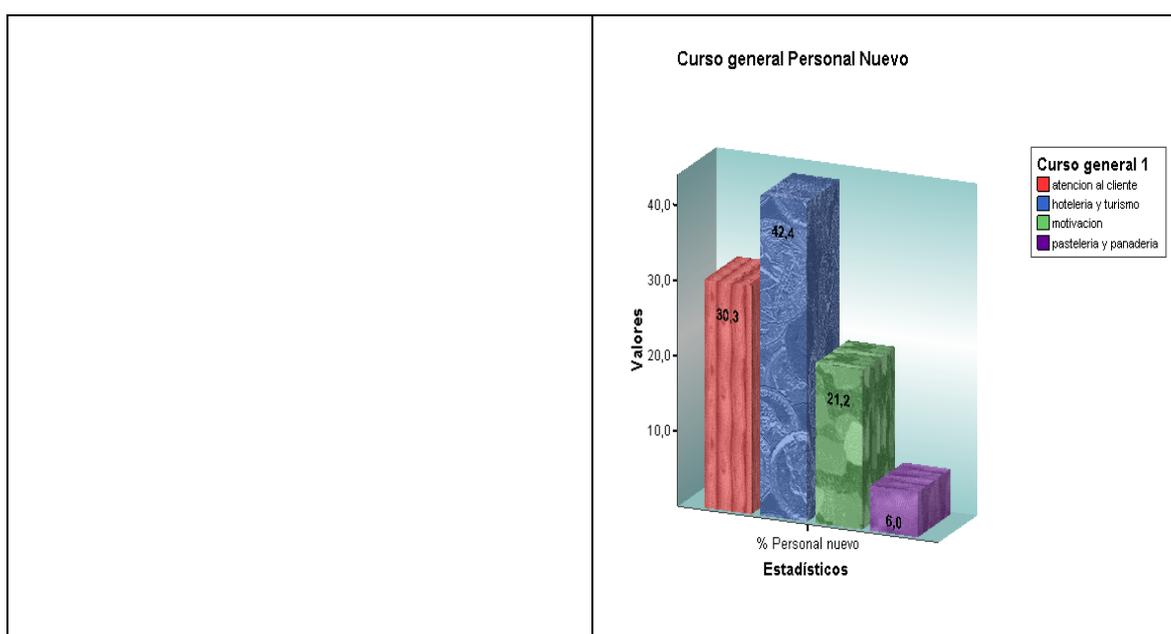
**Con respecto** a las necesidades de capacitación para el personal operativo de los establecimientos de lujo, I y II categoría, del sector Alimentos & Bebidas, el 30% de los encuestados manifestaron que es muy prioritario que se los capacite en Hospitalidad (Atención al cliente).

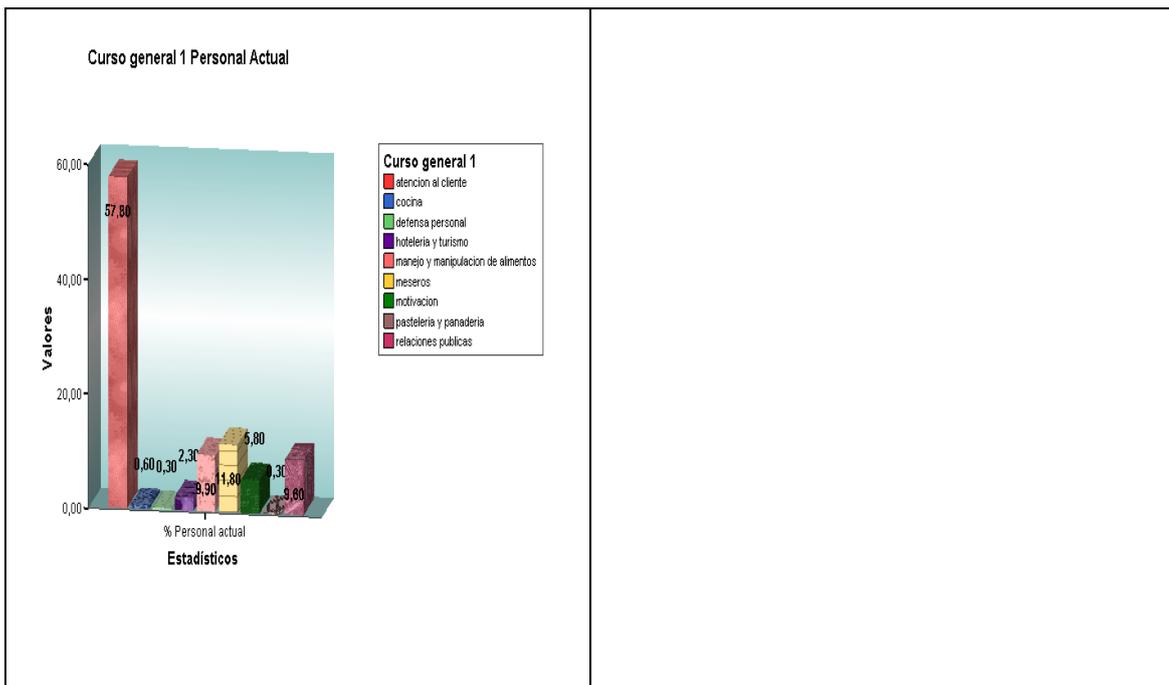
TABLA 22: CURSOS GENERALES PARA EL PERSONAL ACTUAL Y NUEVO DE OPERACIÓN. SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS

**Curso general 1**

	# Personal actual	# Personal nuevo	% Personal actual	% Personal nuevo
atencion al cliente	396	10,0	57,8	30,3
cocina	4		,6	
defensa personal	2		,3	
hoteleria y turismo	16	14,0	2,3	42,4
manejo y manipulacion de alimentos	68		9,9	
meseros	81		11,8	
motivacion	40	7,0	5,8	21,2
pasteleria y panaderia	2	2,0	,3	6,0
relaciones publicas	66		9,6	
Total	685	33,0	100,0	100,00

GRAFICO 18: CURSOS GENERALES PARA EL PERSONAL DE OPERACIÓN ACTUAL Y NUEVO, SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS





La mayoría, 38 (40%) de los establecimientos no requeriría un curso para su personal operativo, 35 (36,84%) requeriría uno de atención al cliente para 396 empleados de su personal actual y para 10 empleados del personal nuevo para el próximo año.

**Con respecto** a las necesidades de capacitación de cursos generales para el personal operativo actual de los establecimientos de lujo, I y II categoría, del sector Hospedaje, fueron los siguientes:

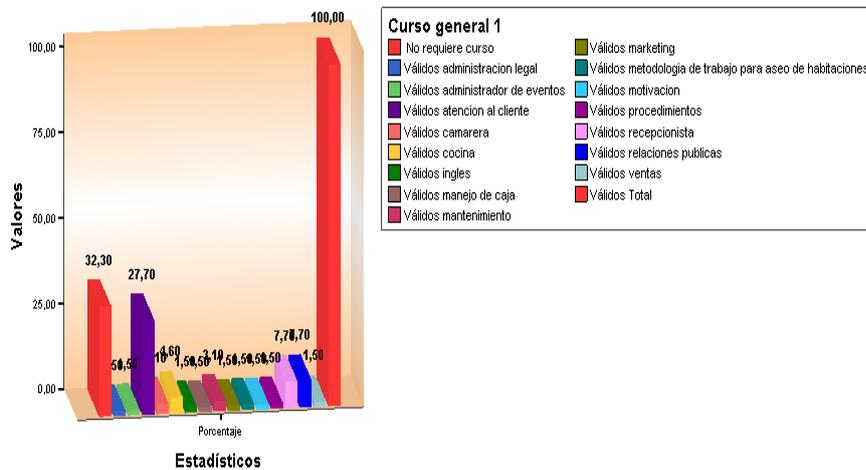
TABLA 23: CURSOS GENERALES PARA EL PERSONAL ACTUAL Y NUEVO DE OPERACIÓN. SECTOR HOSPEDAJE

Curso general 1

	Frecuencia	Número de personal actual
Válidos	21	
No requiere curso	1	1,0
administracion legal	1	1,0
administrador de eventos	18	288,0
atencion al cliente	2	2,0
camarera	3	8,0
cocina	1	2,0
ingles	1	1,0
manejo de caja	2	6,0
mantenimiento	1	1,0
marketing	1	2,0
metodologia de trabajo para aseo de habitaciones	1	180,0
motivacion	5	10,0
procedimientos	5	53,0
repcionista	1	8,0
relaciones publicas	1	1,0
ventas	65	565,0
Total		

