

De acuerdo con la LEY FEDERAL DEL DERECHO DE AUTOR
Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1996,
México.

Capítulo II De la Limitación a los Derechos Patrimoniales

Artículo 148.-

Las obras literarias y artísticas ya divulgadas podrán utilizarse, siempre que no se afecte la explotación normal de la obra, sin autorización del titular del derecho patrimonial y sin remuneración, citando invariablemente la fuente y sin alterar la obra, sólo en los siguientes casos:

I. Cita de textos, siempre que la cantidad tomada no pueda considerarse como una reproducción simulada y sustancial del contenido de la obra;

II. Reproducción de artículos, fotografías, ilustraciones y comentarios referentes a acontecimientos de actualidad, publicados por la prensa o difundidos por la radio o la televisión, o cualquier otro medio de difusión, si esto no hubiere sido expresamente prohibido por el titular del derecho;

III. Reproducción de partes de la obra, para la crítica e investigación científica, literaria o artística;

IV. *Reproducción por una sola vez, y en un sólo ejemplar, de una obra literaria o artística, para uso personal y privada de quien la hace y sin fines de lucro. Las personas morales no podrán valerse de lo dispuesto en esta fracción salvo que se trate de una institución educativa, de investigación, o que no esté dedicada a actividades mercantiles;*

V. *Reproducción de una sola copia, por parte de un archivo o biblioteca, por razones de seguridad y preservación, y que se encuentre agotada, descatalogada y en peligro de desaparecer.*

Si usted es el autor de la obra y no desea que sea visualizada a través de este medio, favor de notificarlo por escrito a:

Universidad Autónoma de Nayarit. Dirección de Desarrollo Bibliotecario. Edificio de la Biblioteca Magna. Ciudad de la Cultura Amado Nervo s/n. Col. Los Fresnos. CP. 63190. Tepic, Nayarit.

O bien vía correo electrónico a: dob@uan.edu.mx

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



T E S I S

PERFIL DE FORMACIÓN REQUERIDO POR LOS PRESTADORES DE
SERVICIOS TURÍSTICOS DE HOSPEDAJE PARA LA
CONTRATACIÓN DE UN EGRESADO DE LA LIC. EN TURISMO DE
LA UNIVERSIDAD GUADALAJARA LAMAR
(Estudio Descriptivo)

Que presenta:

FABIAN ZENTENO VEGA

Para obtener el grado de Maestría en Educación
Superior

Guadalajara, Jalisco; agosto de 2010.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



T E S I S

PERFIL DE FORMACIÓN REQUERIDO POR LOS PRESTADORES DE
SERVICIOS TURÍSTICOS DE HOSPEDAJE PARA LA
CONTRATACIÓN DE UN EGRESADO DE LA LIC. EN TURISMO DE
LA UNIVERSIDAD GUADALAJARA LAMAR
(Estudio Descriptivo)

Que presenta:

FABIAN ZENTENO VEGA

Para obtener el grado de Maestría en Educación
Superior

Guadalajara, Jalisco; agosto de 2010.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



T E S I S

PERFIL DE FORMACIÓN REQUERIDO POR LOS PRESTADORES DE
SERVICIOS TURÍSTICOS DE HOSPEDAJE PARA LA
CONTRATACIÓN DE UN EGRESADO DE LA LIC. EN TURISMO DE
LA UNIVERSIDAD GUADALAJARA LAMAR
(Estudio Descriptivo)

Que presenta:

FABIAN ZENTENO VEGA

Para obtener el grado de Maestría en Educación
Superior

Director de tesis:

Mtro. Miguel Ángel Pérez Reynoso

Guadalajara, Jalisco; agosto de 2010

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Que me ha dado la vida y me ha ayudado a superar las adversidades.

A mis Padres:

Que sin su apoyo jamás hubiera alcanzado las metas que hasta el momento me he trazado, ya que ellos me inculcaron la perseverancia

A mis hermanos:

De quien siempre he recibido apoyo y palabras de aliento, en los momentos más difíciles.

Al Maestro Miguel Ángel:

Mi director de tesis, que gracias a su dedicación y orientación he podido realizar el presente trabajo.

Al Maestro Admed Barrera, coordinador de la maestría en educación superior, quien me ha apoyado con todos los trámites referentes a mi postgrado

A mis lectores, los Maestros Maribel Real Carranza y Jesús Loza Santoyo por su dedicación y paciencia para aportar sus observaciones para la realización de mi trabajo.

A las autoridades de las Universidades Autónoma de Nayarit y Guadalajara Lamar por las facilidades otorgadas para poder tener la oportunidad de realizar este estudio.

Al Doctor Carlos Hernández Vega, y muchas otras personas que a lo largo del presente trabajo me apoyaron con ideas y material, para poderlo realizar.

RESUMEN

En el presente estudio realizado con la metodología de tesis de maestría se fundamenta en el hecho evidente que viven los egresados de la licenciatura en turismo, al enfrentarse con dificultades para colocarse en puestos gerenciales en un hotel, en particular de la Universidad Guadalajara LAMAR. Para éste efecto se tomo el caso de la inserción de los estudiantes de turismo en la hotelería en Guadalajara con la categoría de 4, 5 estrellas y gran turismo, así como los requerimientos de los empleadores.

El trabajo de investigación inició en el año 2006 al darse la conclusión académica de la maestría en educación superior, misma que se dio gracias a la formalización de un convenio entre la Universidad Autónoma de Nayarit y la Universidad Guadalajara Lamar. Este estudio se focalizó en tres variables: Los requerimientos de los empleadores, el sentir de los estudiantes y su experiencia en la práctica profesional así como el plan de estudios de la carrera de turismo de la Universidad Guadalajara Lamar.

Esta tesis está conformada por cinco capítulos. En el capítulo uno se incluye lo referente a la construcción del objeto de estudio, en este mismo primer capítulo, se desarrollan los antecedentes del trabajo y el marco o desarrollo general del llamado servicio turístico. El segundo capítulo, permite desarrollar lo referente al campo de la formación o educación de los licenciados en Turismo. Se presenta un recorrido, por

las diversas instituciones educativas (públicas y privadas) encargadas de formar agentes educativos habilitados a tareas turísticas o afines a dicho campo.

En el tercer capítulo, se desarrolla lo referente a la perspectiva teórica y metodológica del estudio. Aquí se aclara lo relativo a la defunción del tipo de estudio y se presentan las categorías centrales que ayudaron para el análisis de la información recabada.

En el capítulo número cuatro se presentan los principales resultados que generó el estudio, los hallazgos y las recomendaciones que se desprenden del mismo.

Finalmente en el capítulo quinto se incluye la llamada Propuesta de Transformación, misma que fue una recomendación que recurrentemente nos hicieron a todos los alumnos de la maestría en los diversos coloquios.

ABSTRACT

In the present study methodology of master's thesis is based on the obvious fact that living graduates degree in tourism, when faced with difficulties to managerial posts in a hotel, including the University of Guadalajara LAMAR. To this effect took the case for the inclusion of tourism students in hotel in Guadalajara with category 4, 5 stars and great tourism, as well as the requirements of employers. Research work started in 2006 to give the formal conclusion of mastery in top, same education given thanks to the formalization of a Convention between the Guadalajara University and Universidad Autónoma de Nayarit Lamar. This study focused on three variables: requirements of employers, students feel and experience in professional practice as well as the career of tourism of the Guadalajara University curriculum Lamar. This thesis consists of five chapters. Each chapter includes concerning the construction of the object of study, in this first chapter, develop the background work and the framework or general development of the so-called tourist service. The second chapter, enables to develop as regards the field of training or education graduates in tourism. A journey through various educational institutions (public and private) responsible for forming educational agents authorised to tourist or related tasks that field occurs. In the third chapter, develops concerning the theoretical and methodological perspective of the study. Here was clear concerning the death of the type of study and present central categories that helped for the analysis of collected information. The chapter number four

presents the key outcomes that generated the study findings and recommendations arising from the same. Finally, in the fifth chapter includes so-called proposal of transformation, it was a recommendation to we recurrently were all students of the masters in various colloquia.

PREFACIO

La motivación principal que gestó la idea de realizar el presente estudio, se debe a la labor docente en diversas asignaturas relacionadas con el turismo, a la actividad académica en la coordinación de la carrera de turismo de la universidad LAMAR, y a la experiencia adquirida en varios años de trabajo en el ámbito hotelero y gastronómico en numerosos destinos turísticos del país. En ese sentido y con una visión multidisciplinaria realizada en las clases de maestría en educación, se llegó al análisis de conjuntar las actividad turística y la practica docente para generar información fidedigna con bases científicas que puedan coadyuvar al mejor entendimiento de la realidad laboral a la que se enfrentan los egresados de la licenciatura en turismo de la Universidad Guadalajara LAMAR. Ante ésta situación, con el apoyo certero de mis profesores y el consejo de mi director de tesis, se llegó a la conclusión de elegir el presente tema, que, si bien, ya existen datos dispersos en numerosas revistas y libros, estamos ciertos que la información aquí arrojada será de gran utilidad en la toma de decisiones tanto de hoteleros, docentes, directivos escolares, estudiantes y egresados de dicha licenciatura.

Debido a mi carácter de investigador principiante los estudios realizados en la maestría me dieron los elementos necesarios para la realización del mismo que si bien la presente tesis no es una investigación del carácter de un investigador del sistema nacional,

considero que los datos aquí vertidos son veraces y servirán de mucha utilidad en la práctica turístico-docente.

Deseo agradecer el apoyo y las facilidades otorgadas por parte de ambas Instituciones para el desarrollo de la misma, así como el tiempo, paciencia y dedicación de mi director y lectores para retroalimentarme con sus atinadas sugerencias.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	VI
PREFACIO	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO 1. EVOLUCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL DE

LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN MÉXICO	9
1.1. Antecedentes del problema de investigación	9
1.2. Tendencias de la actividad Turística a nivel mundial	10
1.3. La hotelería a nivel internacional	11
1.4. La hotelería en México	12
1.5. La hotelería en Jalisco	12
1.6. Procedimiento para dar la clasificación hotelera	13

CAPÍTULO 2. LA EDUCACIÓN EN HOTELERÍA.

LA FORMACIÓN DE AGENTES Y PROFESIONALES

DE LA HOTELERÍA EN GUADALAJARA	18
2.1. Antecedentes internacionales de la educación hotelera	18
2.2. Antecedentes de la formación de licenciados en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar y su vínculo con el Sector productivo	20
2.3. Análisis de la materia de hotelería ubicada en el quinto Semestre de la Licenciatura en Turismo	23
2.4. La carrera de Licenciado en Turismo que ofertan las Universidades públicas y privadas en la zona	

metropolitana de Guadalajara	34
2.5 Comparación crítica de la oferta educativa de la Licenciatura en Turismo en la ciudad de Guadalajara	46
2.6 Principales conceptos y referencias utilizados en hotelería	47
CAPÍTULO 3. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN, TIPO DE ESTUDIO Y PERSPECTIVA TEÓRICA	51
3.1 Enfoque metodológico	51
3.2 Definición del tipo de estudio realizado	51
3.3 Criterios de decisión para la aplicación del instrumento	53
3.4 Procedimiento y acciones realizadas en el abordaje metodológico	55
3.5 Las nuevas manifestaciones del trabajo y su relación con la educación	77
3.6 Teoría del Capital Humano	82
3.7 La formación de recursos humanos en el enfoque por competencias	83
CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, PRINCIPALES HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	88
-	
CAPÍTULO 5. PROPUESTA PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA PERSPECTIVA, LOS LINEAMIENTOS Y EL ENFOQUE DE LA CARRERA DE LICENCIADO EN TURISMO AL INTERIOR DE LA UNIVERSIDAD GUADALAJARA LAMAR	92
CONCLUSIONES GENERALES DEL ESTUDIO	95
FUENTES DE INFORMACIÓN	

ANEXOS

INTRODUCCIÓN.

El mundo actual al que se le conoce como el mundo moderno con rasgos de sociedad posmoderna, se caracteriza por la complejidad (Morín, 2001) la incertidumbre y el agotamiento estructural de los ejes de desarrollo de lo que caracterizó a las sociedades anteriores. Dentro de estas características de complejidad e incertidumbre, tenemos que dichos fenómenos afectan significativamente el mundo de la formación (el trabajo y la misión de las universidades), el mundo del empleo y el mundo de las relaciones y fuerzas productivas. El desarrollo industrial caracterizado por la producción en gran escala de bienes de consumo duraderos o no duraderos, ha sido desplazado por el llamado sector terciario en donde se incluye la producción de bienes de consumo de necesidades propiamente humanas (el descanso, el esparcimiento, la cultura, el arte, etc.) y el sector servicios. Este cambio estructural en el mundo del trabajo ha impactado como ya fue dicho, el mundo de la generación de recursos humanos para incorporarse a la propia sociedad. Los nuevos rasgos de la formación de cuadros técnicos, científicos y de recursos humanos tienen tres características básicas:

- Están ligados a las necesidades de la empresa y del mercado y deberán ser sensibles a las tendencias, exigencias o recambios en dicho sector.
- Tienden a la especialización, es decir se trata de fragmentar lo más posible los conocimientos especializados de tal manera, que se trata de que los nuevos profesionistas 'sepan mucho de muy poco'.
- Están atravesados por el llamado enfoque por competencias. Dicho enfoque privilegia los saberes prácticos, instrumentales o el llamado saber hacer.

Todos los elementos antes descritos sirven de marco general para la elaboración del presente estudio.

El presente trabajo es una tesis la cual corresponde al estudio que se realizó al interior de la Maestría en Educación Superior, dentro del convenio efectuado entre la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) con la Universidad Guadalajara Lamar (UGL). Dicho estudio se llevó a cabo a partir del año 2006 y concluyó en el año 2009 y su foco de indagación tiene que ver con los rasgos del perfil de formación profesional que son requeridos por los hoteleros de la zona metropolitana. El interés por la realización de este estudio surgió por tres motivaciones básicas:

- a) Con base en la realización y sistematización de mi propia experiencia profesional, debido a que estuve realizando prácticas de forma voluntaria y estas me ayudaron para que me contrataran
- b) Como responsable de la carrera de la Licenciatura en Turismo dentro de la división de las áreas económico-administrativas de la Universidad Guadalajara Lamar.
- c) Por el interés de los estudiantes que forman parte de la carrera, de conocer de mejor manera los requerimientos y las exigencias de los empleadores.

El estudio es de corte descriptivo y se tomaron en cuenta tres variables para la Indagación: a) Los requerimientos de los empleadores b) Las necesidades de formación de los alumnos c) El modelo de formación que actualmente es vigente en la carrera de Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar.

Con respecto a los empleadores el acercamiento fue con los gerentes de recursos humanos de 43 hoteles de la ciudad de Guadalajara (29 de cuatro estrellas, 6 de cinco estrellas y 8 de Gran Turismo) a partir de la aplicación de un cuestionario de 19 preguntas. Dichas preguntas tenían la intención de generar información con respecto a:

- La importancia que le dan a la práctica profesional.



- Actitudes y aptitudes básicas que debe de tener un licenciado en Turismo.
- Las necesidades de conocimientos básicos que requieren de los estudiantes.
- Perfil requerido para ocupar una dirección.
- Puestos gerenciales que corresponden a un licenciado en Turismo.
- Requerimientos para ocupar direcciones diversas.
- Utilización de las herramientas y programas de computación.
- Cualidades de los candidatos a puestos de gerencia.
- Recomendaciones generales.

La conclusión a la que se llegó después de haber ordenado y sistematizado la información obtenida fue: que los empleadores le dan mayor peso a la experiencia que han acumulado los gerentes, ya que para ellos es fundamental. Sin embargo, ellos no se detienen por brindarle una oportunidad de experiencia a las personas de nueva contratación, si no que ya los requieren capacitados.

En rasgos específicos se le da mucha importancia al manejo de un segundo o tercer idioma, principalmente el inglés y el francés así como el conocimiento total de la organización y funcionamiento de un hotel.

El acercamiento con los alumnos se dio eligiendo al grupo de 5º semestre de la carrera que iniciaron en los ciclos 06-B, 07-A, 07-B, 08-A donde llevaron la materia de operación de servicios de hospedaje para que hicieran prácticas.

Se eligieron a 75 alumnos de cinco generaciones diferentes, el acercamiento fue desde septiembre de 2006 hasta septiembre de 2008.