GRAFICO 19: CURSOS GENERALES PARA EL PERSONAL ACTUAL Y NUEVO DE OPERACIÓN. SECTOR HOSPEDAJE

Curso general 1

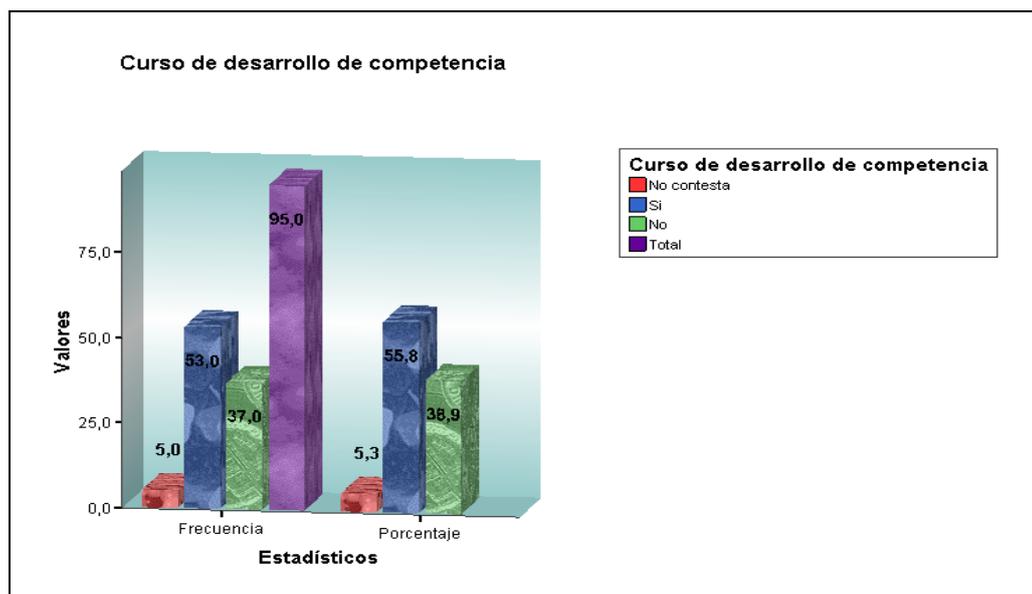


La mayoría (21) de los establecimientos no requeriría un curso para su personal operativo, 18 requeriría uno de atención al cliente para 288 empleados de su personal actual para el próximo año.

***\*Ningún establecimiento requirió cursos para su personal nuevo.***

**En lo que se refiere** a las necesidades de cursos para el desarrollo de competencias del personal operativo del Sector Alimentos & Bebidas de los establecimientos encuestados de lujo, I y II categoría los resultados fueron los siguientes:

**GRAFICO 20: CURSOS DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**



De los 95 establecimientos 53 (55,8%) si creen conveniente que su personal operativo actual y nuevo tome un curso de desarrollo de competencias para su cargo (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las normas INEN.

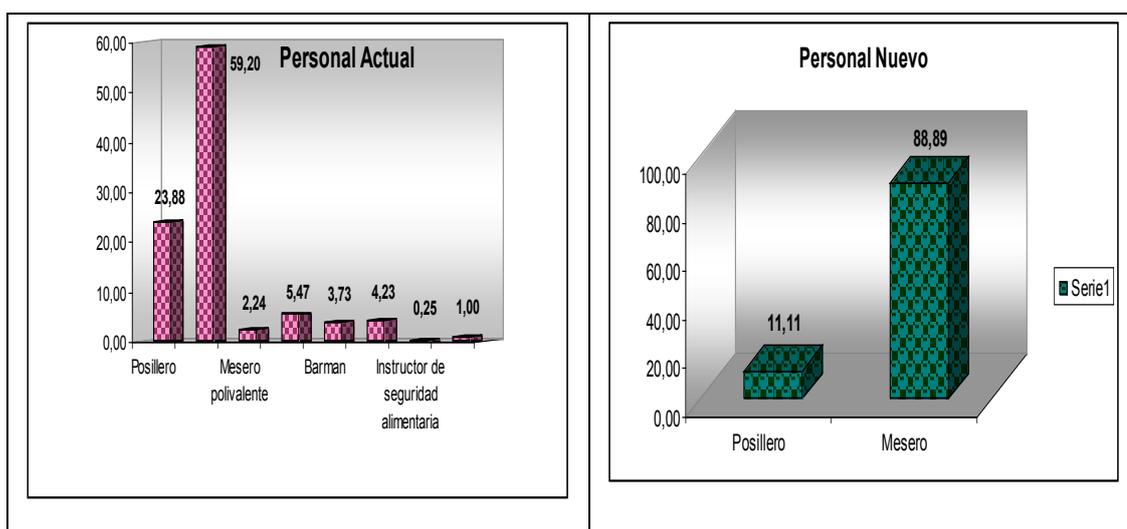
De los 95 establecimientos 37 (38,9%) no creen conveniente que su personal operativo actual y nuevo tome un curso de desarrollo de competencias para su cargo (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las normas INEN.

De los establecimientos que creen conveniente que su personal actual y nuevo tome un curso de desarrollo de competencias, obtuvimos los siguientes resultados en cuanto a las áreas a ser fortalecidas:

**TABLA 24: CURSOS DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA EL PERSONAL ACTUAL Y NUEVO DE OPERACIÓN, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**

Puesto	Personal Actual		Personal Nuevo	
	%	#	%	#
Posillero	23,88	96	11,11	1
Mesero	59,20	238	88,89	8
Mesero polivalente	2,24	9	0	0
Ayudante de mesero	5,47	22	0	0
Barman	3,73	15	0	0
Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes	4,23	17	0	0
Instructor de seguridad alimentaria	0,25	1	0	0
Seguridad alimentaria para personal operativo	1,00	4	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>402</b>	<b>100</b>	<b>9</b>

**GRAFICO 21: CURSOS DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA EL PERSONAL ACTUAL Y NUEVO DE OPERACIÓN, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**



402 empleados del personal actual requerirían el curso de Desarrollo de Competencias para el cargo (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las Normas INEN.

96 (23.88%) empleados del personal actual requerirían el curso de Desarrollo de Competencias para el cargo de Posilleros (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las Normas INEN.

1 (11.11%) empleados del personal nuevo requerirían el curso de Desarrollo de Competencias para el cargo de Posilleros (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las Normas INEN.

238 (59.20%) empleados del personal actual requerirían el curso de Desarrollo de Competencias para el cargo de Meseros (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las Normas INEN.

8 (88.89%) empleados del personal nuevo requerirían el curso de Desarrollo de Competencias para el cargo de Meseros (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las Normas INEN.

9 (2.24%) empleados del personal actual requerirían el curso de Desarrollo de Competencias para el cargo de Meseros Polivalentes (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las Normas INEN.

22 (5.47%) empleados del personal actual requerirían el curso de Desarrollo de Competencias para el cargo de Ayudantes de Meseros (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las Normas INEN.

15 (3.73%) empleados del personal actual requerirían el curso de Desarrollo de Competencias para el cargo de Barman (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las Normas INEN.

17 (4.23%) empleados del personal actual requerirían el curso de Desarrollo de Competencias para el cargo de Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las Normas INEN.

1 (0.25%) empleados del personal actual requerirían el curso de Desarrollo de Competencias para el cargo de Instructor de Seguridad alimentaria

(capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las Normas INEN.

4 (1%) empleados del personal actual requerirían el curso de Desarrollo de Competencias para el cargo de Seguridad alimentaria para personal operativo (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las Normas INEN.

**Con respecto** a las necesidades de capacitación para el personal operativo de los establecimientos de lujo, I y II categoría, del sector Hospedaje, fueron las siguientes:

De los 65 establecimientos 29 si creen conveniente que su personal operativo actual y nuevo tome un curso de desarrollo de competencias para su cargo (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las normas INEN.

Los 29 establecimientos que si creen conveniente que su personal operativo actual tome un curso de desarrollo de competencias para su cargo (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las normas INEN, sugiere que sea en los siguientes puestos:

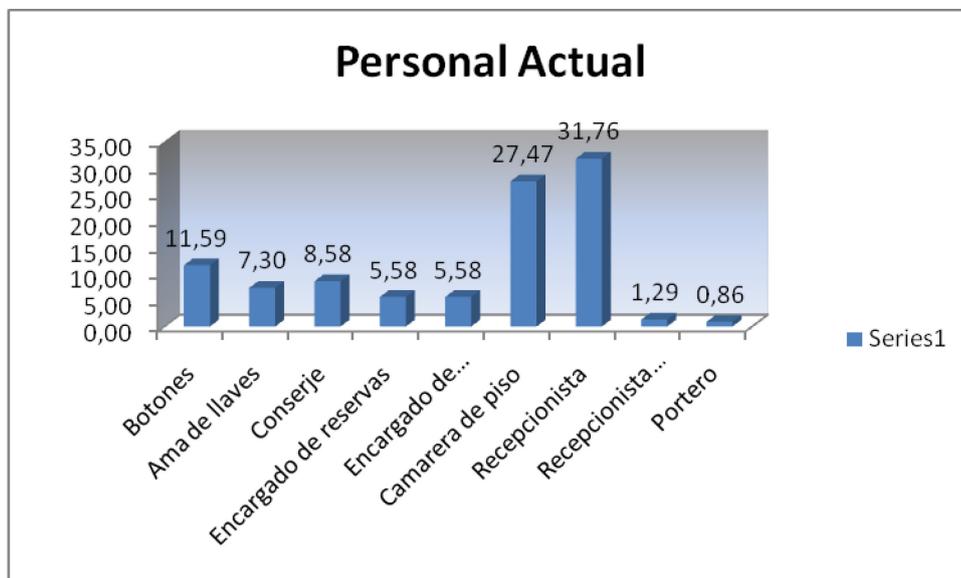
TABLA 25: CURSOS DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA EL PERSONAL ACTUAL DE OPERACIÓN, SECTOR HOSPEDAJE

Puesto	Personal Actual	
	%	#
<b>Botones</b>	11,59	27
<b>Ama de llaves</b>	7,30	17
<b>Conserje</b>	8,58	20
<b>Encargado de reservas</b>	5,58	13
<b>Encargado de mantenimiento</b>	5,58	13
<b>Camarera de piso</b>	27,47	64
<b>Recepcionista</b>	31,76	74

<b>Recepcionista polivalente</b>	1,29	3
<b>Portero</b>	0,86	2
<b>TOTAL</b>	100	233

**\*No hay personal nuevo que requiera el Curso de Desarrollo en ningún cargo.**

GRAFICO 22.- CURSO DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA EL PERSONAL ACTUAL, SECTOR HOSPEDAJE



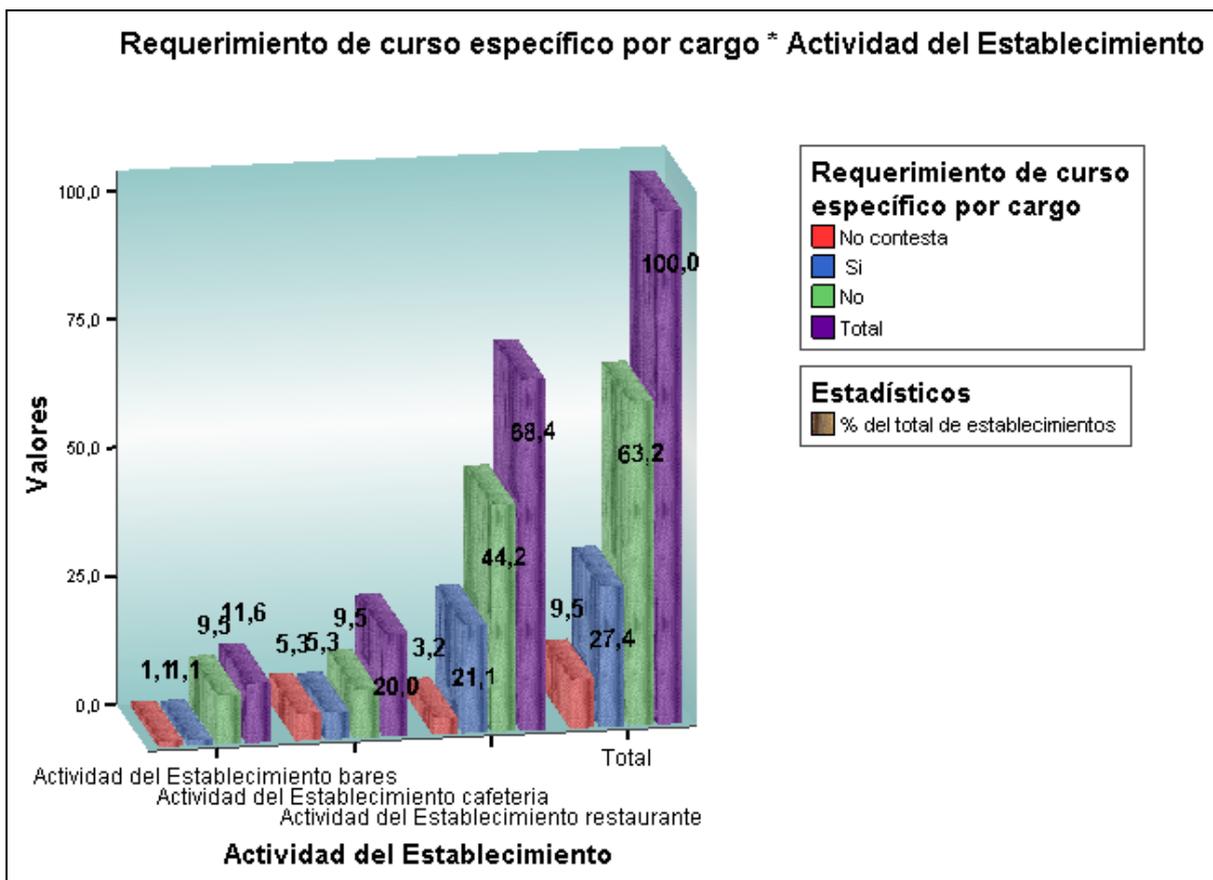
**Para el incursionamiento en cursos específicos** adicionales para el desarrollo de competencias del personal operativo de los establecimientos de lujo, I y II categoría encuestados, del sector Alimentos & Bebidas, los resultados fueron las siguientes:

TABLA 26: REQUERIMIENTOS DE CURSOS ESPECIFICOS PARA EL PERSONAL ACTUAL DE OPERACIÓN, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS

Tabla de contingencia Requerimiento de curso específico por cargo \* Actividad del Establecimiento

			Actividad del Establecimiento			Total
			bares	cafeteria	restaurante	
Requerimiento de curso específico por cargo	No contesta	# de establecimientos	1	5	3	9
		% del total de establecimientos	1,1%	5,3%	3,2%	9,5%
	Si	# de establecimientos	1	5	20	26
		% del total de establecimientos	1,1%	5,3%	21,1%	27,4%
	No	# de establecimientos	9	9	42	60
		% del total de establecimientos	9,5%	9,5%	44,2%	63,2%
Total		# de establecimientos	11	19	65	95
		% del total de establecimientos	11,6%	20,0%	68,4%	100,0%

GRAFICO 23: REQUERIMIENTOS DE CURSOS ESPECIFICOS PARA EL PERSONAL ACTUAL DE OPERACIÓN, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS



9 (9,5%) establecimientos, de los cuales 1 (1,1%) es bar, 5 (5,3%) cafetería y 3 (3,2%) restaurante, no contestan si requerirían de algún curso específico por cargo, adicional al de desarrollo de Competencias, para su personal actual y futuro, o no.

26 (27,4%) establecimientos, de los cuales 1 (1,1%) es bar, 5 (5,3%) cafetería y 20 (21,1%) restaurante, si requerirían de algún curso específico por cargo, adicional al de desarrollo de Competencias, para su personal actual y futuro.

60 (63,2%) establecimientos, de los cuales 9 (9,5%) es bar, 9 (9,5%) cafetería y 42 (44,2%) restaurante, no requerirían de algún curso específico por cargo, adicional al de desarrollo de Competencias, para su personal actual y futuro.

**TABLA 27.- NUMERO DE PERSONAL ACTUAL QUE REQUERIRA CURSOS ESPECIFICOS POR CARGO, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**

Puesto	Curso	Personal Actual	
		%	#

<b>Posillero</b>	atención al cliente	18,18	8
	manipulación de alimentos	25,00	11
	posilleros	2,27	1
	relaciones humanas	22,73	10
	técnicas de cocina	31,82	14
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>44</b>
<b>Mesero</b>	atención al cliente	89,86	124
	mesero	1,45	2
	relaciones humanas	8,70	12
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>138</b>
<b>Mesero polivalente</b>	atención al cliente	<b>100</b>	<b>2</b>
<b>Ayudante de mesero</b>			
<b>Barman</b>	atención al cliente	14,29	2
	cockteleria	14,29	2
	conflictos pnl	71,43	10
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>14</b>
<b>Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes</b>	manipulación de alimentos	66,67	2
	técnicas de seguridad	33,33	1
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>3</b>
<b>Seguridad alimentaria para personal operativo</b>	seguridad alimentaria	100	1
<b>Otro</b>	administrativo	7,32	3
	chef cocina, técnicas de cocina	29,27	12
	manipulación de alimentos	36,59	15
	gerente	21,95	9
	panadero	4,88	2

	TOTAL	100	41
<b>Otro</b>	atención al cliente	75,00	12
	pastelería	25,00	4
	TOTAL	100,00	16

- **No existe requerimiento de cursos específicos para personal nuevo.**

**Para proyectar cursos específicos** adicionales para el desarrollo de competencias del personal operativo de los establecimientos de lujo, I y II categoría encuestados, del sector Hospedaje, los resultados fueron los siguientes:

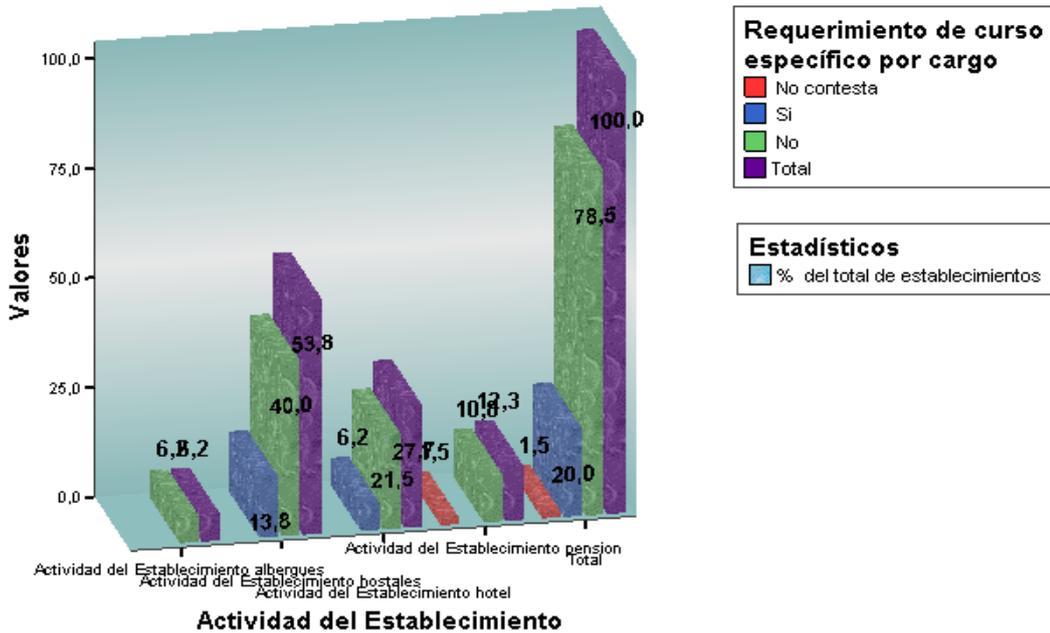
**TABLA 28: REQUERIMIENTOS DE CURSOS ESPECIFICOS PARA EL PERSONAL ACTUAL DE OPERACIÓN, SECTOR HOSPEDAJE**

**Tabla de contingencia Requerimiento de curso específico por cargo \* Actividad del Establecimiento**

			Actividad del Establecimiento				Total
			albergues	hostales	hotel	pension	
Requerimiento de curso específico por cargo	No contesta	# de establecimientos % del total de establecimientos	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 1,5%	1 1,5%
	Si	# de establecimientos % del total de establecimientos	0 ,0%	9 13,8%	4 6,2%	0 ,0%	13 20,0%
	No	# de establecimientos % del total de establecimientos	4 6,2%	26 40,0%	14 21,5%	7 10,8%	51 78,5%
Total		# de establecimientos % del total de establecimientos	4 6,2%	35 53,8%	18 27,7%	8 12,3%	65 100,0%

**GRAFICO 24: REQUERIMIENTOS DE CURSOS ESPECIFICOS PARA EL PERSONAL ACTUAL DE OPERACIÓN, SECTOR HOSPEDAJE**

**Requerimiento de curso específico por cargo \* Actividad del Establecimiento**



1 (1,5%) establecimientos, de los cuales 1 (1,5%) es pensión, no contesta si requerirían de algún curso específico por cargo, adicional al de desarrollo de Competencias, para su personal actual y futuro, o no.

13 (20%) establecimientos, de los cuales 4 (6,2%) es hotel, 9 (13,8%) hostales, si requerirían de algún curso específico por cargo, adicional al de desarrollo de Competencias, para su personal actual y futuro.

51 (78,5%) establecimientos, de los cuales 7 (10,8%) es pensión, 14 (21,5%) hoteles, 26 (40%) hostales y 4 (6,2%), no requerirían de algún curso específico por cargo, adicional al de desarrollo de Competencias, para su personal actual y futuro.

**TABLA 29.- NUMERO DE PERSONAL ACTUAL QUE REQUERIRA CURSOS ESPECIFICOS POR CARGO, SECTOR HOSPEDAJE**

	<b>Personal Actual</b>
--	------------------------

Puesto	Curso	%	#
<b>Botones</b>	botones	4,35	1
	idiomas	91,30	21
	relaciones humanas	4,35	1
	TOTAL	100	23
<b>Ama de Llave</b>	ama de llave	5,71	2
	idiomas	88,57	31
	relaciones humanas	2,86	1
	servicio al cliente	2,86	1
	TOTAL	100,00	35
<b>Conserje</b>	Conserje	12,5	1
	idiomas	87,5	7
	TOTAL	100	8
<b>Encargado de reservas</b>	encargado de reservas	38,46	5
	idiomas	53,85	7
	servicio al cliente	7,69	1
	TOTAL	100,00	13
<b>Encargado de mantenimiento</b>	idiomas	69,23	9
	mantenimiento	30,77	4
	TOTAL	100,00	13
<b>Camarera de piso</b>	atención al cliente	2,5	1
	calidad total	15	6
	camarera	17,5	7
	idiomas	65	26
	TOTAL	100	40
<b>Recepcionista</b>	calidad	12,24	6
	idiomas	44,90	22

	repcionista	42,86	21
	TOTAL	100,00	49
<b>Recepcionista Polivalente</b>	calidad	66,67	2
	idiomas	33,33	1
	TOTAL	100,00	3
<b>Portero</b>	idiomas	100	2

- *No hay personal nuevo que requiera curso Específico en ningún cargo*

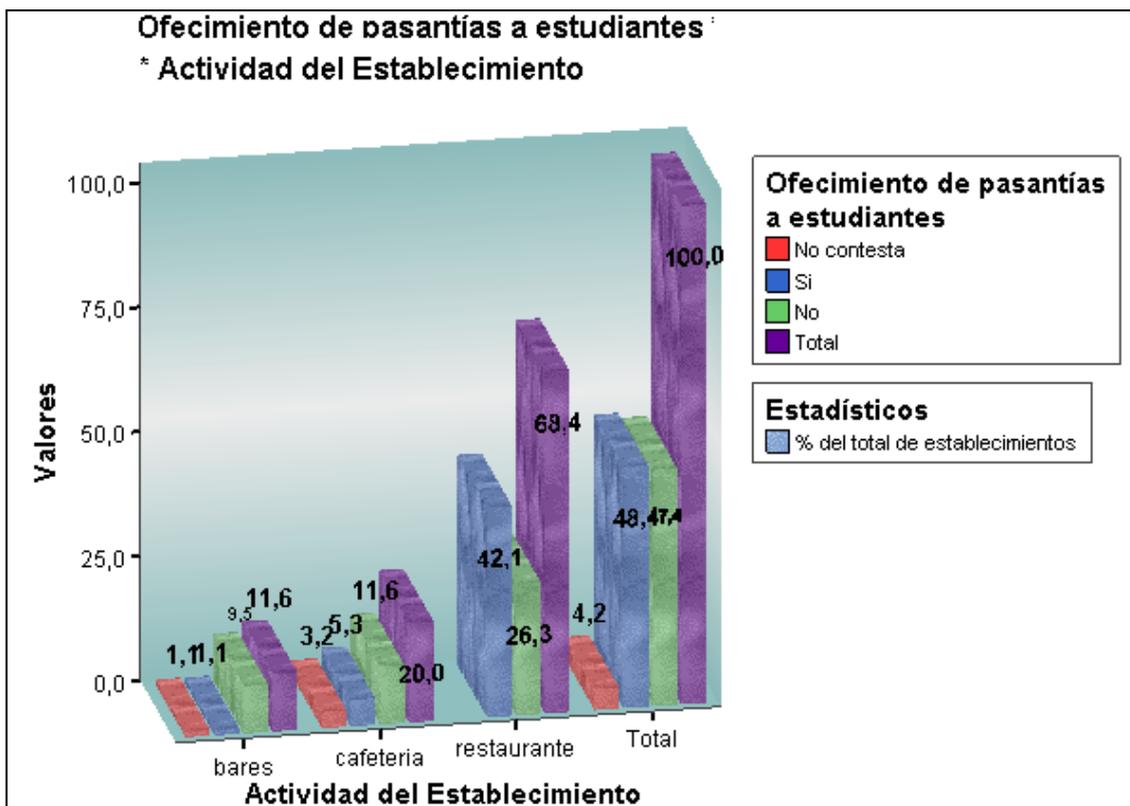
**Con respecto al interés de aceptar pasantes** en los establecimientos encuestados de las categorías lujo, I y II, del sector Alimentos y Bebidas, los resultados fueron los siguientes:

**TABLA 30.- OFRECIMIENTO DE PASANTIAS A ESTUDIANTES, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**

**Tabla de contingencia Ofecimiento de pasantías a estudiantes \* Actividad del Establecimiento**

			Actividad del Establecimiento			Total
			bares	cafeteria	restaurante	
Ofecimiento de pasantías a estudiantes	No contesta	# de establecimientos	1	3	0	4
		% del total de establecimientos	1,1%	3,2%	,0%	4,2%
	Si	# de establecimientos	1	5	40	46
		% del total de establecimientos	1,1%	5,3%	42,1%	48,4%
	No	# de establecimientos	9	11	25	45
		% del total de establecimientos	9,5%	11,6%	26,3%	47,4%
<b>Total</b>		# de establecimientos	11	19	65	95
		% del total de establecimientos	11,6%	20,0%	68,4%	100,0%

**GRAFICO 25.- OFRECIMIENTO DE PASANTIAS A ESTUDIANTES, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS**



4 (4.2%) establecimientos no contesta si ofrecen o no pasantías a estudiantes, de los cuales 1 (1.1%) es un bar y 3 (3.2%) son cafeterías.

46 (48.4%) establecimientos ofrecen pasantías a estudiantes de los cuales 1 (1.1%) es un bar, 5 (5.3%) son cafeterías y 40 (42.1%) son restaurantes.