Desde la perspectiva de los alumnos le dan un gran peso específico a las prácticas debido a que están en escenarios reales de trabajo y con las problemáticas reales.

Una parte importante que consideran los estudiantes es el cambio que se da desde su seguridad para resolver problemas, misma que no tenían antes de enfrentarse a los retos de un escenario real de práctica.

Un tercero y último acercamiento fue con la intención de analizar la carrera de Licenciado en Turismo de la UGL en donde se trabaja actualmente con las prácticas profesionales a partir de tercer semestre hasta octavo, en distintas ramas del Turismo. De tal forma que el alumno en tercer semestre lleva la materia de organización de congresos y convenciones, en cuarto se ve la parte de alimentos y bebidas, en quinto operación de servicios de hospedaje y en sexto agencias de viajes. Todas con el requisito de prácticas profesionales como parte de la evaluación del estudiante.

Si bien se reconoce que la formación al interior de la Licenciatura en Turismo, tiene varias opciones como parte de su espectro profesionalizante como parte de la misma, se decidió optar por las oportunidades que ofrece el desarrollo hotelero debido a varios factores que a continuación se enlistan:

- a) La hotelería conjuga todos los rasgos del perfil de egreso de la carrera, y por lo tanto es una buena opción tanto en las prácticas profesionales como en el escenario profesional.
- b) Por parte de los empleadores, es en la hotelería en donde conjugan todas las exigencias laborales para un licenciado en turismo.

Por otro lado tenemos que las conclusiones al analizar el nuevo enfoque de la carrera, arrojaron lo siguiente:

- Que el plan de estudios responde en gran medida a los requerimientos del mercado y de los empleadores y es flexible para adaptarse a lo que se pide del mismo.
- Que las prácticas profesionales se han tomado en un elemento favorable en la formación de los nuevos profesionales del Turismo, debido a que logra confrontar a los estudiantes en escenarios muy semejantes a los que potencialmente serán en donde realice su desempeño profesional.

- Que los estudiantes aportan elementos para evaluar y corregir algunos desaciertos de las prácticas profesionales a partir de irle dando sentido a la experiencia acumulada y a la reflexión de la misma.
- los requerimientos para el empleo le dan especial interés a la experiencia laboral, las prácticas profesionales, es un componente estratégico para acercarse a su desarrollo.

En el supuesto inicial del estudio se pensaba que la industria hotelera en nuestro país ofrece muchas oportunidades, pero también tiene un alto nivel de exigencia, a partir de los argumentos que pongo a continuación:

Actualmente la hotelería en México es una de las instancias concebida como una de las principales empleadoras de los egresados de la licenciatura en Turismo. Los prestadores de servicios turísticos de este ramo, son los que generan más inversión y obtienen más ganancias gracias a la gran afluencia de turistas que visitan nuestra nación.

"La ciudad de Guadalajara, capital del estado, es reconocida hoy como centro Turístico satélite, mientras que Puerto Vallarta, principal destino de playa, ha sido reconocido por prestigiosas revistas de todo el mundo como un destino Turístico número uno en amabilidad y buen trato al Turista. Además, en la actualidad Puerto Vallarta ocupa el segundo lugar nacional en cuando a visita de Turistas internacionales, solo rebasado por Cancún" (Quintero, 2008).

Es necesario advertir que nuestro país, debido a su situación privilegiada en la afluencia de visitantes requiere de profesionistas calificados capaces de brindar sus conocimientos, sus habilidades y actitudes en los grandes hoteles, dotados de un sentido práctico, con posibilidades de enriquecer experiencias y una necesaria calidez humana.

Por otra parte, es cierto que los profesionistas del área económico-administrativa y particularmente en el campo de licenciados en Turismo, en muchas ocasiones, se enfrentan al conflicto de no ser contratados por las

empresas que requieren de experiencia profesional. Dicha experiencia no se puede generar en un modelo educativo tradicional, el cual privilegiaba la formación libresco y teoricista por encima de otorgarle importancia a la práctica. Una concepción más moderna es considerar un modelo que le de mayor importancia a la práctica profesional y a la acumulación de experiencia con sentido formativo.

El propósito de la presente investigación es el de conocer cuáles son los rasgos ideales de formación profesional que los hoteleros de la ciudad de Guadalajara requieren de los egresados de la licenciatura en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar para poder incorporarlos en su planta de trabajo en niveles gerenciales.

Cabe mencionar que la población ocupada se encuentra concentrada en su mayoría en el sector terciario de la economía, es decir el sector servicios, a los cuales pertenece el Turismo (INEGI ,2004).

Por esto mismo surgió la inquietud de desarrollar el presente estudio, con la finalidad de identificar y analizar las necesidades de formación que son requeridas por los hoteleros para la contratación de nuestros egresados en puestos gerenciales y así mismo hacer una valoración del plan de estudios de la Lic. en Turismo de UGL y verificar que se esté cumpliendo con estos requerimientos, junto con identificar las carencias del plan de estudios y realizar una propuesta para la modificación del mismo. Sin embargo para poder identificar lo que requieren los hoteleros hace falta hacer dos preguntas centrales:

- ▶ ¿Realmente el alumno se está formando de acuerdo a lo que requieren los hoteleros para que se inserte con éxito en puestos gerenciales en las empresas de hospedaje?
- ▶ ¿Cuál es el perfil requerido por los hoteleros para contratar a los egresados de la Lic. En Turismo de La Universidad Guadalajara Lamar?

Objetivos y expectativas

- Identificar y analizar las necesidades de formación que son requeridas por los Hoteles de 4, 5 estrellas y gran turismo de Guadalajara con respecto a los estudiantes de la carrera de Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar.
- Identificar si los estudiantes están considerando como una oportunidad de inserción en el mercado laboral la realización de las prácticas profesionales y la importancia que le dan a las mismas para poder tener más herramientas para poder aspirar con mayor facilidad a puestos gerenciales.
- Analizar el plan de estudios de la carrera de Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar con respecto a los resultados obtenidos del presente estudio.
- Sistematizar de manera crítica el acercamiento tenido con empleadores, estudiantes y el análisis del modelo de la carrera de Licenciado en Turismo con la finalidad de garantizar un escenario de éxito para los estudiantes y empleadores. A partir de conocer de mejor manera la brecha que separa a unos con otros.

El estudio está dividido en cinco capítulos: En el primero, se incluye lo referente a la construcción del objeto de estudio, la contextualización del estudio junto con algunas definiciones institucionales que influyeron en la construcción del mismo. En este mismo primer capítulo, se desarrollan los antecedentes del trabajo y el marco o desarrollo general del llamado servicio turístico.

El segundo capítulo, permite desarrollar lo referente al campo de la formación o educación de los licenciados en Turismo. Se presenta un recorrido, por las diversas instituciones educativas (públicas y privadas)

encargadas de formar agentes educativos habilitados a tareas turísticas o afines a dicho campo.

En el tercer capítulo, se desarrolla lo referente a la perspectiva teórica y metodológica del estudio. Aquí se aclara lo referente a la defunción del tipo de estudio y se presentan las categorías centrales que ayudaron para el análisis de la información recabada.

En el capítulo número cuatro se presentan los principales resultados que generó el estudio, los hallazgos y las recomendaciones que se desprenden del mismo.

En el quinto y último capítulo, se incluye la llamada Propuesta de Transformación, dicha propuesta fue una recomendación que recurrentemente nos hicieron a todos los alumnos de la maestría en los diversos coloquios. En este aspecto la propuesta de transformación gira en torno a poder articular de mejor manera los tres componentes básicos del estudio: la formación de licenciados en turismo generado por la universidad, los requerimientos de los empleadores, a partir de articular todo ello en las competencias y en el desarrollo de las mismas por parte de los estudiantes.

Por último quiero aprovechar estas líneas finales de este apretado introductorio para extender un merecido agradecimiento a la Universidad Autónoma de Nayarit, (UAN), al Maestro Admed Barrera como coordinador del posgrado, a los lectores que amablemente le dedicaron su valioso tiempo a la revisión de las distintas versiones de mi trabajo, incluso a todas las personas que de alguna o de otra manera están involucradas con el proceso de la Maestría. También quiero agradecer a la UGL, por el apoyo a mi trabajo y por la ratificación y confianza para conducir este proceso que iniciamos hace algunos años varios académicos de su proyecto universitario.



CAPÍTULO N° 1.

Evolución y situación actual de los Servicios Turísticos en México (STM).

1.1. Antecedentes del problema de investigación

El Turismo es un fenómeno social de alcance mundial, esto es atribuido al desplazamiento de los individuos de su lugar de origen a otro por distintos motivos, ya sea religioso, económico, político, recreativo entre otros. Han existido una gran variedad de definiciones. Por mencionar algunos podemos encontrar Troisi en 1942 menciona que el Turismo es un "Conjunto de traslados temporales de las personas, originados por necesidades de reposo, cura, espirituales o intelectuales" (Troisi citado por Ortuño 1966:37).

Burkark y Medlik definen al Turismo en 1981 como "Desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en estos destinos" (Molina, 2007: 11)

Se puede identificar que en ambas definiciones se menciona el desplazamiento temporal de los individuos de su lugar de residencia a otro, por tal motivo una persona al desplazarse necesita de recursos económicos y un lugar en donde pernoctar, por lo tanto la actividad turística es relevante a nivel internacional y el turismo ha ido cambiando a través de los años, por eso mismo se dice que es un fenómeno social y no una "industria sin chimeneas" o la industria Turística como le han dado la connotación.

Como bien explica Carlos Virgen *"Hay quienes le llaman industria turística porque, recurriendo a definiciones que se aplican en otros sectores económicos, en el turismo hay empresas que producen bienes o servicios homogéneos. Sin embargo, esto no es cierto por que en todo caso los hoteles, los restaurantes o las compañías de transporte turístico producen servicios homogéneos, pero ni cada uno, ni todos ellos, son el turismo, sólo alcanzan a ser una parte del turismo, pero no son representativos del mismo". Por lo tanto, sería correcto hablar de una industria hotelera, restaurantera o de servicios de transporte, pero no de industria turística".* (Virgen, 2008)

Roberto C. Boullon (1985: 24-29) señala que de acuerdo a la clasificación de las actividades económicas, el turismo se encuentra en el sector terciario, en donde se agrupan el comercio y los servicios, y no en el sector secundario, el que comprende a la industria y a la construcción. (Boullon citado por Virgen, 2008)

A través del tiempo y por lo mismo de ser considerado un fenómeno social, el turismo o la actividad turística, ha ido evolucionando con el paso de los años y ha tenido sus altibajos como lo que ha acontecido en los próximos meses de acuerdo a lo que menciona la Organización Mundial del Turismo (OMT) la actividad experimentará un crecimiento menor, sin embargo no cabe duda que el turismo es un activador de la economía ya que promueve el crecimiento, la exportación y el empleo especialmente en los países desarrollados. (OMT, 2008).

1.2 Tendencias de la actividad turística a nivel mundial

El Turismo es uno de los principales agentes del crecimiento económico de los países, en la actualidad los ingresos por exportación a nivel internacional ocupan la cuarta posición, después de los productos químicos y

automotrices, aunque en los países de desarrollo este fenómeno ocupa la primera categoría de exportación (OMT, 2008)

De acuerdo con lo que menciona la Secretaría de Turismo (Sectur) la población mundial seguirá creciendo en el futuro, aunque con tasas anuales y medias decrecientes. Entre los años 2000 y 2020 la población mundial podría multiplicarse por 1.5. Ello significa que, potencialmente, la demanda de productos y servicios, incluidos los de turismo, tenderá a incrementarse. Sin embargo, más del 80% del crecimiento demográfico mundial esperado seguramente corresponderá a los actuales países en desarrollo.

En el caso de México podemos encontrar que se encuentra en el lugar número diez de los países más visitados a nivel internacional Organización Mundial del Turismo (OMT, 2008). En consecuencia podemos decir que en la actualidad se encuentra estable aun a pesar de la desaceleración económica.

Según un artículo periodístico, publicado por el periódico La Jornada del 13 de diciembre de 2008, ahí se indica que Puerto Vallarta tiene ya una disminución del 10% en su ocupación hotelera con respecto al año anterior.

De cualquier manera cabe hacer mención que el Turismo como tal contribuye con el 6% del empleo total de la economía mexicana y que el 74% de empleos generados en el sector son por la hotelería en México. (Guzmán-Sala:2008).

1.3 La hotelería a nivel internacional

Se dice que la hotelería a nivel internacional tiene sus orígenes en la edad media, ya que en ese entonces los caballeros que recorrían grandes distancias tenían la necesidad de pernoctar fuera de sus lugares de residencia, lo que los obligaba a quedarse en los monasterios, lugares en los

que se les ofrecía alojamiento y alimentación. Durante el tiempo de las cruzadas se dieron los primeros movimientos en masa y por motivos bélicos los monasterios ofrecían curación y alojamiento a los guerreros que sufrían de lesiones por la batalla. Los monasterios hacían las funciones de hospitales, cuyo origen es sin duda la radical latina "hospes", que quiere decir huésped y que tenían como propósito atender a los peregrinos (Soto, 2001). Posteriormente a esto empezaron a surgir las posadas ya con fines lucrativos y no de caridad como lo hacían los monasterios.

1.4 La hotelería en México.

La hotelería en México tiene sus inicios desde la época de La Colonia, ya que anteriormente los establecimientos que ofrecían hospedaje y alimentación eran los monasterios, que estos mismos fungían como hospitales, debido a que albergaban tanto a personas enfermas así como a los viajeros que no tenían un lugar al cual llegar, estos monasterios brindaban hospedaje y alimentación con fines caritativos. Poco tiempo después empiezan a surgir los mesones, cuya particularidad es que eran lugares de hospedaje a los que arribaban los viajeros y se les daba una habitación para dormir y alimentación tanto para las personas como a las bestias que traían. El primer mesón que se registró en México fue el fundado por Don Pedro Hernández Paniagua en el año de 1525, cuando el antes mencionado solicitó el permiso al cabildo de la capital de la nueva España para vender "Pan y vino".

1.5 La hotelería en Jalisco

En la ciudad de Guadalajara los primeros mesones se encontraban localizados en el centro de la ciudad. El primer dato que se tiene registrado sobre la historia de un mesón, fue la fundación del mesón de San José en el año de 1610. Mismo que actualmente se conoce como el Hotel Francés (Quintero, 2002). Para los años cincuentas la hotelería en Guadalajara tiene

un crecimiento muy importante, ya que empiezan a existir nuevas inversiones con los hoteles Génova, Las Pérgolas y el Hotel Camino Real. Para los años sesenta se construye el primer hotel de cadena internacional en la ciudad de Guadalajara el Hotel Hilton. Los años setenta, ochenta y noventa, han sido marcados por un gran auge en la competencia hotelera de la ciudad, que ha recibido cuantiosas inversiones de hoteles, creando una pequeña guerra comercial de tarifas y servicios en beneficio de los clientes nacionales y extranjeros que nos visitan. (Quintero, 2002)

En la actualidad los hoteles se clasifican de acuerdo a distintas características como son: Equipamiento e instalaciones, servicios y estructura administrativa, características de los servicios que ofrecen entre otros. Por ejemplo para poder clasificar a un hotel de 1 a 5 estrellas o de 1 a 5 diamantes existe un organismo internacional acreditador que es Stars and Diamonds (Estrellas y Diamantes). Cabe mencionar que anteriormente la Secretaría de Turismo (SECTUR) era el organismo que otorgaba las clasificaciones a los hoteles. Sin embargo y debido a la falta de estandarización internacional se pasa esta atribución a la organización antes mencionada, ya que esta misma pide que se sigan ciertos estándares específicos de talla internacional, para así poder tener la seguridad de que si tenemos un turista extranjero quiere alojarse en un hotel de 5 estrellas en México este cuente con los mismos estándares que uno de la misma categoría en un país extranjero.

1.6 Procedimiento para dar la clasificación hotelera

Las etapas para la certificación de los establecimientos de hospedaje como las enlistó CALMECAC (Calidad Mexicana Certificada) que es un organismo nacional de certificación y verificación son los siguientes:

I Solicitud de certificación

II Auditoría

III Auditoría de no conformidades

IV Certificación

V Auditoría de mantenimiento de la certificación.