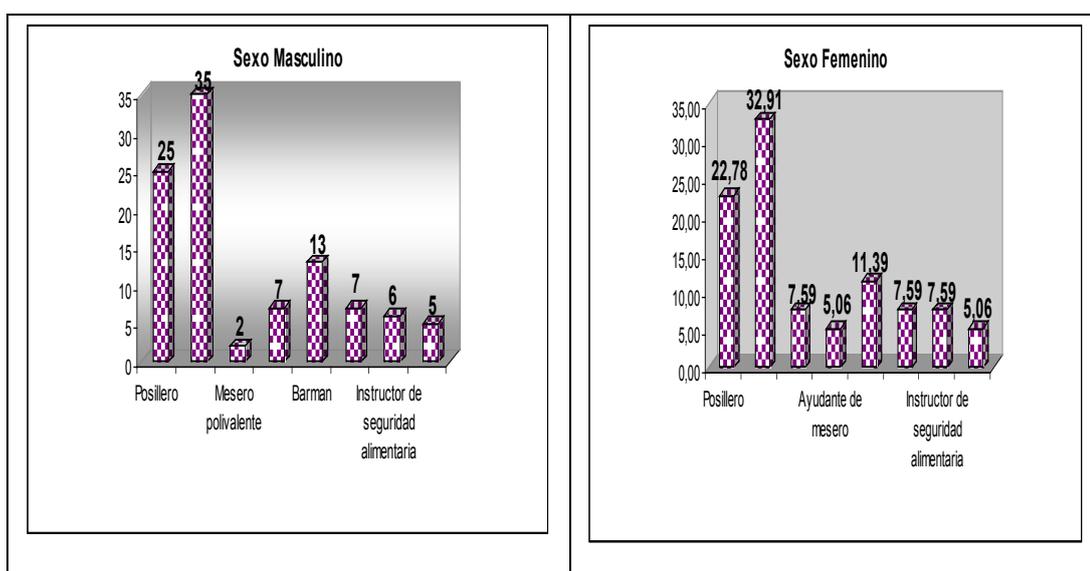
45 (47.4%) establecimientos no ofrecen pasantías a estudiantes de los cuales 9 (9.5%) son bares, 11 (11.6%) son cafeterías y 25 (26.3%) son restaurantes.

**Los cargos en los que podrían estar interesados** para ofrecer pasantías según el género, en el sector Alimentos & Bebidas, serían:

TABLA 31.- CARGOS A OFRECER SEGÚN EL GENERO, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS

Puesto en el que podría ofrecer Pasantías	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	%	#	%	#
Posillero	25	25	22,78	18
Mesero	35	35	32,91	26
Mesero polivalente	2	2	7,59	6
Ayudante de mesero	7	7	5,06	4
Barman	13	13	11,39	9
Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes	7	7	7,59	6
Instructor de seguridad alimentaria	6	6	7,59	6
Seguridad alimentaria para personal operativo	5	5	5,06	4
TOTAL	100	100	100	79

GRAFICO 26.- CARGOS A OFRECER SEGÚN EL GENERO, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS



A 179 estudiantes se podría ofrecer pasantías: 100 de sexo masculino y 79 de sexo femenino.

25 (25%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de posillero.

35 (35%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de mesero.

2 (2%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de mesero polivalente.

7 (7%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de ayudante de mesero.

13 (13%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de barman.

7 (7%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de seguridad alimentaria para supervisores y gerentes.

6 (6%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de instructor de seguridad alimentaria.

5 (5%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de seguridad alimentaria para personal operativo.

18 (22.78%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de posillero.

26 (32.91%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de mesero.

6 (7.59%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de mesero polivalente.

4 (5.06%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de ayudante de mesero.

9 (11.39%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de barman.

6 (7.59%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de seguridad alimentaria para supervisores y gerentes.

6 (7.59%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de instructor de seguridad alimentaria.

4 (5.06%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de seguridad alimentaria para personal operativo.

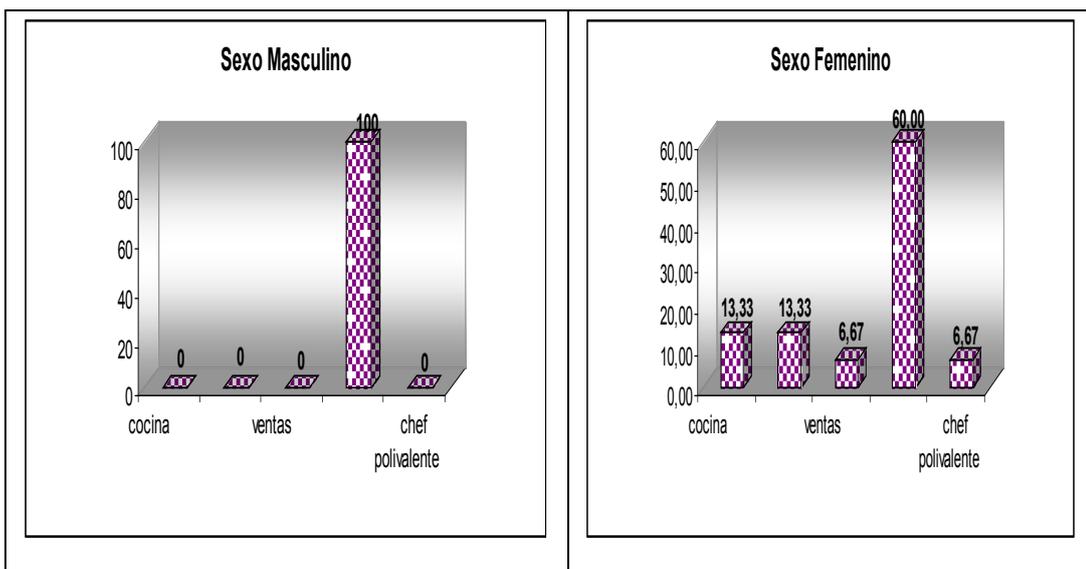
TABLA 32.- OTROS CARGOS A OFRECER SEGÚN EL GENERO, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS

Puesto en el que podría ofrecer Pasantías	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	%	#	%	#
cocina	0	0	13,33	2
chef	0	0	13,33	2
ventas	0	0	6,67	1
cocinero polifuncional	100	1	60,00	9
chef polivalente	0	0	6,67	1
TOTAL	100	1	100	15

A 16 estudiantes se podría ofrecer pasantías en otros cargos: 1 de sexo masculino y 15 de sexo femenino.

A un estudiante de sexo masculino se le podría ofrecer pasantías en el cargo de cocinero polifuncional.

GRAFICO 27.- OTROS CARGOS A OFRECER SEGÚN EL GENERO, SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS



2 (13.33%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de cocina.

2 (13.33%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de chef.

1 (6.67%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de mesero ventas.

9 (60%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de cocinero polifuncional.

1 (6.67%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de chef polivalente.

**Con respecto al interés de aceptar pasantes** en los establecimientos encuestados de las categorías lujo, I y II, del sector Hospedaje, los resultados fueron los siguientes:

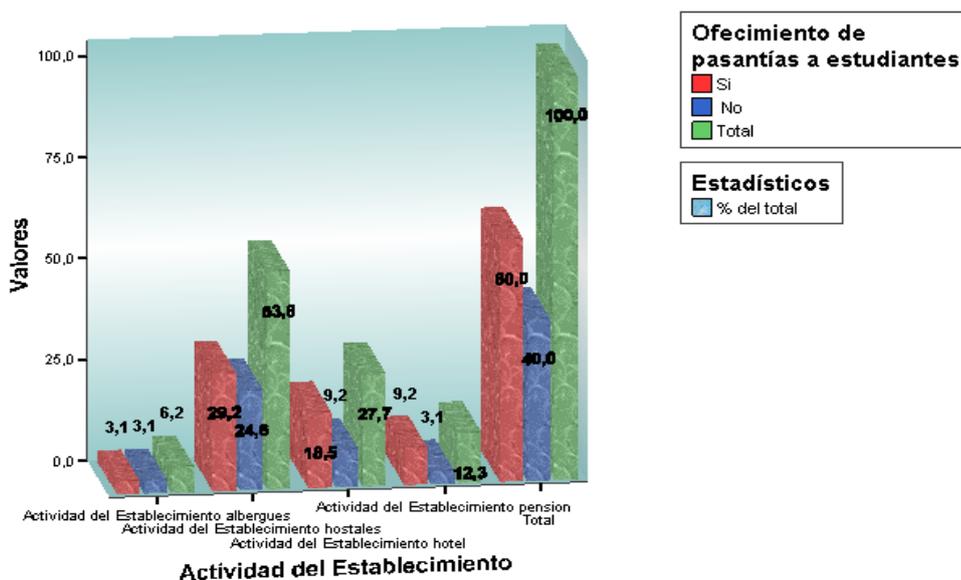
TABLA 33.- OFRECIMIENTO DE PASANTIAS A ESTUDIANTES, SECTOR HOSPEDAJE

**Tabla de contingencia Ofecimiento de pasantías a estudiantes \* Actividad del Establecimiento**

			Actividad del Establecimiento				Total
			albergues	hostales	hotel	pension	
Ofecimiento de pasantías a estudiantes	Si	# establecimientos	2	19	12	6	39
		% del total	3,1%	29,2%	18,5%	9,2%	60,0%
	No	# establecimientos	2	16	6	2	26
		% del total	3,1%	24,6%	9,2%	3,1%	40,0%
Total		# establecimientos	4	35	18	8	65
		% del total	6,2%	53,8%	27,7%	12,3%	100,0%

**GRAFICO 28.- OFRECIMIENTO DE PASANTIAS A ESTUDIANTES, SECTOR HOSPEDAJE**

**Ofecimiento de pasantías a estudiantes**



39(60%) establecimientos ofrecen pasantías a estudiantes de los cuales 6(9.2%) es pensión, 12 (18.5%) son hoteles, 19 (29.2%) son hostales y 2(3,1) son albergues.

26(40%) establecimientos no ofrecen pasantías a estudiantes de los cuales 2 (3.1%) son pensiones, 6 (9.2%) son hoteles, 16(24.6%) son hostales y 2(3,1) son albergues.

**Los cargos en los que podrían estar interesados** para ofrecer pasantías según el género, en el sector Hospedaje, serian:

A 158 estudiantes se podría ofrecer pasantías: 58 de sexo masculino y 100 de sexo femenino.

6(10%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de botones.

6(10%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de ama de llave.

2(1%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de conserje.

9(5%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo encargado de reservas.

7(4%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de encargado de mantenimiento.

22(13%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de camarera de piso.

38(22%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de recepcionista.

2(1%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de recepcionista polivalente.

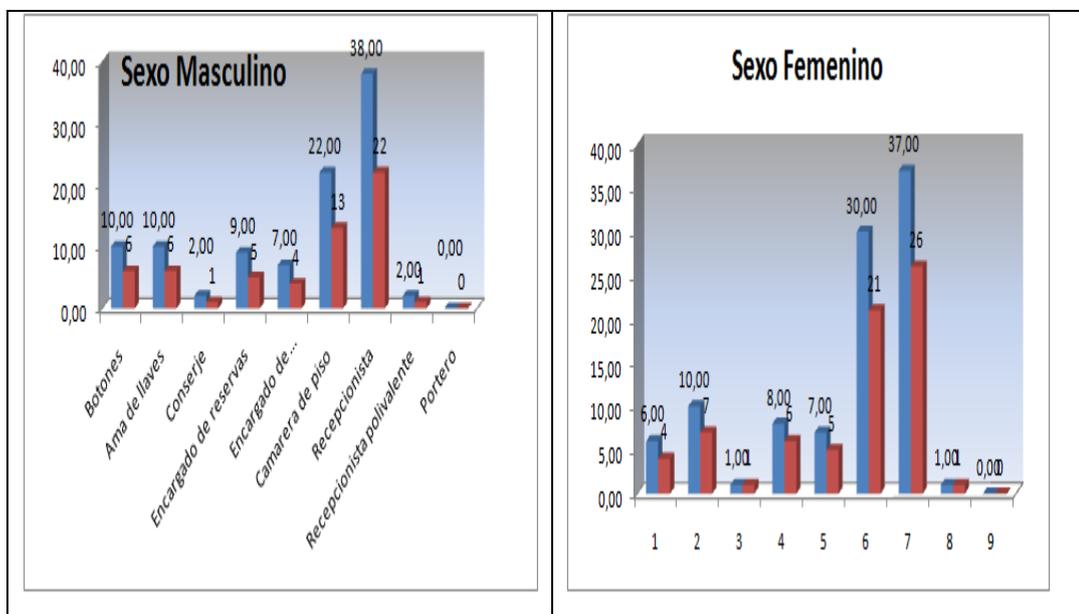
En el cargo de portero el equivalente a ofrecer pasantías es de 0

TABLA 34.- CARGOS A OFRECER SEGÚN EL GENERO, SECTOR HOSPEDAJE

Sexo
------

Puesto en el que podría ofrecer Pasantías	Masculino		Femenino	
	%	#	%	#
Botones	10	6	6	4
Ama de llaves	10	6	10	7
Conserje	2	1	1	1
Encargado de reservas	9	5	8	6
Encargado de mantenimiento	7	4	7	5
Camarera de piso	22	13	30	21
Recepcionista	38	22	37	26
Recepcionista polivalente	2	1	1	1
Portero	0,00	0	0,00	0

GRAFICO 29.- CARGOS A OFRECER SEGÚN EL GENERO, SECTOR HOSPEDAJE



4(6%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de botones.

10(7%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de ama de llave.

1(1%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de conserje.

8(6%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de encargado de reservas.

7(5%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de encargado de mantenimiento.

30(21%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de camarera de piso.

37(26%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de recepcionista.

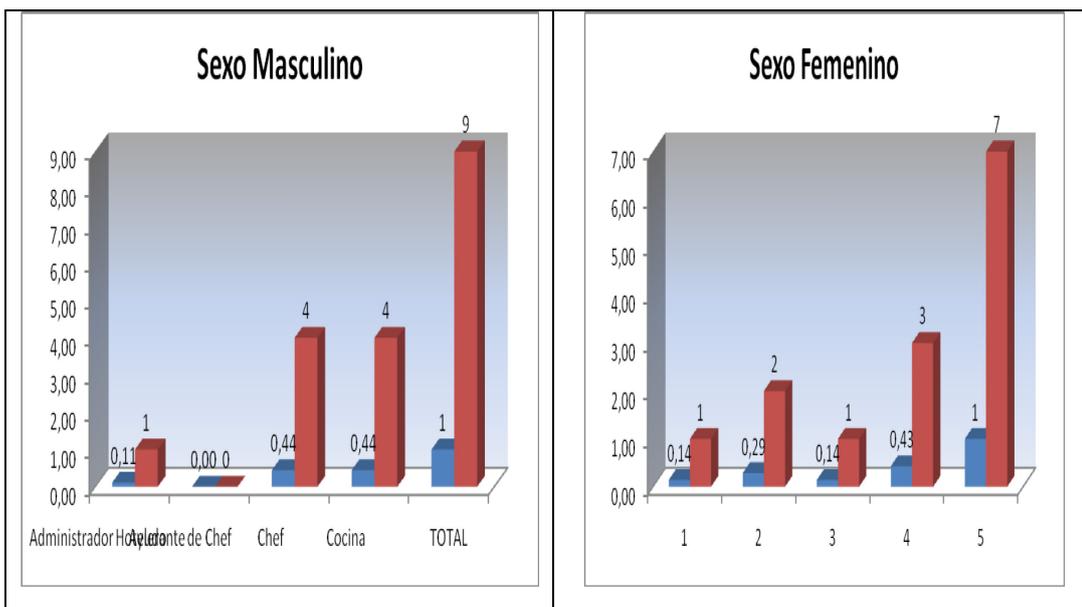
1(1%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de recepcionista polivalente.

En el cargo de portero el equivalente a ofrecer pasantías es de 0

TABLA 35.- OTROS CARGOS A OFRECER SEGÚN EL GENERO, SECTOR HOSPEDAJE

Puesto en el que podría ofrecer Pasantías	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	%	#	%	#
Administrador Hotelero	0,11	1	0,14	1
Ayudante de Chef	0,00	0	0,29	2
Chef	0,44	4	0,14	1
Cocina	0,44	4	0,43	3
TOTAL	1	9	1	7

GRAFICO 30.- OTROS CARGOS A OFRECER SEGÚN EL GENERO, SECTOR HOSPEDAJE



A 16 estudiantes se podría ofrecer pasantías en otros cargos: 9 de sexo masculino y 7 de sexo femenino.

1(11%) del total de estudiantes de sexo masculino se le podría ofrecer pasantías en el cargo de administrador hotelero.

4(44%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de ayudante de chef.

4(44%) del total de estudiantes de sexo masculino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de cocina.

1(14%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de administrador hotelero.

2(29%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de ayudante de chef.

1(14%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de chef.

3(43%) del total de estudiantes de sexo femenino a los que se podría ofrecer pasantías sería en el cargo de cocina.

## 4. CONCLUSIONES

---

- Según los encuestados de las categorías de lujo, I y II, los horarios en los que podrían recibir capacitación serían:
  - Alimentos & bebidas: enero y marzo preferiblemente entre 07h00 y 9h00.
  - Hospedaje: preferiblemente entre 07h00 y 10h00.
  
- En general los encuestados indicaron que su personal requiere capacitación en Atención al cliente y con respecto al de desarrollo de competencias, los cursos más requeridos serían los siguientes por sector:
  - Alimentos & bebidas: mesero, seguido del posillero y luego el ayudante de mesero.
  - Hospedaje: recepcionista, camarera de piso, botones y ama de llaves
  
- La mayoría de los establecimientos encuestados aceptarían pasantes en cargos tales como:
  - Alimentos & bebidas: mesero, posillero y barman, tanto a nivel femenino como masculino.
  - Hospedaje: recepcionista, camarera de piso, ama de llaves y de botones, tanto para el género femenino como el masculino.
  