Etapas para la clasificación por estrellas de los hoteles de acuerdo a Stars and Diamonds¹

ETAPA	CONCEPTO	ACCIÓN	DIAS PROMEDIO	RESULTADOS
I	Solicitud de Certificación	La Solicitud de Certificación, será llenada y firmada por el establecimiento solicitante, para realizar la programación de la auditoría	2 DIAS	1. Programación de auditoría 2. Notificación al establecimiento 3. Envío de agenda de trabajo
II	Auditoría	Ejecución de Auditoría al Establecimiento de Hospedaje. Evaluación Documental en Sitio: Evaluación de los Manuales y/o Procedimientos Operativos implantados por el Establecimiento de Hospedaje solicitante, en función a la estructura administrativa operacional.	3 DIAS x 2 AUDITORES	Determinar la Conformidad o la No Conformidad respecto a los Manuales y/o Procedimientos Operativos implantados por el Establecimiento de Hospedaje solicitante, determinar entre otros el correcto diseño y definición de los Manuales y/o Procedimientos Operativos implantados por el Establecimiento de Hospedaje solicitante, así

				<p>como de los resultados obtenidos del Cuestionario de Registro, con relación a su diseño e implantación en el Establecimiento de Hospedaje concluyendo en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Certificación de la Clasificación del Establecimientos de Hospedaje 2. La recomendación para auditoria de No Conformidades al detectarse estas en la auditoría.
- III	Evaluación de No Conformidades (si aplica)	Ejecución de auditoría respecto a las No Conformidades detectadas en la etapa de auditoría.	3 DIAS x 1 AUDITOR	<p>Determinar si las No Conformidades detectadas fueron debidamente corregidas y atendidas, concluyendo en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Certificación de la Clasificación del Establecimientos de Hospedaje 2. La recomendación de auditorias de No Conformidades al detectarse estas en la Auditoria de No Conformidades

IV	Emisión de Certificado	De acuerdo a la resolución del Consejo Directivo de Certificación, se emite y publica el Certificado, con relación a la Clasificación a que aspira el Establecimiento Solicitante o bien de acuerdo a los resultados de las auditorías, la Clasificación en la que se concluya el Establecimiento logre alcanzar.	5 DÍAS HABILES A PARTIR DE LA REUNIÓN DEL CONSEJO	Emisión del Certificado, cuya duración es de 1 año Auditoría de mantenimiento de la certificación anual, para renovación del Certificado de acuerdo al resultado por clasificación.
----	------------------------	---	---	--

Por lo tanto actualmente para poder operar estos establecimientos es importante que el personal esté altamente calificado, principalmente para ocupar puestos gerenciales en los distintos departamentos.

Loreto Damm y Páblo Szmulewicz en su artículo que habla sobre el modelo genérico de competencias profesionales para gerente propuesto por Spencer y Spencer (2003) proponen un modelo de doce competencias que deberá poseer y demostrar un gerente para desempeñarse óptimamente en una empresa.

Estas competencias son:

- Iniciativa.
- Orientación hacia el logro.
- Trabajo en equipo y cooperación,
- Ser directivo y asertivo.
- Liderazgo de equipo y autoconfianza.
- Impacto e influencia.

- Desarrollo de los demás.
- Experto.
- Pensamiento analítico.
- Pensamiento conceptual.
- Buscar información.

Cabe mencionar que según Mc. Gregor las competencias de los gerentes de la nueva economía se enfocan en interactuar con los subordinados, facilitarles los recursos necesarios para la realización exitosa de las tareas y poder evitar conflictos entre ellos, caso contrario a la imagen controladora que hasta hace pocos años se tenía de los gerentes (Mc. Gregor, 2004).

Walo menciona que el reto de las instituciones educativas es ofrecer un plan de estudios que refleje las necesidades de la industria en cuanto a competencias. (Walo, 2000).

Tenemos por último como parte del contenido de este primer capítulo, que el servicio de Hotelería o el Hotel pensado como empresa de servicio, se integra de diversos profesionistas, predominando los administradores, diseñadores, decoradores y por su puesto los licenciados y licenciadas en turismo.

CAPÍTULO N° 2.

La educación en hotelería. La formación de agentes y profesionales de la Hotelería en la ciudad de Guadalajara.

2.1 Antecedentes internacionales de la educación hotelera

El instituto tecnológico hotelero de Valencia quiere acercar a los profesionales de la hotelería los temas de actualidad del sector para que sean ellos mismo los que los valoren y decidan la importancia que tienen según sus necesidades. Para ello han elaborado una encuesta en línea que permita conocer más de cerca cuáles son los principales intereses de los hoteleros en el día a día de la gestión de sus negocios.

El Centro Superior de Hotelería y Turismo de Valencia actualmente se caracteriza por su metodología didáctica, ya que se basa en gran porcentaje en la práctica profesional.

La educación en hotelería según nos dice Antonio Uribe (2007) *"El profesor en sí mismo y aún más el coordinador de la licenciatura, los profesores de tiempo completo tienen la ventaja de dedicar todo su esfuerzo en el desarrollo del estudiante, sin embargo, este desarrollo se ve menguado por la falta de conocimientos actuales que provengan de la ádriara dentro de la industria"*.

En cierto punto yo considero que Uribe tiene razón con respecto a que los profesores deben de tener conocimientos actualizados con respecto a la hotelería, ya que es muy cambiante, más sin embargo es importante que el coordinador de la licenciatura o inclusive el jefe de la academia estén muy

al pendiente de que los profesores asistan regularmente a sus clases, ya que en muchas ocasiones por estar atendiendo asuntos de su campo profesional llegan a descuidar a los mismos estudiantes.

Desde mi punto de vista yo considero que es más importante o de mayor valor las experiencias vividas por los profesores que se las externen a los estudiantes que lo que se plantea muchas veces en los programas de estudio.

Así mismo Antonio Uribe (2007) menciona que "Para puestos administrativos técnicos, es muy común que el mismo perfil solicite de uno a dos años de experiencia, una limitante para el egresado".

Considero que efectivamente en la mayoría de los hoteles al contratar personal para puestos de mandos medios se requiere además de las prácticas profesionales algunos años de experiencia en el ramo y que una forma en la que en gran medida se podría evitar esta situación es que el alumno más que enfocarse a la escuela en los últimos semestres debería más bien meterse de lleno a realizar prácticas en un hotel con jornadas de 8 horas.

Existen distintas Universidades que ofrecen carreras como Administración de hoteles, Gastronomía y Turismo en la república Mexicana que están acreditadas por el Consejo Nacional para la Educación Turística, tal es el caso de la Universidad de las Américas en Puebla que cuenta con laboratorios propios para que sus estudiantes realicen prácticas, además de que cuentan con convenios de prácticas profesionales con distintas cadenas hoteleras en el país. Así mismo tienen una materia que se llama seminario de Gerencia de hoteles y restaurantes.

Otra institución que está acreditada es la Universidad Internacional de la ciudad de México que cuenta con la Licenciatura en Administración Hotelera que de igual forma hace énfasis en la práctica en el campo profesional. Así mismo podemos enumerar a distintas instituciones de educación superior. Estas se mencionaron solo por citar algunos ejemplos.

2.2 Antecedentes de la formación de licenciados en turismo de la Universidad Guadalajara Lamar y su vínculo con el sector productivo

La hoy, Universidad Guadalajara Lamar, fue fundada en 1979 como un Bachillerato orientado fundamentalmente a la capacitación en Turismo, el cual se ubicaba en la calle Francia #1933, llevando el nombre de "Centro Internacional de Empresas Turísticas".

Seis años después, en 1985 y ya bajo la dirección del Lic. Ricardo Ramírez Angulo, se toma la decisión de cambiarle el nombre por "Centro Universitario Guadalajara Lamar" donde la oferta académica se amplía con la inclusión de los bachilleratos en: Administración, Comunicación e Informática.

Sin embargo, es hasta el año de 1994, cuando la Máxima Casa de Estudios en Jalisco, otorga el permiso de incorporación a la Universidad Guadalajara Lamar, convirtiéndola en la primera institución privada, reconocida y avalada por la UdeG; con la venia para impartir 5 licenciaturas: Administración Empresarial, Contaduría, Derecho, Informática y Turismo, siendo en el año de 1996, cuando la SEP otorga el permiso para la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

Entre 1997 y 1998, debido a la gran demanda de estudiantes que requerían el servicio de la Institución, La Universidad Guadalajara Lamar, abre las Licenciaturas en: Negocios Internacionales, Mercadotecnia,

Odontología e Ingenierías, para posteriormente, en el año 2001, dar inicio a las Licenciaturas en Arquitectura, Diseño Gráfico, y Medicina.

Actualmente la calidad académica de sus estudios y la constancia de sus servicios e instalaciones, la ubican en una categoría superior al resto de las entidades educativas con licenciaturas incorporadas a la U de G; ya que además de la gran oferta académica con la que cuenta, la Universidad Guadalajara Lamar, brinda la oportunidad de estudiar Diplomados y una Maestría en Educación Superior, dirigida a todo su personal Docente.

Misión.

Somos una empresa educativa privada del Occidente de México, comprometida con la formación integral de profesionales competentes y especializados que les permite detectar, enfrentar y resolver problemas que les plantea la realidad social en la que conviven para insertarse con éxito y excelencia en los mercados. Priorizamos el aprendizaje de competencias profesionales en donde maestros, administradores y alumnos trabajamos creativamente en la innovación educativa y tecnológica, privilegiando la cultura, el respeto mutuo y a la naturaleza, así como la satisfacción de nuestros clientes.

Visión.

Seremos una de las mejores universidades privadas del Norte y Occidente de México, con programas educativos innovados, que respondan a los estándares de calidad nacional e internacional, preparando a nuestros estudiantes con una formación integral que les permita insertarse exitosamente en el entorno laboral y social, que nos haga ser la mejor opción educativa para nuestros clientes.

Con la finalidad de responder a la misión y visión institucional es que surge la idea de realizar la presente investigación

La Licenciatura en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar cuenta actualmente con una población estudiantil de 150 alumnos, de los cuales el 80% se encuentran ubicados en plazas de prácticas profesionales en distintas áreas, entre las cuales se encuentran algunos hoteles de 4, 5 estrellas y gran turismo reconocidos en la ciudad de Guadalajara.

Sin embargo lo que pretende la coordinación de la carrera antes mencionada es que los egresados de la licenciatura en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar se encuentren ubicados no solo en áreas operativas, sino también a nivel gerencial, motivo por el cual surgió la inquietud de desarrollar este proyecto.

Cabe hacer mención que para la Universidad Guadalajara Lamar un factor fundamental para que el egresado de la institución pueda tener acceso al mercado laboral es la práctica profesional, respondiendo a estas necesidades es que se implementó el programa institucional de prácticas profesionales, sin embargo lo que se pretendía con la presente investigación era saber qué es lo que necesitan conocer o tener de formación nuestros estudiantes para que se puedan incorporar en las empresas como gerentes y no únicamente en el área operativa.

Anexo el programa de las unidades de aprendizaje de las materias de operación de servicios de hospedaje y gestión de servicios de hospedaje, que son las que tienen una relación directa con la hotelería como ejemplo de los contenidos que se ven en las mismas y en donde se muestra que con el modelo educativo de la Universidad que es el de competencias profesionales integradas se está respondiendo a las necesidades de formación operativa, más no gerencial, al menos no al 100% o habría que profundizar un poco

más ya que la experiencia y los retos a los que se podrían enfrentar los egresados se adquiere en el campo profesional directamente.

2.3. Análisis de la materia de Hotelería ubicada en el quinto semestre de la licenciatura en Turismo

La Unidad de aprendizaje de Operación de Servicios de Hospedaje se lleva durante el transcurso del quinto semestre de la licenciatura en Turismo, debido a que es una de las más especializantes propias de la licenciatura. Está ubicada en ese ciclo ya que para que el estudiante pueda desempeñarse mejor debe de tener las bases principalmente de fundamentos del turismo, la cual es pilar propiamente de toda la carrera, así como las demás que son de tronco común entre las áreas económico-administrativas, como lo son administración I, Contabilidad I, Economía, Mercadotecnia entre otras más. Por lo tanto para que el estudiante pueda desarrollar y aplicar los conocimientos específicamente hoteleros a la práctica profesional por lo menos en lo que son las áreas de división de cuartos, y ventas es necesario que tenga las bases de las asignaturas antes expuestas, ya que en el manejo de una recepción se tratan cuentas maestras, individuales, cuentas por cobrar, manejo de cheques, ajustes entre otros y en el departamento de ventas se tienen que realizar cotizaciones, hacer pronósticos entre una serie de actividades más. Al final se expone el plan de estudios de la licenciatura en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar así como la ubicación de la materia en el quinto semestre (Ver anexa 2). Así mismo cabe mencionar que en el caso de la materia de Gestión de Servicios de Hospedaje se encuentra ubicada hasta el octavo semestre de la licenciatura, ya que ésta tiene como prerrequisito la de operación de servicios de hospedaje, por lo tanto el estudiante para ese entonces ya debe de desarrollar otra serie de actitudes, aptitudes y conocimientos, debido a que el contenido es más enfocado hacia una alta dirección o de carácter gerencial. A continuación se exponen ambos programas de la licenciatura.



**VICERRECTORIA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN ACADÉMICA
PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE
FORMA 1**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Campus:

GUADALUPE ZUNO

Carrera:

TURISMO

Academia:

TURISMO

Nombre de la Unidad de Aprendizaje:

OPERACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor en créditos:
TR 140	40	60	100	9

Tipo de curso:	Nivel en que se ubica:	Carrera	Prerrequisitos:
<input type="checkbox"/> C = curso <input type="checkbox"/> CL = clínica <input type="checkbox"/> P = práctica <input type="checkbox"/> T = taller <input type="checkbox"/> CT = curso-taller X <input type="checkbox"/> N = campo clínico	<input type="checkbox"/> Licenciatura X <input type="checkbox"/> Especialidad <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Bachillerato	<input type="checkbox"/> Turismo	TR 116 FUNDAMENTOS DEL TURISMO

Área de formación:

SELECTIVA DE FORMACIÓN BÁSICA PARTICULAR

Elaborado por:

L.T. FABIAN ZENTENO VEGA

Fecha de elaboración:

JULIO DE 2005

REVISADO

L.T. FABIAN ZENTENO VEGA

AGOSTO DE 2007

ENERO DE 2008

2. INTRODUCCION

El alumno mediante la Unidad de aprendizaje deberá de conocer los fundamentos del Turismo así como el proceso administrativo y la operación de una empresa prestadora de servicios de hospedaje para tener la capacidad de operar la misma de forma eficaz actuando con ética profesional, calidad y calidez hacia los clientes internos y externos de los establecimientos de hospedaje.

3. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA LA UNIDAD DE APRENDIZAJE (Laborales, profesionales, disciplinares y sociales)

Es importante que hoy en día el estudiante de turismo conozca a fondo la forma en la que operan los distintos establecimientos de hospedaje, así como los distintos sistemas administrativos, y que tenga la capacidad de resolver problemas y tomar decisiones en este tipo de establecimientos.

El alumno deberá de conocer estructura y operación de todos y cada uno de los distintos departamentos que conforman las distintas empresas prestadoras de servicios de hospedaje.

4. UNIDADES DE COMPETENCIA

Que el alumno domine perfectamente los sistemas operacionales en los establecimientos de hospedaje, así como la solución de casos prácticos para la toma de decisiones y soluciones de problemas conociendo la elaboración de reportes y llenado de formatos en los distintos departamentos de un hotel utilizando distintos métodos para la realización de los mismos tomando en cuenta el proceso administrativo en los establecimientos de hospedaje, actuando con ética en el trato al turista, responsabilidad y sentido de organización brindando un servicio de calidad y calidez tanto a clientes internos como externos de un establecimiento de servicio de hospedaje.

5. ATRIBUTOS O SABERES

Saberes prácticos	Dominar perfectamente los sistemas operacionales en los establecimientos de hospedaje, así como la solución de casos prácticos para la toma de decisiones y soluciones de problemas, del mismo modo el alumno deberá de conocer el llenado de formatos utilizados en los distintos departamentos de un hotel así como la elaboración de los distintos reportes de cada departamento operativamente hablando y de la misma manera, la correcta interpretación de los mismos y su relación en la toma de decisiones.
Saberes metodológicos	Utilizar distintos métodos para elaboración en interpretación de reportes así como los procedimientos utilizados en los establecimientos de hospedaje y la toma de decisiones.
Saberes Teóricos	Conocimiento de los fundamentos del turismo así como el proceso administrativo aplicado a empresas prestadoras de servicios de hospedaje
Saberes formativos	Actuar con ética en el trato al turista, responsabilidad y sentido de organización brindando un servicio de calidad y calidez tanto a clientes internos como externos de un establecimiento de servicio de hospedaje.