- El sistema de Certificación de Competencias Laborales y el Consejo Nacional de Capacitación y Formación Empresarial (CNCF), son poco conocidos:
  - Sector Alimentos & bebidas: el 30% conocen del CNCF y del Sistema de Certificación de Competencias laborales.
  - Sector Hospedaje: el 42% conocen que el CNCF cofinancia la capacitación para la certificación de competencias laborales; y el 35% el Sistema de Certificación de Competencias laborales.

- Las instituciones proveedoras de capacitación, que mayor acogida tienen en el sector turismo son, entre otras:
  - CAPTUR
  - CAPACITUR
  - CNCF
  - CENTRO EMPRESARIAL
  - DISTRITO METROPOLITANO
  - FUNDACION MOSQUERA
  - CAMARA DE COMERCIO DE QUITO
  - CORPORACION FINANCIERA NACIONAL (CFN)
  - FISE
  - FUNDACION DEL PAZ
  - JUAN ELJURI
  - LACSA LABORATORIOS
  - RENEVI S.A.

## 5. RECOMENDACIONES

---

---

- Realizar análisis de factibilidad financiera y operativa para la implementación de los cursos en competencias laborales.

- Ejecutar estudios para la identificación de la estrategia de enseñanza-aprendizaje más adecuada con la cual se implementarían los cursos en competencias laborales.
  
- Analizar para determinar la viabilidad y operatividad de la capacitación en competencias laborales mediante el empleo de plataformas virtuales.
  
- Diseñar e implementar, estudios de la malla curricular de los módulos de los cursos en competencias laborales.
  
- La capacitación virtual en competencias laborales, debería ser complementada con la infraestructura adecuada para realizar prácticas, con el fin de desarrollar las destrezas necesarias para ejecutar las tareas operativas en las áreas de los cursos que se estarían brindando.
  
- Identificar la estrategia de comunicación, marketing y publicidad más conveniente para dar a conocer a la mayor cantidad de empresarios de la existencia del Sistema de Certificación de Competencias Laborales y del Consejo Nacional de Capacitación y Formación Empresarial (CNCF).



## 6. ANEXOS

### 6.1 INSTRUMENTOS DE ENCUESTA PARA EL SECTOR ALIMENTOS & BEBIDAS Y HOSPEDAJE

#### FORMULARIO DE ENCUESTA

---

---

PARA ESTABLECIMIENTOS DE LUJO, I Y II CATEGORIA

**ENCUESTA EMPRESARIAL DE PERCEPCION Y LEVANTAMIENTO NECESIDADES DEL SECTOR  
TURISMO DE LA CIUDAD DE QUITO**

**Febrero de 2009**

#### 1.1 INSTRUMENTOS DE ENCUESTA

**AL ENTREVISTADOR: Marque con una X en las preguntas con opciones múltiples de respuesta.  
Marque solamente una respuesta a menos que la pregunta diga lo contrario.**

<b>0. Información de Control (a ser llenada antes de la entrevista)</b>
---

Nombre del Establecimiento: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

Indicaciones para llegar a Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre de Persona que contesta encuesta: \_\_\_\_\_

Cargo de Persona que contestó encuesta: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre Encuestador: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_/\_\_/07

Digitado Por: \_\_\_\_\_

<b>1. Acerca del Establecimiento</b>
--------------------------------------

1. **Actividad Principal:** \_\_\_\_\_ **Categoría:** \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

2. **Mes y año de inicio de operaciones:**

--	--

Mes

--	--

Año

3. **Horario de Atención al Público:**

Lunes a viernes: apertura \_\_\_\_\_ cierre \_\_\_\_\_

Fin de Semana: apertura \_\_\_\_\_ cierre \_\_\_\_\_

4. **Horario que preferirían para recibir eventos de capacitación:**

Mañana		Noche	
Tarde		Fin de semana	

5. **Ciclo de Ventas (meses del año en que ventas son mas intensas):**

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

6. **¿Cuáles son sus principales productos/servicios y qué porcentaje representan de sus ventas?**

a. Producto 1: \_\_\_\_\_ %

b. Producto 2: \_\_\_\_\_ %

c. Producto 3: \_\_\_\_\_ %

7. **¿El establecimiento tiene sucursales, es una franquicia nacional o es una franquicia internacional?**

Sucursales	Franquicia Nacional	Franquicia Internacional

8. **Cuentas sucursales tiene su establecimiento?**

		Número de locales en la ciudad	Número de Locales a nivel nacional fuera de la ciudad	Ubicación de Matriz
a.	Cuántas sucursales			

## II. Necesidades de la Empresa

### 9. ¿Cuáles son las principales necesidades que enfrenta la operación de su negocio?

*Primero márquelas o identifique necesidades no nombradas y luego califique del 1 al 5 según su importancia. 1= más importante, 2= importante, 3 = menos importante*

	Necesidad	Si	No	Importancia
a.	Promoción			
b.	Capacitación Técnica			
c.	Apoyo para la selección de personal nuevo			
	Otro. Cual:			

## III. Necesidades de Promoción

### 10. ¿Cuáles son las principales necesidades de promoción de su negocio? ¿Cuál es la utilidad que tendría satisfacer esa necesidad?

		SI	NO	Muy útil	Útil	Inútil
a.	Brochure o Folleto Impreso de su negocio					
b.	Afiches Promocionales / Hojas Volantes					
c.	Creación de un sitio web para su negocio					
d.	Publicación en Internet de Información Promocional de su negocio					
e.	Desarrollo de una estrategia promocional por Internet					

	para su negocio					
f.	Videos de su negocio					
g.	Desarrollo de Ferias de la Actividad de su Negocio					
h.	Participación de su negocio en paquetes turísticos, de manera que la visita a su negocio sea parte de los paquetes que se venden a turistas nacionales o extranjeros					
i.	Apoyo o cofinanciamiento para participación en Ferias Nacionales					
j.	Apoyo o cofinanciamiento para Participación en Ferias Internacionales					
	Otro. Cual:					
	Otro. Cual:					
	Otro. Cual:					

11. ¿Explique sus principales necesidades de promoción?

*Escribir la primera idea.*

**IV. Necesidades de Tecnología**

12. ¿Utiliza actualmente computadoras en su negocio? Si \_\_\_ No\_\_\_

13. ¿Utiliza actualmente Internet en su negocio? Si \_\_\_ No\_\_\_

14. ¿Cuenta con una Página Web? Si \_\_\_ No \_\_\_ Nombre \_\_\_\_\_

15. Tiene otras tecnologías implementadas en su negocio? Indique cuales son.

	HERRAMIENTA	SI	NO
a.	Correo Electrónico		
b.	Data fast (tarjeta de crédito)		
c.	Otro		

d.	Otro		
----	------	--	--

16. Requiere su negocio algún software específico que podría ayudar a la eficiencia de su operación?

Software requeridos

**V. Necesidades de Personal (Capacitación y Selección de Personal)**

17. ¿Cuál es el número del personal actual de su negocio y de su personal de Operaciones?

	Personal	Número
a.	Personal de Operaciones	
b.	Personal Administrativo	
c.	Todo el personal	

18. En el área de Operaciones, ¿cuál es el número de su personal actual por cargo? Podría indicar el número de personal por cargo, sexo y edad?

**SECTOR ALOJAMIENTO (hoteles)**

**Personal Actual**

Cargo	Número Total	SEXO		Número por Edad	
		M	F	18-29	30 y más
Botones					
Ama de Llaves					
Conserje					
Encargado de reservas					

Encargado d mantenimiento					
Camarrera de piso					
Recepcionista					
Recepcionista polivalente					
Jefe de recepción					
Organizador de eventos					
Auditor nocturno					
Administrador de empresas de alojamiento					
Portero					
Otro. Cual:					
Otro. Cual:					

**SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS (restaurante)**

**Personal Actual**

Cargo	Número Total	SEXO		Número Edad por	
		M	F	18-29	30 y más
Chef de cocina					
Posillero					
Administrador d restaurante					
Capitán de meseros					
Mesero					
Mesero polivalente					
Ayudante de mesero					
Barman					
Cocinero polivalente					
Chef de partida					
Chef pastelero-panadero					
Sommelier (catador de vinos)					
Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes					

Instructor de seguridad alimentaria					
Seguridad alimentaria para personal operativo					
Otro. Cual:					
Otro. Cual:					
Otro. Cual:					

**Otras Ocupaciones**

**Personal Actual**

Cargo	Número Total	SEXO		Número Edad por	
		M	F	18-29	30 y más
Hospitalidad					
Comercializador de Eventos					
Cajero					
Vendedor					
Otro. Cual:					
Otro. Cual:					

19. En el área de Operaciones de su negocio, usted necesita personal nuevo para el próximo año?

Si	
----	--

No	
----	--

*En caso de que conteste no, saltarse a la pregunta 21*

20. Podría estimar cual es el número de personal operativo nuevo que va a requerir el próximo año por cargo? Podría indicar sus preferencias para el nuevo personal por cargo en cuanto a sexo y edad.

**SECTOR ALOJAMIENTO**

**Personal Nuevo**

Cargo	Número Total	SEXO	Número Edad por	
			Número Edad	por

		M	F	18-29	30 y más
Botones					
Ama de Llaves					
Conserje					
Encargado de reservas					
Encargado d mantenimiento					
Camarera de piso					
Recepcionista					
Recepcionista polivalente					
Portero					
Otro. Cual:					
Otro. Cual:					

#### SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS

##### Personal Nuevo

Cargo	Número Total	SEXO		Número Edad por	
		M	F	18-29	30 y más
Posillero					
Mesero					
Mesero polivalente					
Ayudante de mesero					
Barman					
Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes					
Instructor de seguridad alimentaria					
Seguridad alimentaria para personal operativo					
Otro. Cual:					
Otro. Cual:					

**Otras Ocupaciones**

**Personal Nuevo**

Cargo	Número Total	SEXO		Número por Edad	
		M	F	18-29	30 y más
Hospitalidad					
Cajero					
Otro. Cual:					
Otro. Cual:					

21. ¿Conoce usted el Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el Sector Turismo?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

22. ¿Conoce usted que el CNCF cofinancia la capacitación para la certificación de Competencias Laborales en el Sector Turismo?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

23. ¿Requeriría Cursos Generales para su Personal Operativo?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

*En caso de que conteste no, saltarse a la pregunta 25*

24. ¿Cuáles Cursos Generales requeriría usted para su Personal Operativo?

*Califique del 1 al 3 según su prioridad. Indique el número estimado de personal que requeriría asistir al curso.*

1	<i>Muy Prioritario</i>
2	<i>Prioridad Media</i>
3	<i>Menos Prioritario</i>

**Para todo el personal de Operaciones**

Curso	Prioridad			Personal Actual		Personal Nuevo	
	1	2	3	SI	Número	SI	Número


25. ¿Creería usted conveniente que su personal operativo actual o nuevo tome un Curso de Desarrollo de Competencias para su Cargo (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para el cargo) de acuerdo a las nuevas Normas INEN.

Si	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

En caso de que conteste no, saltarse a la pregunta 27

26. Califique del 1 al 3 según la prioridad del mismo. Indique el número de personal que requeriría el curso, para su personal actual y nuevo

1	Muy Prioritario
2	Prioridad Media
3	Menos Prioritario

**SECTOR ALOJAMIENTO**

Puesto	Prioridad			Personal Actual		Personal Nuevo	
	1	2	3	SI	Número	SI	Número
<b>Botones</b>							
<b>Ama de llaves</b>							
<b>Conserje</b>							
<b>Encargado de reservas</b>							
<b>Encargado de mantenimiento</b>							
<b>Camarera de piso</b>							
<b>Recepcionista</b>							
<b>Recepcionista polivalente</b>							
<b>Portero</b>							
<b>Otro. Cual:</b>							
<b>Otro. Cual:</b>							

**SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Puesto	Prioridad			Personal Actual		Personal Nuevo	
	1	2	3	SI	Número	SI	Número
<b>Posillero</b>							
<b>Mesero</b>							
<b>Mesero polivalente</b>							
<b>Ayudante de mesero</b>							
<b>Barman</b>							
<b>Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes</b>							
<b>Instructor de seguridad alimentaria</b>							
<b>Seguridad alimentaria para personal operativo</b>							
<b>Otro. Cual:</b>							
<b>Otro. Cual:</b>							

**OTRAS OCUPACIONES**

Puesto	Prioridad			Personal Actual		Personal Nuevo	
	1	2	3	SI	Número	SI	Número
<b>Hospitalidad</b>							
<b>Cajero</b>							
<b>Otro. Cual:</b>							
<b>Otro. Cual:</b>							
<b>Otro. Cual:</b>							

27. ¿Cree Usted que requerirá algún curso específico por cargo, adicional al de desarrollo de Competencias, para su personal actual y futuro?

<b>Si</b>	
-----------	--

<b>No</b>	
-----------	--

*En caso de que conteste no, saltarse a la pregunta 29*

28. *Identifique los cursos que requiere específicos por cargo y luego califique del 1 al 3 según su prioridad. Indique el número de personal que requeriría el curso.*

<b>1</b>	<b><i>Muy Prioritario</i></b>
<b>2</b>	<b><i>Prioridad Media</i></b>
<b>3</b>	<b><i>Menos Prioritario</i></b>

**SECTOR ALOJAMIENTO**

Puesto	Curso	Prioridad			Personal Actual		Personal Nuevo	
		1	2	3	SI	Número	SI	Número
<b>Botones</b>								
<b>Ama de llaves</b>								
<b>Conserje</b>								
<b>Encargado de reservas</b>								
<b>Encargado de mantenimiento</b>								
<b>Camarera de piso</b>								
<b>Recepcionista</b>								
<b>Recepcionista polivalente</b>								
<b>Portero</b>								
<b>Otro. Cual:</b>								
<b>Otro. Cual:</b>								

**SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Puesto	Curso	Prioridad			Personal Actual		Personal Nuevo	
		1	2	3	SI	Número	SI	Número
<b>Posillero</b>								
<b>Mesero</b>								
<b>Mesero polivalente</b>								
<b>Ayudante de mesero</b>								
<b>Barman</b>								
<b>Seguridad alimentaria para Supervisores y gerentes</b>								
<b>Seguridad alimentaria para personal operativo</b>								
<b>Otro. Cual:</b>								
<b>Otro. Cual:</b>								

**OTRAS OCUPACIONES**

Puesto	Curso	Prioridad			Personal Actual		Personal Nuevo	
		1	2	3	SI	Número	SI	Número
<b>Hospitalidad</b>								
<b>Cajero</b>								

<b>Vendedor</b>									
<b>Otro. Cual:</b>									
<b>Otro. Cual:</b>									

**29. ¿Actualmente cómo realiza usted la capacitación y entrenamiento de su personal operativo?**

	<b>Tipo de Capacitación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
a.	Capacitación y Entrenamiento Interno dentro de su empresa			
b.	Cuentan con un proveedor de servicios de capacitación que entrena y capacita a su personal			
c.	Contratan capacitadores con experiencia			
e.	No realizan capacitación para el personal			
	Otro. Cual:			

**30. ¿Actualmente que instituciones le proveen a usted servicios de capacitación y entrenamiento para su personal operativo?**

<b>Institución</b>

**31. ¿Estaría usted interesado en ofrecer pasantías a estudiantes que han recibido capacitación técnica en las áreas de operaciones de su negocio?**

<b>Si</b>	
-----------	--

<b>No</b>	
-----------	--

*En caso de que conteste no, saltarse a la pregunta 33*

32. En caso de estar interesado en ofrecer pasantías a estudiantes que han recibido capacitación técnica en las áreas de operaciones de su negocio, ¿en cuáles cargos podría ofrecer pasantía y que género preferiría?

*Escribir el número de hombres y de mujeres que necesita.*

**SECTOR ALOJAMIENTO**

Sexo		
Puesto en el que podría ofrecer Pasantías	M	F
Botones		
Ama de llaves		
Conserje		
Encargado de reservas		
Encargado de mantenimiento		
Camarera de piso		
Recepcionista		
Recepcionista polivalente		
Portero		
Otro. Cual:		
Otro. Cual:		
Otro. Cual:		

**SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Puesto en el que podría ofrecer Pasantías	Sexo	
	M	F
Posillero		
Mesero		
Mesero polivalente		
Ayudante de mesero		
Barman		
Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes		

Instructor de seguridad alimentaria		
Seguridad alimentaria para personal operativo		
Otro. Cual:		
Otro. Cual:		
Otro. Cual:		

**OTRAS OCUPACIONES**

Puesto en el que podría ofrecer Pasantías	Sexo	
	M	F
Hospitalidad		
Cajero		
Otro. Cual:		
Otro. Cual:		

33. ¿Actualmente cómo realiza usted la selección de su personal operativo nuevo, cómo ubica a los candidatos para el puesto?

	Medio para obtener información de Candidatos para el puesto	SI	NO
a.	Publicación de Anuncio en Prensa		
b.	Llama a conocidos del sector		
c.	Contrata los servicios de una compañía de selección de personal		
d.	Contacta los centros de estudio de especialidades de turismo		
	Otro. Cual:		

34. ¿Cómo evaluaría usted la utilidad de contar con los siguientes servicios? *Califique los mismos según el nivel de utilidad que tendrían para usted, de la siguiente forma:*

<b>1</b>	<b><i>Muy útil</i></b>
<b>2</b>	<b><i>Útil</i></b>
<b>3</b>	<b><i>Inútil</i></b>

	<b>Servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>a.</b>	<b>Capacitación Técnica: Desarrollo de Competencias Laborales por Puesto (capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes para los puestos operativos)</b>			
<b>b.</b>	<b>Capacitación Técnica: Desarrollo de Competencias Generales para el Sector Turismo (Hospitalidad para el personal operativo)</b>			
<b>c.</b>	<b>Certificación de Competencias Laborales para su personal</b>			
<b>d.</b>	<b>Acceso a Nuevo Personal Certificado en Competencias Laborales del Sector Turismo (Servicio de Apoyo para ubicar candidatos de acuerdo a los requerimientos de la empresa (demanda) y al perfil del personal interesado en obtener trabajo (demanda).</b>			
<b>e.</b>	<b>Acceso a Pasantes (Servicio de dotación de estudiantes capacitados en competencias laborales)</b>			