6. DESGLOSE DE CONTENIDO TEÓRICO PRÁCTICO (temas y subtemas)

UNIDAD I ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA

- 1.1 El origen de la hotelería en México
- 1.2 Definición de un hotel y clasificación de los mismos de acuerdo al tipo de servicio, instalaciones y segmento de mercado
- 1.3 Diferentes establecimientos que ofrecen servicios de hospedaje
- 1.4 Diferenciación entre hoteles independientes, cadenas y franquicias
- 1.5 Glosario técnico utilizado en la hotelería
- 1.6 Estructura Organizacional de los hoteles
- 1.7 Calidad en el servicio al cliente y los establecimientos de hospedaje

UNIDAD II COMITÉS QUE CONFORMAN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

- 2.1 Comité Ejecutivo de un hotel y sus funciones
- 2.2 Comité de Operaciones de un hotel y sus funciones
- 2.3 Guardias ejecutivas

UNIDAD III DEPARTAMENTO DE VENTAS

- 3.1 Reservas
- 3.2 Grupos y convenciones
- 3.3 Ventas nacionales
- 3.4 Ventas Internacionales

UNIDAD IV DIVISIÓN DE CUARTOS

- 4.1 Recepción
- 4.2 Caja de recepción
- 4.3 Ama de llaves
- 4.4 Teléfonos
- 4.5 Concierge
- 4.6 Seguridad
- 4.7 Gerencia Nocturna y sus funciones

6. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DIDACTICAS

- A EXPOSICIONES DEL DOCENTE
- B EXPOSICIONES DE LOS ALUMNOS
- C ANÁLISIS DE CASOS
- D LECTURAS COMENTADAS
- E VIDEOS
- F ELABORACIÓN DE REPORTES
- G LLENADO DE FORMATOS
- H PRACTICA PROFESIONAL

7. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL ALUMNO

Evidencias de desempeño	Criterios de desempeño profesional	Campo de aplicación
Evaluaciones parciales Participación en clase Exposiciones Análisis de casos Elaboración de reportes y llenado de formas Visitas guiadas a hoteles Prácticas profesionales	Evaluaciones parciales (3) Ejercicios y solución de casos	Aula <i>Práctica profesional</i> en un establecimiento de servicios de hospedaje (recolección de casos)

8. CALIFICACIÓN

EL VALOR DE LAS PRACTICAS PROFESIONALES SERÁ DEL 60% DE LA CALIFICACIÓN SE VALORARAN MEDIANTE REPOTES DE PRACTICA ENTREGADOS MENSUALMENTE DURANTE TODO EL CURSO POR EL ALUMNO

LA PARTICIPACIÓN EN CLASE, EXPOSICIONES, TAREAS, EJERCICIOS, VISITAS Y EXAMENES PARCIALES EQUIVALEN AL 40% DE LA CALIFICACION

9. ACREDITACIÓN

El alumno para acreditar la unidad de aprendizaje deberá de tener la capacidad de conocer la forma en la que operan los establecimientos de hospedaje así como la elaboración de reportes en distintos departamentos y el cumplimiento de sus prácticas profesionales hasta cubrir 270 horas.

10. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

BAEZ, SIXTO / HOTELERIA / CECSA

BAEZ, SIXTO / DESCRIPCIÓN DE PUESTOS EN HOTES, RESTAURANTES Y BARES/ CECSA

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

HOTELERIA / IPN (Instituto Politécnico Nacional)



VICERRECTORIA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN ACADÉMICA
PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE
FORMA 1

1. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Campus:

HIDALGO 1

Carrera:

TURISMO

Academia:

TURISMO

Nombre de la Unidad de Aprendizaje:

GESTIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor en créditos:
TR119	20 HS.	60 HS.	80 HS.	7

Tipo de curso:	Nivel en que se ubica:	Carrera	Requisitos:
<input type="checkbox"/> C = curso <input type="checkbox"/> CL = clínica <input type="checkbox"/> P = práctica <input checked="" type="checkbox"/> T = taller <input type="checkbox"/> CT = curso-taller <input type="checkbox"/> N = campo clínico	<input checked="" type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Especialidad <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Bachillerato	<input checked="" type="checkbox"/> Turismo	TR140 OPERACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE

Área de formación:

SELECTIVA ESPECIALIZANTE

Elaborado por:

Lic. Francisco J. Ruiz G. Barba

Fecha de elaboración:

Agosto 2 del 2005

2. INTRODUCCION

Conocer los Fundamentos del Turismo, así como el Proceso Administrativo, la Operación y Gestión de Servicios de Hospedaje, para tener la capacidad de operar y administrar de manera eficaz las empresas prestadoras de servicios de Hospedaje, actuando con Ética Profesional, Calidad y Calidez hacia Clientes Internos y Externos de las mismas.

4. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA LA UNIDAD DE APRENDIZAJE (Laborales, profesionales, disciplinares y sociales)

CONOCER A PROFUNDIDAD LAS ÁREAS DE ALTA DIRECCIÓN, ASÍ COMO EL DOMINIO DE UN SISTEMA HOTELERO, MEDIANTE :

- a). **LIDERAZGO.-** A nivel Dirección, Gerencia, Jefatura y Supervisión (Alta, Media Gerencia y Mandos Intermedios).
- b). **CALIDAD.-** Conocer los niveles de Tiempo y Forma del Servicio, así como sus Actitudes de aplicación.
- c). **PROCESOS.-** Conocimiento de los Quehaceres y Saberes para desempeñar adecuadamente las Funciones de un Puesto, así como los Métodos de Trabajo apoyado en las Prácticas Profesionales que efectúen.
- d). **CONTROL.-** Conocimiento de Controles, Reportes e Indicadores del Servicio, así como la utilización de Programas Electrónicos.

4. ATRIBUTOS O SABERES

Saberes prácticos	Tener la capacidad de Administrar de manera Eficaz y Efectiva una empresa de Servicios de Hospedaje, así como la forma en la que opera la misma; apoyado con las Prácticas Profesionales que efectúen.
--------------------------	--

Saberes metodológicos	Dominar el Proceso Administrativo y su aplicación a la Administración de las Empresas prestadores de servicios de Hospedaje.
Saberes Teóricos	Conocer los fundamentos del Proceso Administrativo, los Procesos de Operación de las Empresas prestadoras de servicios de Hospedaje, las Funciones básicas de los Puestos más representativos, las diferentes plataformas que sustentan la Calidad Total y su aplicación en la Norma ISO, así como de los Premios de Calidad a nivel Nacional e Internacional, los diferentes modelos de Liderazgo y Motivación, así como la aplicación de modelos de Control para la Operación, Reportes de Procesos e Indicadores de Planes de Acción y sus Resultados.
Saberes formativos	Actuar con Valores que faciliten la búsqueda del bien común, dentro de una competencia ética sana; asimismo, poseer seguridad y profesionalismo en el desempeño de sus funciones.

5. DESGLOCE DE CONTENIDO TEÓRICO PRÁCTICO (Temas y Subtemas)

1. **MODELOS DE LIDERAZGO**
2. **MODELOS DE CALIDAD**
 - 2.1 Principios de Calidad
 - 2.2 Normas y Premios
 - 2.3 Calidad Total
3. **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN**
 - 3.1 Estructura Organizacional
 - 3.2 Descripciones y Perfiles de Puestos
 - 3.3 Procesos y Procedimientos de Operación
4. **MODELOS DE CALIDAD**
 - 4.1 Calidad Total
 - 4.2 Calidad en el Servicio
 - 4.3 La Norma ISO y los Premios de Calidad
5. **SISTEMAS DE CONTROL**
 - 5.1 Diseño y aplicación de Controles
 - 5.2 Controles para la Operación
 - 5.3 Reportes de la evolución de los procesos
 - 5.4 Indicadores para la evaluación de los Planes de Acción.

6. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DIDÁCTICAS

1. Impartición del Tema.
2. Ejecución de ejercicios relacionados con la teoría.
3. Investigación apoyada en sus Prácticas Profesionales.
4. Estudio de Casos.
5. Elaboración de Carpeta Operativa

7. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL ALUMNO

Evidencias de desempeño	Criterios de desempeño profesional	Campo de aplicación
<ul style="list-style-type: none"> • Formas de Examen Escrito. • Presentaciones y Formatos de Ejercicios realizados • Material de Exposición • Informe de Conclusiones • Estudio de Resultados • Resumen Informativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes (Evaluaciones Parciales y Final) de la teoría - 30 puntos. • Ejercicios y Participación - 10 puntos. • Investigaciones - 20 puntos • Estudio de Casos a nivel Individual y de Grupo - 20 puntos • Análisis de la Información e integración de la Carpeta de Operación - 20 puntos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aula • Aula • Biblioteca y Campo • Aula • Aula y Campo

8. CALIFICACIÓN

1ER. EVALUACIÓN PARCIAL	30 PUNTOS
2DA. EVALUACIÓN PARCIAL	30 PUNTOS
EVALUACIÓN FINAL	40 PUNTOS
T O T A L	100 PUNTOS

9.-ACREDITACIÓN

- Acreditar el dominio de los Saberes y unidades de competencia a través de las evidencias de aprendizaje que sean claramente establecidas.
- Dominio de las actividades teórico-prácticas de la unidad de aprendizaje.
- Obtener una calificación sumatoria mínima de sesenta en las evidencias de aprendizaje para acreditar la unidad de aprendizaje.

10. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

1. ANALOGÍA HECHA POR EL MAESTRO BASADA EN LOS TEXTOS :

1.1 ADMINISTRACIÓN HOTELERA

Autor : Francisco de la Torre

1.2 HOTELERÍA

Autor : Luís Barragán del Río

1.3 HOTELERÍA

Autor : Sixto Báez Casillas

1.4 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Autor : Posadas de México

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

1. DESARROLLO DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA

Autor : Francisco J. Ruiz

2. LIDERAZGO

Autor : Lic. Francisco J. Ruiz

3. CALIDAD

Autor : Lic. Francisco J. Ruiz

En otro sentido en lo que respecta a mi experiencia personal a mi me sirvieron como pilar fundamental de mi formación las prácticas profesionales cuando yo era alumno, ya que plenamente estoy convencido que es uno de los espacios en los que se aprende en un escenario real, aunque en algunas ocasiones los hoteleros son bastante celosos y no siempre quieren compartir sus experiencias o conocimientos con los estudiantes, e inclusive en algunos lugares se refieren a los mismos como "estorbantes"

Específicamente en puestos gerenciales es muy raro que acepten a los practicantes y la forma en como se ha dado la promoción de estos niveles ha

sido básicamente a través de compadrazgos o recomendaciones en muchas de las ocasiones.

Es cierto que el departamento de recursos humanos cuenta con una subdivisión que se llama capacitación, y que esta área ofrece cursos de capacitación y practicas profesionales para los empleados de los hoteles, sin embargo casi siempre las prácticas se abren al personal mismo del hotel para promover cambios de departamento o de área no necesariamente para poder aspirara inmediatamente a un puesto gerencial.

2.4 La carrera de Licenciado en Turismo que ofertan las Universidades públicas y privadas en la Zona Metropolitana de Guadalajara

Las instituciones de Educación superior que ofertan la licenciatura en Turismo o similares en el Estado de Jalisco de acuerdo a la base de datos de la Secretaría de Turismo son las siguientes:

Institución:		Centro Universitario del Sur
Tipo:		Oficial
Dirección:		Av. Prolongación Colón s/n
		Col. Centro
		49000 Ciudad Guzmán, Mpio de Zapotlán el Grande, Jalisco
Página Web:		www.cusur.udg.mx
Carrera:		Técnico Superior Universitario en Turismo Alternativo
R.V.O.E.		
Director:		Mtra. Claudia Llanes Cañedo (Coordinadora de Turismo)
Coordinador:		Mtra. Claudia Llanes Cañedo

Teléfono:		01 34 15 75 22 22
Fax:		01 34 15 75 22 22
E-mail:		claudiiall@cusur.udg.mx marisolr@cusur.udg.mx

Institución:		Centro Universitario Enrique Díaz de León
Tipo:		Particular
Dirección:		Av. La Paz No. 2508
		Col. Arcos Vallarta
		44130 Guadalajara, Jalisco
Página Web:		
Carrera:		Licenciatura en Turismo
R.V.O.E.		ESLI20041414 Abril2004
Director:		Lic. Alberto Velazco Vera
Coordinador:		Lic. Alberto Velazco Vera
Teléfono:		01 33 36 16 88 82, 36 15 83 56
Fax:		01 33 36 15 83 56, 36 16 88 82
E-mail:		www.contactouniversidad@ibedel.com.mx

Institución:		Centro de Estudios Universitarios Arkos
Tipo:		Particular
Dirección:		Francisco I. Madero No. 529
		Col. Emiliano Zapata
		48380 Puerto Vallarta, Jalisco
Página Web:		www.ceuarkos.com
Carrera:		Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas
R.V.O.E.		932917
Director:		Ing. Eduardo Espinosa Herrera

Coordinador:		Lic. Martín García Valle
Teléfono:		01 322 222 35 38, 222 05 88
Fax:		01 322 222 05 88
E-mail:		ceuarkos@hotmail.com martingv4@hotmail.com sdacademico@ceuarkos.com

Institución:		Centro de Estudios Universitarios Guadalajara Lamar
Tipo:		Oficial
Dirección:		Guadalupe Zuno No. 1964
		Col. Americana
		44100 Guadalajara, Jalisco
Página Web:		www.lamar.edu.mx
Carrera:		Licenciatura en Turismo
R.V.O.E.		
Director:		Lic. Ricardo Ramírez Angulo
Coordinador:		Lic. Fabián Zenteno Vega
Teléfono:		01 33 38 25 09 90
Fax:		01 33 38 25 09 90 ext. 216
E-mail:		fzentenov@lamar.edu.mx fabian_lamar@hotmail.com.mx fzv@hotmail.com

Institución:		Escuela Culinaria Internacional (Plantel Jalisco)
Tipo:		Particular
Dirección:		Pablo Neruda No. 3041
		Col. Providencia

		44630 Guadalajara, Jalisco
Página Web:		www.ecigastronomia.com.mx
Carrera:		Licenciatura en Gastronomía
R.V.O.E.		2004288 21/06/2004
Director:		Lic. Erika Herrera Beltrán
Coordinador:		Chef. Erick Fernández
Teléfono:		01 33 36 42 29 50, 36 42 34 33
Fax:		01 33 36 42 29 50, 36 42 34 33
E-mail:		informesgd@ecigastronomia.com direcciongd@ecigastronomia.com

Institución:		Universidad Autónoma de Guadalajara
Tipo:		Autónoma Particular
Dirección:		Av. Patria No. 1201
		Col. Lomas del Valle, 3a. Sección
		44100 Zapopan, Jalisco
Página Web:		www.uag.mx
Carrera:		Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Licenciatura en Administración Hotelera Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas
R.V.O.E.		ACUERDO-158 941208
Director:		Lic. Celina Margarita Gallegos Sato
Coordinador:		Lic. José Manuel Muro Martínez
Teléfono:		01 33 36 48 84 37 Conm: 01 33 36 48 87 77 ext. 32618, 36 48 88 24 ext. 32618
Fax:		01 33 36 48 84 37

E-mail:		celina_gallego@yahoo.com	
		cgallego@uag.mx	uag@uag.edu

Institución:		Universidad Cuauhtémoc, Plantel Guadalajara
Tipo:		Particular
Dirección:		Av. Del Bajío No. 5901
		Col. Fraccionamiento El Bajío
		45019 Zapopan, Jalisco
Página Web:		www.cuauhtemoc.edu.mx www.cuauhtemoc.com
Carrera:		Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Licenciatura en Gastronomía
R.V.O.E.		ESLI20051433 Licenciatura en Turismo Mayo 2005

Institución:		Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa Sur
Tipo:		Oficial
Dirección:		Independencia Nacional No. 151
		Col. Centro
		48900 Autlán, Jalisco
Página Web:		www.cucsur.udg.mx
Carrera:		Licenciatura en Turismo
R.V.O.E.		
Director:		Lic. Jesús Medina García
Coordinador:		Lic. Alfonso Zepeda Arce
Teléfono:		01 317 382 50 10 ext. 7137, 7144

Fax:		01 317 381 03 85, 381 02 57
E-mail:		azepeda@cucsur.udg.mx jesusm@cucsur.udg.mx

Institución:		Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de los Valles
Tipo:		Oficial
Dirección:		Carretera Guadalajara-Ameca Km. 45.5
		Col. A.P. 200
		46600 Ameca, Jalisco
Página Web:		www.cuvalles.udg.mx
Carrera:		Licenciatura en Turismo Licenciatura Turismo Alternativo
R.V.O.E.		
Director:		Mtro. Ricardo García Cazor
Coordinador:		Lic. José Alejandro Juárez González
Teléfono:		01 375 758 01 48, 758 05 00, 758 01 21 ext. 7268
Fax:		01 375 758 05 00, 758 01 21
E-mail:		rgarcia@valles.udg.mx ajuarez@valles.udg.mx

Institución:		Universidad de Guadalajara (Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas)
Tipo:		Oficial
Dirección:		Anillo Periférico Nte. No. 799 Modulo G nivel 1
		Col. Los Belenes
		45100 Zapopan, Jalisco

Página Web:		www.cucea.udg.mx
R.V.O.E.		
Director:		Mtro. José Luis Santana Medina
Coordinador:		Mtro. Salvador Gómez Nieves
Teléfono:		01 33 37 70 33 57, ext. 5129 37 70 33 00 ext. 5130
Fax:		01 33 37 70 33 57
E-mail:		lsantana@cucea.udg.mx

Institución:		Universidad de Guadalajara Ixtapa, Centro Universitario de la Costa Campus Puerto Vallarta
Tipo:		Oficial
Dirección:		Av. Universidad de Guadalajara No. 203
		Col. Deleg. Ixtapa, Jalisco
		48280 Puerto Vallarta, Jalisco
Página Web:		www.cuc.udg.mx
Carrera:		Licenciatura en Turismo
R.V.O.E.		
Director:		Dr. Javier Orozco Alvarado (Rector)
Coordinador:		Mtra. Anelle Martínez Piña
Teléfono:		01 322 226 22 00, 226 22 22 ext. 62254 226 22 71, 226 22 54
Fax:		01 322 281 16 80
E-mail:		analle@pv.udg.mx
Institución:		Universidad del Valle de Atemajac- UNIVA
Tipo:		Particular
Dirección:		Av. Tepeyac No. 4800
		Col. Fraccionamiento Prados Tepeyac

		45050 Zapopan, Jalisco
Página Web:		http://univa.mx
Carrera:		Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas
R.V.O.E.		
Director:		Lic. Cirenía López Navarro
Coordinador:		Lic. Ana Laura Estrada
Teléfono:		01 33 31 34 08 00 ext. 1317, 1309
Fax:		01 33 31 34 08 00 ext. 1317 y 1309
E-mail:		cirenia.lopez@univa.mx ana.estrada@univa.mx

Institución:		Universidad del Valle de Atemajac, Campus Puerto Vallarta
Tipo:		Particular
Dirección:		Av. Universidad del Valle de Atemajac No. 500
		Col. Fraccionamiento Villas Universidad
		48290 Puerto Vallarta, Jalisco
Página Web:		www.univavallarta.edu.mx
Carrera:		Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas
R.V.O.E.		
Director:		M.A. Luis Roberto González Gutiérrez
Coordinador:		Mtra. Marcela M. Sanchez Greene
Teléfono:		01 322 226 12 12
Fax:		01 322 226 12 12
E-mail:		campus.vallarta@univa.mx luis.gonzalez@univa.mx masanchez@univavallarta.edu.mx

Institución:	Universidad del Valle de México, Campus Guadalajara (en convenio con Glion Institute of Higher Education)
Tipo:	Particular
Dirección:	Periférico Sur No. 8100
	Col. Santa María Tequepexpan
	45601 Guadalajara, Jalisco
Página Web:	www.uvmnet.edu
Carrera:	Licenciaturas Internacionales en Administración de Empresas Turísticas, Hoteleras y Gastronómicas
R.V.O.E.	
Director:	Lic. Pilar Urrutia Nocedo.- Directora General Laureate Hospitality Education Mexico
Coordinador:	Lic. Alejandrina López Aguilera
Teléfono:	01 33 36 69 84 00 ext. 23032
Fax:	01 33 36 69 84 00
E-mail:	alejandrina.lopeza@uvmnet.edu

Institución:	Universidad Univer, Campus Av. México
Tipo:	Particular
Dirección:	Av. Mexico No. 2593
	Col. Ladrón de Guevara
	44600 Guadalajara, Jalisco
Página Web:	www.universidad.univer.edu.mx
Carrera:	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas
R.V.O.E.	
Director:	Arq. Raúl Medina Agraz

Coordinador:	Lic. Rosa María Alcantar López
Teléfono:	01 33 36 15 16 01, 36 15 16 43

El Centro Universitario del Sur (CUSUR). Se encuentra localizado en Ciudad Guzmán y únicamente oferta la carrera de Técnico Superior Universitario en Turismo Alternativo, que es básicamente una carrera orientada hacia la formación de profesionales enfocados hacia el Turismo Alternativo, es decir al aprovechamiento de los espacios naturales, involucrando a la comunidad local receptora y que además sea rentable para el desarrollador de los proyectos alternativos, sin embargo esta carrera está más enfocada hacia lo que es planificación Turística.

El Centro Universitario Enrique Díaz de León Ofrece la licenciatura en Turismo y menciona que el egresado deberá de desarrollar ocho competencias. Está más enfocada hacia la administración de servicios Turísticos, sin embargo sólo hace énfasis a la práctica profesional que debe de tener su personal docente. En otro sentido no se menciona que el estudiante deba de cubrir prácticas profesionales, pues solo hace énfasis al servicio social.

El Centro de estudios Universitarios Arkos es una Institución privada que ofrece la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas, se encuentra localizada en Puerto Vallarta, y menciona que su objetivo es que el estudiante adquiera gran parte de su experiencia mediante las prácticas profesionales en tres áreas básicamente, que son: Hotelería, Alimentos y Bebidas y agencias de viajes. Al parecer esta institución hace énfasis en la importancia de las prácticas profesionales en niveles de puestos medios.

La escuela culinaria internacional, misma que es particular y se encuentra ubicada en Guadalajara, aunque no oferta la Licenciatura en Turismo, es importante mencionarla, debido a que en los últimos

cuatrimestres se enfocan a la práctica profesional, dándole la oportunidad al estudiante de la Licenciatura en Gastronomía de poderse titular mediante la práctica profesional.

La Universidad Autónoma de Guadalajara es una institución particular que oferta la Licenciatura en Gestión de empresas Turísticas, manejan en su plan de estudios las prácticas en tres niveles, básico, intermedio y avanzado, así como la opción de titulación con especialidad. Tiene una duración de tres años y diez meses. Sin embargo está más enfocada hacia un contexto más administrativo.

La Universidad Cuauhtemoc plantel Guadalajara, es una institución privada, que si bien ofrece la licenciatura en Turismo, pareciera que no tiene un área específica de especialización, ya que su plan de estudios pareciera que es una revoltura de materias y sin orden, ni encaminado hacia un perfil de egreso en específico, de igual forma no se mencionan las prácticas profesionales como un factor de desarrollo integral del estudiante.

El Centro Universitario de la Costa Sur (CUCSUR) de la Universidad de Guadalajara oferta la licenciatura en Turismo, misma carrera que se encuentra actualmente acreditada a nivel nacional ante el Consejo Nacional de Acreditación de la Educación Turística (CONAET). Cabe hacer mención que si bien en su perfil de egreso menciona que el profesionista se puede desarrollar trabajando en empresas prestadoras de servicios turísticos su principal área de especialización es enfocada principalmente a la planificación del Turismo. El estudiante debe de cubrir un total de 1200 horas de prácticas tanto de familiarización (Viajes de estudio), de Observación (Tareas y trabajos de investigación) y de Simulación (En laboratorios donde se simula la actividad real). Sin embargo no mencionan las prácticas profesionales o de campo.

El Centro Universitario de los Valles (CUVALLES) de la Universidad de Guadalajara ubicado en la carretera Guadalajara-Ameca oferta la licenciatura en Turismo con un enfoque principalmente hacia planificación turística, al igual que el CUCSUR. Cabe mencionar que no menciona nada con respecto a las prácticas profesionales.

El Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas (CUCEA), localizado en el Anillo Periférico norte en la ciudad de Zapopan, mismo que forma parte de la red Universitaria de la Universidad de Guadalajara oferta la licenciatura en Turismo con un enfoque de gestión empresarial, encaminado hacia aspectos mercadológicos y administrativos así como de investigación Turística. Es importante hacer mención que la carrera se encuentra acreditada ante el CONAET, pero no menciona su programa de prácticas profesionales o como es que se da la vinculación con el sector laboral. Aunque es importante comentar que cuenta con laboratorios de simulación de prácticas profesionales.

El Centro Universitario de la Costa (CUC) pertenece también a la red Universitaria de la Universidad de Guadalajara, se encuentra localizado en Puerto Vallarta, Jal. Y la creación de la licenciatura en Turismo fué para responder a las necesidades de las empresas prestadoras de servicios turísticos del Puerto, por lo tanto la formación que se da en la carrera de Turismo es teórico-práctica.

La Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA) es una institución privada, localizada en la zona metropolitana de Guadalajara, que oferta la licenciatura en Turismo con un enfoque de administración de prestadores de servicios Turísticos. Es una institución católica y su perfil es encaminado hacia el trabajo en equipo y el autoempleo y asesoría de empresas prestadoras de servicios turísticos. Sin embargo no menciona cual es su plan de prácticas profesionales

La Universidad del Valle de Atemajac campus Puerto Vallarta al igual que el de Guadalajara tiene un enfoque de administración de prestadores de servicios turísticos como hoteles, restaurantes y agencias de viajes, pero tampoco menciona cual es su plan de prácticas profesionales o si cuenta con el mismo.

La Universidad del Valle de México (UVM) campus Guadalajara es una institución privada que oferta las licenciatura en administración de empresas turísticas, hoteleras y gastronómicas, cuentan actualmente con un convenio internacional con la Universidad Gilon en Suiza y el perfil del egresado es de carácter ejecutivo, en donde se enfatiza en las prácticas profesionales y con el intercambio internacional con el país antes mencionado. Oferta una doble titulación para sus egresados y como dato curioso los profesores y coordinación del programa tienen nombramientos como gerentes y supervisores.

La Universidad Univer es una institución privada que se encuentra localizada en la ciudad de Guadalajara y que oferta la carrera de Licenciado En Administración de empresas Turísticas y el perfil de egreso de la misma es enfocado meramente hacia la aplicación de la administración en las empresas prestadoras de servicios turísticos, sin embargo no menciona si sus estudiantes realizan prácticas profesionales ni tampoco como es que se encuentra vinculado su programa académico con el mercado laboral.

2.5. Comparación crítica de la oferta educativa de la Licenciatura en Turismo en la ciudad de Guadalajara

De acuerdo al análisis que se realizó con respecto a los perfiles de egreso de las distintas instituciones que ofertan la licenciatura en Turismo en la ciudad de Guadalajara cabe hacer mención que de las nueve que actualmente cuentan con el programa únicamente cuatro de ellas cuentan con prácticas profesionales mientras que una solo de simulación, a nivel

licenciatura. El caso de las Universidades que cuentan con programas de prácticas profesionales son: La Universidad Autónoma de Guadalajara, La Universidad del Valle de México, La Escuela Culinaria Internacional y la Universidad Guadalajara Lamar. En el caso del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara solo maneja prácticas de simulación, ya que cuenta con un laboratorio de agencias de viajes, otro de alimentos y bebidas y finalmente otro de hotelería. En este sentido es como estas instituciones vinculan al estudiante con el mercado laboral, con el resto de las casas de estudios no se refleja cómo se lleva a cabo esa conexión con el sector productivo.

2.6 Principales conceptos y referencias utilizados en hotelería

Competencia profesional integral: Compleja estructura de atributos (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) necesarios para el desempeño en situaciones específicas (Gonczy citado por Crocker, 2009)

Perfil profesional: conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión

A y B: Término utilizado para identificar al área de alimentos y bebidas

División de cuartos: Se refiere al área operativa de un hotel, que involucra a los departamentos de recepción, ama de llaves, conserje, botones, áreas públicas y reservaciones

Conserje: Término que traducido al español significa conserje quien es el anfitrión en un hotel y sus funciones específicas son las de la atención a huéspedes.

Huésped: Persona que pernocta en un hotel a cambio de una remuneración económica.

Hotel: Empresa que ofrece servicios de hospedaje.

PEPS: Término que se utiliza para denominar primeras entradas y primeras salidas (utilizado en el manejo de almacén)

UEPS: Término que se utiliza para denominar últimas entradas y primeras salidas (utilizado en el manejo de almacén)

MARIDAJE: Se le denomina maridaje al arte de combinar platillos y vinos con la finalidad de lograr una sinergia de aromas e inclusive de colores.

STEWART: Es la persona encargada de la limpieza de una cocina.

ENOLOGÍA: Es la ciencia, técnica y arte de producir vinos

Al referirme a puestos gerenciales lo que se quiere dar a entender es que lo que se busca es que el egresado de la licenciatura en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar ocupe algún puesto de gerencia en el cual se pueda desarrollar profesionalmente. En un hotel con un promedio de 200 habitaciones podemos encontrar que existen tales puestos como lo son:

Gerencia de recepción, gerencia de reservaciones, chief concierge, ama de llaves, gerente nocturno, jefe de teléfonos, gerente de banquetes, gerente de alimentos y bebidas, jefe de bares, gerente de restaurantes, jefe de animación y deportes, gerente de ventas nacionales, gerente de ventas internacionales, gerente de grupos y convenciones, gerente de relaciones

públicas, director de división de cuartos, director de alimentos y bebidas, director de mercadotecnia y ventas, director de recursos humanos, contralor, director de mantenimiento, subgerente general o gerente residente y gerente general y/o director general. Por mencionar algunos puestos a nivel gerencia. Y al referirme a nivel gerencia hablo de mandos medios o que forman parte del comité de operaciones y altos mandos o que forman parte del comité ejecutivo.

En la figura 1. A podemos identificar un diseño de organigrama de los más comunes en un hotel en el que se muestran los puestos en los que se puede desenvolver un licenciado en Turismo.

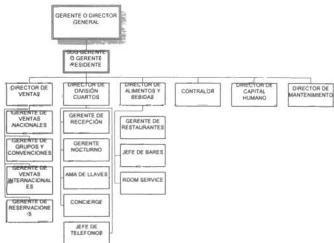


FIGURA 1. A

Este organigrama vamos a dividirlo en dos niveles principales que son el nivel A conformado por el director general y directores de área y el nivel B conformado por los gerentes de cada departamento. Un hotel está

conformado por dos comités el ejecutivo que es en el que se concentran todas las decisiones estratégicas y el de operaciones que se hace cargo de el correcto funcionamiento del hotel. El comité ejecutivo está conformado por el nivel A y el de operaciones por los integrantes del nivel B.

Cabe hacer mención que el licenciado en Turismo puede ubicarse en los dos niveles en todos los departamento excepto en capital humano, contraloría y mantenimiento. Por tal motivo no se incluyeron en esos puestos los subordinados de los mismos.

CAPÍTULO N° 3.

Enfoque de investigación, tipo de estudio y perspectiva teórica.

3.1. Enfoque metodológico.

El presente estudio, como ya se dijo desde la introducción es de corte Descriptivo, se realizó a partir de combinar algunos principios provenientes de los paradigmas cuantitativo y cualitativo (Mejía y Sandoval et al, 2004). Lo descriptivo se concibe como "la capacidad de indagar un objeto de estudio a profundidad con diversas herramientas de acercamiento y con un enfoque hasta cierto punto ecléctico en el rigor metodológico" (Reynaga, 1999 en Mejía y Sandival 2004)

La combinación entre lo *cuanti* y lo *cuali* permitió enfocar de mejor manera las intenciones del estudio. Las técnicas fueron el cuestionario, la entrevista y la observación no participante. Los sujetos del estudio fueron de tres tipos: empleadores o (gerentes de hotel de 4°, 5° y GT) estudiantes de la carrera de turismo y formadores o profesores habilitados a la carrera de turismo en la UGL. El acercamiento al objeto estuvo mediado por los instrumentos utilizados (cuestionario, entrevista y observación principalmente). Sin embargo, se considera muy importante las voces, las visiones y las representaciones de los sujetos. Las representaciones de los sujetos es una construcción compleja la cual está atravesada por su capacidad de construir significados a partir de una forma particular por construir la realidad (Berger y Luckmann, 1999). El discurso no está desligado de la construcción de una forma particular por construir la realidad.

3.2 Definición del tipo de estudio realizado.

El presente estudio es de tipo descriptivo, ya que se aplicaron cuestionarios a empleadores y estudiantes practicantes.

3.2.1 Informantes clave.

Los informantes clave fueron los gerentes de recursos humanos de los hoteles a los cuales fueron los colaboradores a aplicar la encuesta.

3.2.2 Población universo y muestra.

El total de los hoteles de 4* registrados en la secretaría de Turismo del Estado es de 29 en la ciudad de Guadalajara, mientras que los de 5* es un total de 6 y gran Turismo son 8 un total de 43

El estudio se llevó a cabo tomando en cuenta los 43 Hoteles en total, y los encuestados son los gerentes de recursos humanos y/o capacitación

3.2.3 Técnicas, procedimientos e instrumentos de recolección de información

El cuestionario se aplicó a los gerentes de recursos humanos de los hoteles de 4, 5 estrellas y gran turismo de Guadalajara registrados ante SECTUR.

El instrumento se envió vía correo electrónico pero al ver que no hubo mucha respuesta se envió a un grupo de 4 becarios en donde a cada uno se le otorgaron 11 encuestas para ser aplicadas.

Los encuestadores acudieron a las oficinas de los gerentes de recursos humanos haciendo una cita previa.

Algunos encuestadores se encontraron con ciertas dificultades para recabar la información debido a la falta de tiempo de los gerentes. Sin embargo y posteriormente a esto se tuvieron que realizar varias llamadas para explicarles de que se trataba el trabajo que realizarían los

encuestadores y de esta manera los responsables de recursos humanos accedieron.

3.3. Criterios de decisión para la aplicación del instrumento

Para seleccionar los hoteles en los cuales se aplicó el instrumento se tomaron en consideración los siguientes factores:

- ▶ Espacios donde actualmente se encuentren en prácticas los estudiantes
- ▶ Hoteles con una administración bien definida
- ▶ De categoría de 4* o más, ya que son los espacios en los que se pueden desenvolver plenamente los egresados y practicantes.

Los hoteles en los cuales se aplicó el instrumento fueron:

4 *

- ▶ Santiago de Compostela
- ▶ De Mendoza
- ▶ Casa Grande
- ▶ Eurohotel
- ▶ Aranzazú
- ▶ Laffayette
- ▶ Alcazar
- ▶ Don Quijote Plaza
- ▶ Francés
- ▶ Isabel
- ▶ Rotonda
- ▶ Posada Guadalajara
- ▶ Bernini
- ▶ Plaza Génova
- ▶ Casino Plaza

- ▶ Castilla y León
- ▶ City Express
- ▶ Cervantes
- ▶ Country Club
- ▶ Del Bosque
- ▶ Diana
- ▶ Fénix
- ▶ Fiesta Inn
- ▶ Expo Hotel
- ▶ Mesón Ejecutivo
- ▶ Morales
- ▶ Pérgolas
- ▶ Posada Hidalgo Inn
- ▶ Victoria Express

5*

- Casa Grande Aeropuerto
- Gardel Residence
- Holiday Inn Centro Histórico
- Holiday Inn Select
- Misión Cariton
- La Perla

G.T.

- Camino Real
- Quinta Real
- Presidente Intercontinental
- Fiesta Americana
- Hilton
- Casa Madona

- Villa Ganz
- Villas Quinta Ganz.

3.4 Procedimiento y acciones realizadas en el abordaje metodológico.

3.4.1 El acercamiento con los empleadores.

A través del departamento de vinculación y servicios escolares de la Universidad Guadalajara Lamar se verificó cuales eran los hoteles en los cuales se encontraban ubicados los estudiantes realizando sus prácticas profesionales y se recabaron las direcciones de correo electrónico así como los domicilios de las empresas antes mencionadas.

El instrumento se envió vía correo electrónico pero al ver que no hubo mucha respuesta se envió a un grupo de 4 becarios en donde a cada uno se le otorgaron 11 cuestionarios para ser aplicadas.

Los encuestadores acudieron a las oficinas de los gerentes de recursos humanos haciendo una cita previa.

Algunos encuestadores se encontraron con ciertas dificultades para recabar la información debido a la falta de tiempo de los gerentes. Sin embargo y posteriormente a esto un servidor tuvo que realizar varias llamadas para explicarles de que se trataba el trabajo que realizarían los alumnos becarios permitiendo con esto poder recabar la información solicitada.

El instrumento que se aplicó es el cuestionario que a continuación se expone:

APRECIACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN
HOTELERÍA CON RESPECTO AL PERFIL REQUERIDO DE LOS EGRESADOS DE
TURISMO DE LA UNIVERSIDAD GUADALAJARA LAMAR

EMPRESA _____

PUESTO o
CARGO _____

GRADO DE
ESTUDIOS _____

1. Cuánto tiempo lleva trabajando en el puesto que actualmente ocupa?
 - a) 1 Año
 - b) 5 Años
 - c) Más de 5 años
 - d) Otro

2. Considera usted que es importante que el candidato a una gerencia cuente con licenciatura?
 - a) Muy importante
 - b) Poco importante
 - c) No es importante

3. En su opinión que profesión es la que Usted considera que es la más adecuada para cubrir una dirección de alimentos y bebidas?
 - a) Administrador de empresas
 - b) Lic. en Turismo
 - c) Contador Público
 - d) Lic. en Mercadotecnia
 - e) Ninguna solo la experiencia
 - f) Otra

4. En su opinión que profesión es la que Usted considera que es la más adecuada para cubrir una dirección de División de cuartos?
 - a) Administrador de empresas
 - b) Lic. en Turismo
 - c) Contador Público
 - d) Lic. en Mercadotecnia

- e) Ninguna solo la experiencia
f) Otra
5. En su opinión que profesión es la que Usted considera que es la más adecuada para cubrir una dirección de Ventas?
- a) Administrador de empresas
b) Lic. en Turismo
c) Contador Público
d) Lic. en Mercadotecnia
e) Ninguna solo la experiencia
f) Otra
6. Considera Usted que la práctica profesional en el ramo hotelero es fundamental para que sea más fácil al egresado de Turismo ocupar un puesto gerencial?
7. ¿Qué elementos en la práctica profesional considera Usted que facilitan y ayudan para una mejor formación?
8. El reclutamiento y selección de personal para puestos gerenciales se da en su mayoría por:
- a) Promoción interna del personal
b) Agencia de contrataciones
c) Recomendación
d) Anuncios externos emitidos por el departamento de recursos humanos
e) Otro
9. Qué aptitudes y actitudes básicas considera que debe tener el profesionista para ocupar un puesto a nivel gerencial?
10. Que conocimientos básicos considera Usted que debe de tener un profesionista para ocupar un puesto gerencial, ya sea para mandos intermedios o ejecutivos?
11. Específicamente en el departamento de División de habitaciones cuál es el perfil requerido para ocupar la dirección de este departamento?
12. En que puestos a nivel gerencia considera Usted que puede ser ubicado un licenciado en Turismo?
13. En el departamento de Ventas y Mercadotecnia cuál es el perfil requerido para ocupar alguna gerencia?
14. En el departamento de Alimentos y bebidas cuál es el perfil requerido para ocupar alguna gerencia?

15. Para aspirar a una gerencia general usted prefiere que el candidato sea:
- a) Lic. en Administración de empresas
 - b) Lic. En Turismo
 - c) Contador público
 - d) Lic. en Mercadotecnia
 - e) Cualquiera de las anteriores
 - f) Otro
16. ¿Para la toma de decisiones a nivel gerencial que es lo que Usted considera que es básico que conozca o posea el candidato a ocupar el puesto?
17. Considera Usted indispensable que el candidato conozca el uso de un software hotelero para ocupar un puesto a nivel gerencia y en caso de ser así cuál recomienda?
18. Para Usted cuál sería el candidato ideal para ocupar un puesto gerencial en el hotel para el cual labora?
19. Alguna recomendación que quisiera Usted hacer para los licenciados en Turismo?

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO

A continuación se presentan los resultados generales obtenidos del cuestionario aplicado y las preguntas que se realizaron como a continuación se detalla:

- ▶ En lo que respecta a la primer pregunta que se le hizo a los directores del departamento de recursos humanos sobre el tiempo que llevan laborando en el hotel me pude dar cuenta que llevan menos de un año el 59% de los encuestados, mientras que el 29% llevan más de cinco años y el resto entre 1 y 5 años. Por lo que me puedo dar cuenta que la rotación del personal específicamente en el departamento de recursos humanos es alta, y en muchas ocasiones debido a que en estas direcciones no es muy común que se pueda aspirar a una gerencia general, ya que no cuentan con todo el conocimiento operativo del hotel. (Ver anexo 3)

Es decir conocen acerca de nóminas, reclutamiento y selección del personal pero de operación específica del hotel no mucho. Sin embargo los directores del área de recursos humanos también tienen que hacer guardias de fin de semana. En las cuales deben de permanecer un fin de semana completo que inicia el sábado a las 14:00 hrs. Y finaliza el lunes a las 9:00 am.

Cabe hacer mención que este tipo de guardias las llevan acabo únicamente los directores de área y se hace una calendarización de tal forma que en promedio les corresponde hacer las mismas un fin de semana cada mes y medio.

- ▶ En la segunda pregunta que se les hizo si ellos consideraban importante que el candidato a una gerencia tuviera estudios de licenciatura el 82% de los encuestados respondió que si es muy importante mientras que el 12% poco importante y el 6% nada importante. (Ver anexo 4)

A lo que me parece que para ocupar un puesto gerencial es sumamente importante el grado de estudios, ya que en estos puestos se manejan datos estadísticos y el contacto con personas que tienen preparación como otras que únicamente cuentan con estudios de primaria, en otro sentido ya son pocos los gerentes empíricos, aun cuando así era antes, hoy en día ya no únicamente cuenta la experiencia si no también el grado de estudios como lo es una licenciatura.

Por ello mismo es de suma importancia que los contenidos del currículum de una licenciatura sean coherentes con las actividades que se realizan en la vida laboral.

Podemos encontrar en muchos casos gerentes que han ido creciendo profesionalmente de forma empírica es decir que iniciaron desde botones y así fueron pasando por distintos puestos hasta alcanzar una gerencia, pero queda claro que muchas veces estos gerentes no desempeñan un liderazgo óptimo o inclusive en algunas ocasiones tienen que estar consultando a subordinados con estudios de licenciatura para la toma de algunas decisiones.

- ▶ En la tercer pregunta que se realizó a los gerentes de recursos humanos sobre que profesión es la que ellos consideran que es la más óptima para ocupar un puesto de gerente de alimentos y bebidas el 64% respondió que licenciado en Turismo, mientras que el 18% respondió que otra (refiriéndose a licenciado en gastronomía) y el resto que ninguna. (Ver anexo 5)

Está claro que para poder ocupar un puesto de gerente de alimentos y bebidas el candidato debe de conocer distintos aspectos tanto de servicio, como elaboración de menús, valores nutrimentales, cocina, coctelería, viticultura, costos, almacén, maridaje de vinos entre otros aspectos.

En la carrera de Turismo todas estas habilidades se adquieren tanto de forma práctica como teórica y no todas las profesiones conocen acerca del tema, por ello mismo la gran mayoría de los hoteles tienen gerentes de alimentos y bebidas que son licenciados en Turismo, ya que muchas veces el chef conoce ampliamente sobre elaboración y decoración de platillos, pero muchas veces el costo de un platillo se dispara y es ahí precisamente donde deberíamos de cuidar el costo de producción de los platillos. En otro sentido esta gerencia es una de las más celosas, ya que para aspirar a la misma en muchas ocasiones el candidato debe de conocer acerca de todas las áreas de alimentos y bebidas como por ejemplo bar, steward, cocina fría, cocina caliente, banquetes, enología, calidad en el servicio al cliente, toma de decisiones, manejo de entradas y salidas de almacén y manejo de personal, que es una de las mayores dificultades a las que se enfrenta todo gerente de alimentos y bebidas, debido a que en muchas ocasiones es común que tanto meseros como cocineros falten a sus labores o inclusive extraigan objetos o mercancía del hotel, por

tal motivo en la mayoría de los casos el estilo o estilos de liderazgo que se maneja en estos puestos es autócrata y participativo.

- ▶ En la cuarta pregunta que hace referencia al departamento de división de cuartos sobre que profesión es la que consideran los gerentes de recursos humanos que sea la más acorde para ocupar este puesto el 76% respondió que lic. en Turismo, mientras que el 12% que ninguna, el 6% que administrador y el 6% restante que contador. (Ver anexo 6)
- ▶ Es claro que al igual que en el caso anterior el puesto de división de cuartos es un puesto muy específico, por lo que a un administrador o un contador les costaría mayor trabajo aprender las tareas de un gerente de división de cuartos, ya que se debe de conocer sobre el trabajo de recepción y caja de recepción, ama de llaves, concierge, áreas públicas, seguridad, bell boy, reservaciones, teléfonos, gerencia y auditoría nocturna entre otros departamentos.
- ▶ Por ejemplo en el caso de recepción se debe de conocer sobre pronósticos de ocupación, comparativos de ocupación, tarifas promedio, manejo de sobreventas, saldos altos, ajustes y cargos a cuentas de huéspedes, cuentas individuales y cuentas maestras, los distintos tipos de tarifas y para quienes aplican, cargos de rentas, prevención de fraudes, robos, control y asignación de habitaciones, políticas generales del hotel, entrega de reportes estadísticos, manejo de tarjetas de crédito y auto protección de cajeros, manejo de situaciones difíciles y quejas de huéspedes, sobreventas, como prevenir que un huésped se vaya sin pagar o con algún saldo pendiente entre otras cosas.

Esto únicamente en el caso del departamento de recepción. En el departamento de ama de llaves el candidato deberá de conocer lo referente a la elaboración de reportes, control de inventarios, asignación de trabajo a camaristas y mozos de limpieza y estándares de limpieza así como rotación de colchones.

En lo que respecta al departamento de seguridad se deberá de conocer todo lo relativo a manejo de contingencias, seguridad para empleados y huéspedes del hotel, brigadas contra incendios y sismos, primeros auxilios entre otras cosas.

- ▶ En la pregunta número cinco que respecta a la profesión más idónea para una dirección de ventas podemos identificar que el 64% de las opiniones favorecen al licenciado en mercadotecnia a pesar de que es una carrera nueva, mientras que el 18% opinó que el lic. en Turismo y el 12 y 6 por ciento administrador y contador público respectivamente. (Ver anexo 7)

Se opinó que el licenciado en Mercadotecnia ya que conoce acerca de segmentaciones de mercado, fuerza de ventas y estrategias de posicionamiento así como diseño de publicidad y establecimiento de tarifas, reportes estadísticos, relaciones públicas y que además el candidato deberá de tener "don de gentes" y capacidad de persuasión, ya que la mayoría de las ventas en los hoteles se dan a través de sites inspection, trade shows, entre otros.

El licenciado en Turismo de igual forma podría ocupar una dirección de ventas ya que de igual forma conoce todos los conceptos anteriormente mencionados aunque no tan a profundidad y con un grado de especialización como el mercadólogo.

¿Considera que la práctica profesional es fundamental para que al egresado le sea más fácil ocupar una gerencia?

Es indispensable además de tener varios años de experiencia y un inglés fluido. Esta sexta pregunta que se hizo a los gerentes de recursos humanos fue si consideraban indispensable la práctica profesional para que un candidato pueda ocupar un puesto gerencial a lo que el 100% de los encuestados respondió que la práctica profesional es indispensable y no solo ésta si no que también los candidatos deben de contar con algunos años de experiencia así como un inglés fluido. Cabe mencionar que de acuerdo a lo respondido se mencionó que a un recién egresado de la carrera de Turismo no se le puede dar inmediatamente una gerencia ya que aunque cuente con la práctica profesional es importante que tenga algunos años trabajando como empleado de primera línea en el hotel y ya después de acuerdo a sus aptitudes y actitudes podría ser promovido. Se comentó que la práctica profesional le servirá para ingresar al hotel como recepcionista o en otro puesto que no tenga tanta responsabilidad. Así mismo se hizo hincapié en que el candidato a una gerencia deberá de tener un inglés fluido, ya que gran parte del mercado de los hoteles es extranjero.

¿Qué elementos en la práctica considera que facilitan y ayudan para una mejor formación?

- ▶ Práctica profesional y experiencia
- ▶ Disponibilidad
- ▶ Actitud de servicio
- ▶ Conocer procesos y procedimientos.

Esto fue lo que respondieron los gerentes de recursos humanos con respecto a la pregunta anterior, haciendo hincapié que es conveniente que el estudiante realice prácticas profesionales de preferencia en todas las áreas, la experiencia es fundamental, así como conocer los procesos y procedimientos y una buena actitud de servicio, que es esencial ya que lo que brindan los hoteles son servicios de hospedaje y toda persona que

labore en un hotel deberá de brindar un servicio de excelencia. Inclusive existen algunos hoteles que motivan al personal que brinda un buen servicio, a través de incentivos como días de descanso, bonos de productividad entre otras cosas.

- ▶ Una de las preguntas claves que se hicieron a los encuestados es de que manera se da la promoción para puestos gerenciales a lo que el 70% contestó que por promoción interna, mientras el 12 que por medio de anuncios 6% por recomendación y 12% no contestó. (Ver anexo 8)

Aunque cabe mencionar que esto es con respecto a la promoción para puestos gerenciales intermedios como lo son las jefaturas de departamento, ya que en lo que respecta a gerencias generales por lo regular se da a través de conocidos directamente del grupo de accionistas o los dueños y la permanencia de estos es en base a los resultados que den de forma anual. Existen otros métodos de reclutamiento como son las agencias de contratación o head hunters.

¿Qué actitudes y aptitudes básicas considera que debe tener el profesionista para ocupar un puesto a nivel gerencia?

- ▶ Liderazgo
- ▶ Actitud de servicio
- ▶ Conocimiento general de todas las áreas
- ▶ Inglés
- ▶ Disponibilidad
- ▶ Habilidades directivas

Las anteriores son las aptitudes y actitudes básicas que debe de tener un gerente. Liderazgo primeramente, ya que muchas veces los jefes son jefes por el puesto o cargo que se les otorga, más sin embargo no son líderes, es decir que el personal hace lo que sus superiores dicen por miedo, no tanto por estar convencidos de hacer las cosas, y esa es la

función del líder, debe de ser seguido por su carisma y apoyo a su personal. La disponibilidad de igual forma es fundamental ya que en la hotelería se sabe a que hora se entra a trabajar pero no a que hora se sale del turno, ya que en muchas ocasiones se requiere que el gerente esté disponible para poder atender cualquier situación o problemática que se genere y más en los hoteles que cuentan con servicio gerencial las 24 horas del día los 365 días del año. Conocimiento general de las áreas del hotel ya que para poder estar de gerente en turno se debe de saber que es lo que se hace en cada departamento aunque sea de forma general, ya que en las guardias los gerentes deben de hacer un recorrido por las distintas áreas así como supervisar habitaciones y tomar lectura de temperaturas de cámaras de refrigeración, congeladores y calderas y por último el dominio del idioma inglés para poder darse a entender con los turistas extranjeros.

¿Qué conocimientos básicos considera que debe tener un profesional para ocupar mandos medios o ejecutivos?

- ▶ Conocimiento del puesto
- ▶ Licenciatura acorde al área específica
- ▶ Inglés
- ▶ Conocimientos de administración, contabilidad y mercadotecnia

Sobre los conocimientos básicos que debe de tener un profesionista para ocupar mandos medios o ejecutivos los encuestados respondieron que **deberá de tener** conocimiento del área que va a dirigir, una licenciatura acorde al puesto y conocimientos básicos de contabilidad, administración y mercadotecnia. Como ejemplo voy a mencionar el puesto de gerencia de recepción, este deberá de conocer contabilidad básica como son cargos, abonos, ajustes, cuentas por cobrar, cuentas individuales, cuentas maestras, multifolios, manejos de requisiciones de almacén y cargos de rentas. Esto en lo que respecta al área contable. Conocimientos **de administración** para planear, organizar, dirigir y controlar el

departamento de coordina, por ejemplo en temporadas de baja ocupación deberá de planear a su personal para que esté ocupado cuando se le requiere, deberá de programar horarios de personal acordes a la ocupación del hotel; es decir si sabemos que el día de hoy tendremos más salidas que entradas y contamos con 3 recepcionistas se podrían programar un recepcionista en el turno matutino, uno en el vespertino y uno con turno quebrado así los dos turnos quedan cubiertos, o si sabemos que el hotel tiene una baja ocupación en lugar de trabajar con dos torres se deberá de trabajar solamente con una. Y por último deberá de contar con conocimientos de mercadotecnia ya que no únicamente es asignar la habitación que tiene un huésped reservada, si no que de igual forma se le podrá ofrecer un habitación de mayor categoría cobrando una diferencia a esto se le conoce como up grade o up sale, Así mismo deberá de procurar asignar las habitaciones cerca de los centros de consumo del hotel en el caso de que el huésped cuente con un plan europeo que es el que incluye únicamente los alimentos. Este es un claro ejemplo en los que se pueden incluir de forma más profunda lo respondido por los gerentes de recursos humanos.

¿Cuál es el perfil requerido para ocupar una dirección de división cuartos?

- ▶ Experiencia de 3 a 5 años
- ▶ Espíritu de servicio
- ▶ Licenciatura preferentemente en Turismo
- ▶ Inglés
- ▶ Buena presentación
- ▶ Capaz de manejar conflictos y quejas

Para aspirar a una dirección de división de cuartos de acuerdo a lo que los informantes respondieron es que es importante que el candidato cuente con dos a tres años de experiencia, espíritu de servicio, buena presentación, preferentemente Lic. en Turismo y capacidad para manejar conflictos. Este último punto es clave, ya que en el área de división de

cuartos son comunes las quejas de huéspedes así como el departamento de ama de llaves esta dirección es clave para una buena operación en el hotel, inclusive uno de los candidatos que puede aspirar a una dirección de división de cuartos es el gerente de recepción ya que de los mandos medios es el que mejor conoce la operación del hotel.

Respondieron de igual forma que preferentemente licenciado en Turismo ya que es la profesión que tiene un conocimiento más específico o especializado en hotelería.

¿En que puestos gerenciales considera usted que puede ser ubicado un lic. en Turismo ? (Por orden de factibilidad)

- ▶ División de cuartos
- ▶ Alimentos y bebidas
- ▶ Ventas
- ▶ Gerencia general
- ▶ Cualquier área

Otra de las preguntas que se hicieron fue en qué área consideraban que es más factible que se pueda incorporar un lic. en Turismo a lo que de acuerdo al orden de factibilidad respondieron que División de cuartos, alimentos y bebidas, ventas, gerencia general y cualquier área. Esto debido a que el lic. en Turismo ve de forma integral y general todas y cada una de las áreas del hotel. Esta es la percepción que tienen los hoteleros del lic. en Turismo

¿Cuál es el perfil de formación requerido para ocupar una dirección de ventas?

- ▶ Facilidad de palabra
- ▶ Publirelacionista
- ▶ Persuasivo
- ▶ 2 a 3 años de experiencia
- ▶ Cocer el comportamiento de los mercados

- ▶ Elaboración de presupuestos
- ▶ Inglés
- ▶ Lic. en Turismo o mercadotecnia

En lo que respecta al perfil de formación requerido para una dirección de ventas se hizo énfasis en la facilidad de palabra, que es clave para poder persuadir a los clientes, ya que la mayoría de la firma de convenios se realizan en los trade shows como el tianguis turístico de Acapulco o las expos, así mismo se me comentó que es importante que el aspirante conozca sobre el comportamiento de los mercados. Es decir que debe de saber que nicho de mercado atacar, en que momento y que tarifas establecer, o lo que se refiere a la aplicación práctica de la mezcla de la mercadotecnia que es precio, plaza, producto y promoción. También debe de conocer sobre la elaboración de presupuestos y ser un excelente publirelacionista, ya que muchas veces el éxito o fracaso de las negociaciones depende en como se lleven las relaciones públicas.

¿Cuál es el perfil de formación requerido para ocupar una dirección de a y b?

- ▶ Experiencia de 1 a 3 años
- ▶ Conocimientos de alimentos y bebidas
- ▶ Conocimientos de costos en a y b
- ▶ Actitud de servicio
- ▶ Lic. en Turismo o gastronomía
- ▶ Manejo de personal
- ▶ Control de inventarios, elaboración de menús y presupuestos
- ▶ _Inglés.

En lo que respecta al perfil de formación requerido para que el candidato ocupe una dirección de alimentos y bebidas los informantes respondieron que es importante contar con experiencia de 1 a 3 años, conocimiento del área de alimentos y bebidas en lo que respecta a servicio, tipos de montajes, conocimientos de vinos, de preferencia lic. en Turismo o en gastronomía, conocimientos de coctelería, platillos internacionales, costos de alimentos y bebidas, manejo de personal, entradas y salidas de almacén, controles de inventarios, elaboración de menús, manejo de

presupuestos, inglés fluido, espíritu de servicio, capacidad para resolver problemas de huéspedes y de personal, entre otras cosas. Una de las cosas importantes que todo gerente de alimentos y bebidas debe de saber es sobre viticultura, que conozca de tipos de uvas, en que región se da cada tipo, tiempo de añejamiento, cultura gastronómica, servicios de banquetes, que sugieran proveedores para compras. Sugerir shows y entretenimiento en el hotel entre otras cosas.

- ▶ Así mismo se hizo una pregunta más que es ¿Usted prefiere que el candidato a ocupar una gerencia general sea: LAE, LT, LCP, LMK? A lo que el 47% los encuestados contestaron que cualquiera de las profesiones anteriores podría ocupar una dirección general, siguiendo con un 35% el Lic. en Turismo y 6% contador público, sin embargo lo curioso es que el lic. en mercadotecnia obtuvo 0%. (Ver anexo 9)

En mi experiencia personal los puestos que son más factibles a aspirar a una gerencia general son a través de división cuartos, alimentos y bebidas o ventas, ya que estos puestos conocen a profundidad la operación del hotel, ya que en todos se tiene que manejar personal de primera línea, es decir personal que atiende directamente a los huéspedes, se manejan proyecciones y presupuestos anuales así como manejo de situaciones difíciles y estrategias emergentes como en el caso del derrumbe de las torres gemelas y casos de sobre venta o por causas ambientales. En el caso de los mercadólogos o personal que ocupa alguna dirección de ventas muchas veces la promoción de éstos se da en base a los resultados, es decir si incrementaron los porcentajes de ocupación o las tarifas promedio, es decir que los ingresos en el hotel hayan subido.

Para la toma de decisiones a nivel gerencia es básico que el candidato a ocupar el puesto posea:

- ▶ Licenciatura y experiencia
- ▶ Capacidad de análisis

- ▶ Considere la relación costo-beneficio
- ▶ Amplio criterio
- ▶ Sentido común
- ▶ Considerar siempre en la toma de decisiones la relación causa-efecto
- ▶ Conocimiento de finanzas, negocios, proyecciones económicas y de operación

Licenciatura, con experiencia, capacidad de análisis, comprensión de relación costo-beneficio, es decir por ejemplo cuál es el beneficio que me va a dejar una toma de decisiones y a que costo, amplio criterio, sentido común, relación causa-efecto, por ejemplo una sobreventa que beneficios me puede dar, a que costo y cuales serán los efectos de la decisión que se tome, si es conveniente enviar a huéspedes a otro hotel de forma temporal en caso de que me hagan falta habitaciones, si me va a costar muy caro o si me sale más caro no cerrar al 100% la ocupación del hotel en una temporada alta.

El candidato también debe de conocer de finanzas, negocios, relaciones interpersonales, proyecciones económicas y de operación, así como manejo de conflictos laborales y/o con huéspedes.

¿Considera usted indispensable que el candidato a un puesto gerencial conozca algún software hotelero y cuál recomienda?

- ▶ Preferentemente pero depende de cada área y cada hotel
- ▶ Algunos que se utilizan son: Benavent, Lanmark, Fidelio, Inssist, Holidex, Sap, Microt, Opera, etc.

Se realizó una pregunta más con respecto a que si los informantes consideraban que era importante que el candidato a ocupar una gerencia dominara algún sistema hotelero en específico a lo que respondieron que si preferentemente, aunque los sistemas cambian de un hotel a otro, por lo que solo es necesario que manejen la paquetería de office.

¿Para Usted, cuál sería el candidato ideal para ocupar un puesto gerencial?

- ▶ Con experiencia y amplia trayectoria
- ▶ Profesionista con espíritu de servicio enfocado al bienestar del personal y servicio a huéspedes
- ▶ Lic. en Turismo con conocimientos generales de todas las áreas del hotel.

Otra pregunta que se realizó fué cuál consideran que es el candidato ideal para ocupar un puesto gerencial a lo que los informantes respondieron un profesionista con espíritu de servicio, amplia trayectoria y enfocado al bienestar del personal y los huéspedes.

Alguna recomendación que quisiera hacer a los alumnos de la carrera de Turismo:

- ▶ Practiquen o trabajen en el área mientras están estudiando
- ▶ Acudan a un hotel donde valoren su profesión y sean responsables
- ▶ No piensen que van a entrar a un hotel como gerentes recién egresados
- ▶ Trabajen mucho en valores, actitud de servicio, responsabilidad, disponibilidad y trabajo en equipo, hay mucho campo de acción en la hotelería.

Finalmente se pidió a los informantes que dieran algunas recomendaciones a los alumnos de turismo a lo que dijeron que practiquen o trabajen en el **área** mientras estudien, acudan a un hotel donde valoren **su** profesión y sean responsables y que no piensen que van a entrar a un hotel como **gerentes recién** egresados de la carrera. Y que también es importante que **trabajen** mucho en los valores, espíritu de servicio, disponibilidad y **trabajo en equipo** y finalmente que hay mucho campo de acción en la hotelería.

3.4.2. El acercamiento con los alumnos

Con respecto a los estudiantes de la licenciatura en Turismo de la UGL. Se aplicó un cuestionario con la ayuda de un grupo de becarios adscritos a la institución, los cuales aplicaron un total de 75 cuestionarios a estudiantes que cursaron el 5º semestre y que iniciaron en los ciclos 06-B, 07-A, 07-B, 08-A donde llevaron la materia de operación de servicios de hospedaje para que hicieran prácticas. El instrumento que se aplicó fue el siguiente cuestionario:

Por favor responde este sencillo cuestionario, ya que es de mucha importancia para la investigación que se está realizando

1. ¿Como fue tu experiencia en las Practicas Profesionales?
a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala
2. ¿Crees que es importante la experiencia laboral para ocupar puestos gerenciales en los hoteles?
3. ¿Cual fue el aprendizaje más significativo que obtuviste al realizar tus prácticas?
4. ¿Crees que con la experiencia que obtuviste en las prácticas profesionales te abrió puertas para colocarte en algún puesto?
5. ¿En qué áreas estuviste realizando tus prácticas profesionales?
6. Menciona que características o perfil te requerían para el puesto que ocupabas en tus prácticas profesionales
7. ¿Recomendarías a tus compañeros de semestres anteriores que realicen prácticas profesionales?

"Muchas gracias por tu colaboración"

Resultados desde el acercamiento con los estudiantes.

Con respecto al cuestionario aplicado a los estudiantes se tuvieron los siguientes resultados:

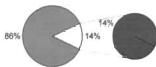


¿Cuál fué tu aprendizaje más significativo con el desarrollo de tus prácticas?



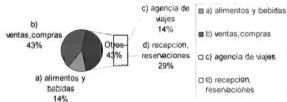
- a) en general todo lo que aprendí
- b) relacionarme a mi carrera
- c) convivir y conocer gente

¿Crees que con la experiencia que tuviste en las pp te abrió puertas para colocarte en algún puesto?



- a) si
- b) no lo sé

¿En qué áreas estuviste haciendo tus prácticas?



Menciona que características o perfil te requerían para el puesto que ocupabas en tus pp





El acercamiento con la carrera de Licenciado en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar se da desde la misma coordinación de la carrera, en colaboración con el departamento de vinculación y servicios escolares, debido a que se analizó el plan de estudios de la licenciatura así como el eje de prácticas profesionales. Se identificó como se lleva el programa de las mismas y se apreció que desde la institución existe el Programa Institucional de Prácticas Profesionales (PROIPP), mismo que se desarrolla a partir de 3º a 8º semestre en la licenciatura en Turismo, de tal forma que el estudiante desde los primeros semestres de su carrera se vincula con el sector productivo, y en el 5º ciclo escolar los estudiantes deben de completar un total de 270 horas de prácticas profesionales en distintas áreas operativas de un hotel.

3.5 Las nuevas manifestaciones del trabajo y su relación con la educación.

Actualmente asistimos ante una fuerte tendencia académica que dice que el trabajo ha muerto. En dicha tendencia se reconocen las evidencias de

la crisis de la industria, la cual ha sido sustituida por la maquila de las firmas internacionales y la producción en serie. En capítulo desarrollaremos lo correspondiente en las relación escuelas comunidad.

Desde la recuperación del aporte clásico en donde se define al trabajo, pensamos que, desde la perspectiva marxista se define al trabajo cómo: que: "el trabajo es la forma como el hombre transforma a la naturaleza y de esta manera se transforma a sí mismo".

En este sentido el trabajo, es un asunto abordado desde la economía, o la ciencia económica. Desde esta perspectiva se habla de economía primaria, relacionada con la producción de bienes de consumo, también conocida como la industria de transformación. Economía secundaria, se refiere al comercio o a la circulación de bienes de consumo y economía terciaria esta se refiere a los servicios, a la venta de algunos servicios vinculados con las necesidades humanas. El trabajo ha cambiado o ha evolucionado sobre todo si se revisan los últimos 150 años. Desde la llamada revolución industrial en el siglo XIX, en donde se sustituye la actividad artesanal y se instala por primera vez la producción masiva hasta llegar a lo más reciente que es la producción en serie, el ensamblado a partir de la utilización de complejos y sofisticados sistemas de trabajo regulados por el incremento de la productividad.

La actividad económica, va íntimamente ligada con las necesidades de las personas y el desarrollo humano. Las necesidades y el desarrollo también han cambiado. Al inicio se definían las llamadas necesidades básicas pensadas en garantizar la subsistencia y reproducción de la especie, hasta llegar a las llamadas necesidades suntuosas y de lujo, en donde el derroche o el desperdicio de los bienes es parte de su constante.

Actualmente el desarrollo humano ha definido una serie de nuevas necesidades en las que destacan las llamadas necesidades de la existencia, de convivencia, de descanso y espaciamento, de relajamiento que se tornan en dispositivos pensados para contrarrestar los excesos de la vida moderna.

De igual manera Marx (1970), hablaba de la alienación del trabajo, y se refería al hecho de que los sujetos quedan desprovistos de todos los componentes que intervienen en el proceso productivo.

En economía el flujo que va desde la producción al consumo se le llama red o círculo de la generación de bienes de consumo los cuales pueden ser duraderos o no duraderos. Sin embargo hoy asistimos ante un nuevo escenario de la manifestación de las necesidades humanas.

La actividad económica vinculada con el turismo se ubica en el nivel terciario de la economía (los servicios), relacionada también con el descanso y el espaciamento. Al respecto Lázaro González (2003) nos dice lo siguiente:

A pesar de estas enormes diferencias y desigualdades, podemos reconocer unas constantes universales en el mundo del empleo, que pueden servirnos de hipótesis de trabajo en orden a diseñar estrategias que tengan validez en contextos económicos y sociales diferentes. Veamos algunas de ellas:

a. Amplios sectores económicos se enfrentan a una reconversión masiva para hacer frente a la aceleración de los cambios tecnológicos y de organización del trabajo.

b. Las nuevas tecnologías destruyen unos empleos y crean otros, pero transforman la manera de ejercerlos y las cualificaciones exigidas en numerosos

campos: industria, administración, comercio, comunicaciones,...

c. La mayor creación de empleos se produce en el sector terciario, fenómeno más importante en los países con más alto nivel de bienestar, pero igualmente presente en los que están iniciando su despegue económico. Esta mayor creación de empleos en el ámbito de los servicios va asociada a la búsqueda de la excelencia de los mismos.

d. Adquiere importancia creciente "el trabajo independiente", el autoempleo de trabajadores que crean su propio negocio, su propia empresa. Las pequeñas y medianas empresas, con un escaso capital económico pero sustentadas en un valioso capital humano de emprendedores, asumen un papel relevante en la transformación de las estructuras económicas. Cada año se crean, por ejemplo en la CEE, 1,5 millones de empresas. Además, las grandes empresas tienden hoy a conservar sólo el proceso y las funciones esenciales, deshaciéndose del resto y descentralizándolo a otras empresas medianas y pequeñas para ahorrar gastos⁽²⁾.

e. Existe una tendencia mundial a la privatización de la economía. Los Estados reducen su papel al de apoyar la iniciativa empresarial. Esto tiene importantes consecuencias en el empleo, en la estabilidad de los contratos, en la movilidad profesional, en las exigencias de cualificación...

f. La necesidad de proteger un medio ambiente en peligro obliga a pensar en un "desarrollo económico sostenible". Este, en palabras de la Comisión Mundial de

Medio Ambiente y el Desarrollo, consiste en "cubrir las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para cubrir sus necesidades". La repercusión del crecimiento viable en el empleo puede ser considerable en los próximos años. Por una parte, se van a perder empleos en las empresas y sectores contaminantes. Pero, por otra parte, van a ser necesarios profesionales con una formación multidisciplinar, dada la complejidad de los problemas del medio ambiente. Van a aparecer nuevas formas de consumo que generarán, a su vez, nuevos empleos.

g. Finalmente y como consecuencia en parte de alguna de las anteriores tendencias, la década de los 90 se está caracterizando por lo que ha dado en llamarse el paro o desempleo estructural sin fronteras, que es por lo general un desempleo de larga duración y que afecta a un gran número de personas "inadaptadas al empleo", a causa principalmente de una formación insuficiente para adaptarse a la evolución de la economía (cambios tecnológicos, cambios en la organización del trabajo, cambios en el mercado de trabajo).

Todos estos fenómenos, que ocurren en todo el mundo en mayor o menor grado, determinan la naturaleza cambiante del mercado de trabajo. Como consecuencia de los mismos, los empleos y las cualificaciones se transforman. La capacidad de adaptación, basada en una formación flexible, se convierte en el principal seguro contra el paro para la mayoría de las personas, pues, como ilustra un reciente dictamen europeo²³, en la presente década va a ser necesaria una reducción sumamente importante de los trabajadores no cualificados y una

mano de obra mucho más altamente cualificada.

Lo que se reconoce a partir de revisar el párrafo anterior, es que uno de los aspectos más controversiales en el actual mundo del trabajo es el asunto del empleo. El empleo y la formación para el mismo, es la capacidad de generar recursos humanos lo suficientemente calificados y poder integrarlos al mercado laboral. El mundo del trabajo dentro de su evolución histórica ha pasado de formar artesanos desde la herencia de los oficios en el seno familiar, a formar obreros enrolados con la producción a cambio de un salario, técnicos los cuales juegan un papel dual en las empresas están en la producción y están en los servicios. Actualmente con la tecnificación de los procesos productivos hay una tendencia a privilegiar el empleo en el sector de los servicios y en la distribución de los bienes producidos (el comercio). El asunto del empleo no puede verse en abstracto, su concreción puede revisarse a partir de tres factores básicos:

- a) La formación de los recursos humanos.
- b) Las capacidades y destrezas que deberán reportar los ejecutores.
- c) La fuerte tendencia a la especialización en las tareas.
- d) La conformación de pruebas, estándares y recomendaciones para la mejora en el rendimiento productivo.
- e) En economía el asunto del empleo es el componente más importante para el análisis actual.

3.6 Teoría del capital humano

La teoría desde la cual se aborda la investigación es la de capital humano de Gary Becker en donde menciona que:

El capital humano es un término usado en ciertas teorías económicas del crecimiento para designar a un hipotético factor de producción dependiente no sólo de la cantidad, sino también de la calidad del grado

de formación y productividad de las personas involucradas en un proceso productivo.¹

Desde la teoría del capital humano del conocimiento, el término competencias tiene un enfoque administrativo-económico relacionado con las leyes del mercado de trabajo, vinculado a los criterios propios de la selección del personal que hace referencia a un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores que se requieren para desempeñar un conjunto de tareas. (Crocker, 2004)

Por tal motivo lo que se buscaba saber con esta investigación es sobre el perfil de formación profesional que buscan los hoteleros para poder contratar a los licenciados en Turismo para poder responder a sus necesidades de formación y productividad.

3.7 La formación de recursos humanos en el enfoque por competencias.

A partir de hace algunos años, se ha presentado una iniciativa que ha transformado radicalmente las concepciones y las prácticas educativas, debido entre otras cosas a la propuesta de formación por competencias o al llamado enfoque de desarrollo por competencias profesionales.

El enfoque del trabajo, la formación y el desarrollo por competencias tienen su origen en la empresa (Abascal, 2000), a partir de lo que se le dio en llamar las competencias laborales. A partir de 1998, y por encargo de la ONU un equipo integrado alrededor de Jaques Delors, se proponen cuatro grandes dimensiones de saberes o de aprendizajes, a dichas dimensiones se les conoció como los cuatro pilares de la educación. Y son los siguientes:

¹ http://es.wikipedia.org/wiki/Capital_humano

- Aprender a ser.
- Aprender a hacer.
- Aprender a aprender y
- Aprender a convivir y desarrollarse.

Puede decirse que dichas dimensiones son los antecedentes de las competencias. En un aporte posterior, a las competencias se les dividió en tres características:

- Competencias teóricas o referenciales. Saber.
- Competencias prácticas o instrumentales. Saber hacer.
- Competencias relacionales o latitudinales. Saber ser para convivir y relacionarse. (Ángeles, 2002).

De esta manera el enfoque por competencias comenzó a copar o a influir en todos los modelos educativos del mundo iniciando con la educación superior y llegando a últimas fechas a la educación básica. En estos momentos puede decirse que todos los sistemas educativos del mundo, han retomado o han incluido dentro de su sistema algún principio o alguna referencia del enfoque por competencias.

En otra clasificación realizada por la ANUIES, (Tinoco, 2001), se organizan a las competencias en cuatro tipos:

- ***Competencias básicas:***

Son las más generalizadas se construyen como plataforma de la educación (lectura, redacción., matemáticas, etc.).

- ***Competencias genéricas o transferibles***

Son comunes en el desempeño de numerosos trabajos. Incluyen las competencias relacionadas con la comunicación de ideas, el manejo de información, la solución de problemas, el trabajo en equipo (análisis, planeación, interpretación, negociación).

- ***Competencias específicas.***

Son aquellas que se relacionan con un puesto estipulado o con una línea determinada de puestos, incluso una rama industrial o de servicios (asociadas a los conocimientos técnicos).

- ***Competencias transversales.***

Son las que le dan al sujeto la posibilidad de moverse y de transferir las competencias de un contexto a otro. (Tinoco, 2001:32).

Puede decirse que el asunto de la formación y desarrollo por competencias es apenas un debate abierto el cual generará una amplia discusión teórica e infinidad de producción académica. En este contexto tenemos el aporte de Ángel Pérez Gómez, a partir de lo dictada en la Conferencia magistral dictada en el X Congreso de investigación educativa celebrado en Veracruz (2009). "El concepto de competencia es definido en DeSeCo la combinación de conocimientos, habilidades, actitudes, valores y emociones que activa el sujeto humano, para comprender y actuar ante situaciones complejas de la vida personal, social y profesional. Los rasgos diferenciales de las competencias, capacidades o cualidades humanas fundamentales, serían las siguientes: constituyen un 'saber hacer', complejo, adaptativo y personal. Esto es, un saber que se aplica no de forma mecánica, sino reflexiva susceptible de adecuarse a una diversidad de contextos y tiene un carácter integrador, abarcando conocimientos, habilidades, emociones, valores y actitudes. En definitiva toda competencia implica un saber, un saber hacer y

un querer hacer en contextos y situaciones concretas y complejos en función de propósitos deseados" (Pérez Gómez, 2009:221).

3.7.1 Las competencias profesionales integradas en el marco de la UGL

El modelo educativo de la Universidad Guadalajara Lamar es el de competencias profesionales integradas desde el año 2004. Previo a este período se realizó un diagnóstico de las necesidades de formación de acuerdo al mercado laboral de cada una de las carreras de la propia Institución.

Con respecto a la carrera se realizó el diagnóstico de planes de estudio (INDIPE), para poder adecuar los contenidos de las unidades de aprendizaje del plan de estudios de acuerdo al modelo de competencias profesionales integradas, de tal forma que lo que se buscaba y se desea mantener en la actualidad, es que el estudiante de la carrera al finalizar sus estudios cuente con una formación práctica, con la metodología y teoría adecuadas así como los valores requeridos para el desarrollo ético de su profesión. (Ver Anexo 1) De ahí que los cuatro pilares básicos del modelo de competencias profesionales integradas son: Los saberes prácticos, saberes formativos, saberes metodológicos y saberes teóricos. Cabe hacer mención que actualmente el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) certifica a aquellos trabajadores en el sector Turístico que demuestren dominio de su área de trabajo, debido a que se pretende que las empresas prestadoras de servicios Turísticos cuenten con personal calificado y que demuestre que tienen los conocimientos y experiencia necesarios para un adecuado desempeño de sus funciones. Además del aspecto técnico, y que complementa el desarrollo integral de un estudiante no es únicamente el adecuado desempeño de sus competencias en cuanto a habilidades técnicas, si no que tienen que estar fortalecidas con actitudes, metodología y teoría. Como lo menciona René Crocker, en la última década

el siglo XX un modelo educativo adquirió un significado especial en las instituciones educativas para resolver el problema de la pertinencia laboral de los procesos educativos; este modelo surgió en Europa en la década de los 90 como una alternativa para resolver la desvinculación entre los procesos formativos y las necesidades del sistema productivo para realizar un ajuste estructural de la economía y mejorar la competitividad de las empresas (Crocker, 2008)

El modelo de competencias profesionales integradas fue propuesto por un grupo de investigadores de la Universidad de Guadalajara, misma institución que es la incorporante de la Universidad Guadalajara Lamar, que aunque originalmente este modelo estaba diseñado para las ciencias de la salud, posteriormente se permeó a todas las licenciaturas de la Universidad Guadalajara Lamar.

El diagnóstico se desarrollo con los **jefes de academia** y **coordinación de la carrera de licenciado en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar** y se tomaron en cuenta **las demandas de formación del contexto externo**, principalmente **globales, profesionales, laborales, disciplinares y sociales**. Se anexa el documento que se trabajó.

CAPÍTULO N° 4.

Presentación de resultados, principales hallazgos y recomendaciones.

El binomio universidad - empresa, que permea en el sector educativo y cuya intención es garantizar una mejor optimización de los tres sectores de la producción en nuestro país, hace eco en las instituciones educativas, tanto del nivel técnico como el superior. En el caso de las universidades públicas y privadas que ofrecen la carrera de Turismo a nivel licenciatura conjugan sus labores sustantivas (docencia, investigación y extensión), con las empresas cuya producción pertenece al sector terciario, es decir, al de los servicios donde se encuentra el turismo. En los últimos años, los convenios de colaboración entre universidad - empresa han ido en incremento y con ello las relaciones entre funcionarios directivos y empleadores de éste sector, lo que ha permitido también la aún incipiente investigación científica en el campo del turismo, que aunque es precaria ya comienza a generar frutos como los que se presentan a continuación.

La formación de profesionales del Turismo tiene un espectro amplio, el cual se concentra mayoritariamente en torno al desarrollo hotelero, debido a la seguridad en el empleo y a la expansión de diversas empresas en dicho sector. En este orden de ideas, se considera importante reconocer las dimensiones del presente estudio. Si bien se reconoce que los licenciados en Turismo tiene un panorama profesional mucho más amplio de lo aquí descrito. En este capítulo presento los resultados íntimamente relacionados con la indagación tenida en el sector hotelero, a partir de ordenar y sistematizar la información que se logró obtener.

4.1 Hallazgos significativos (Aspectos genéricos)

- ▶ Después de concluir todo el trabajo de campo uno de los elementos significativos que surgieron del mismo fue que los hoteleros necesitan de personal bilingüe por lo menos, en departamentos gerenciales y de contacto directo con huéspedes, así como actitud de servicio. Lo que significa que si el egresado de la carrera de Turismo no domina este idioma le será prácticamente imposible incorporarse en el mercado laboral.

- ▶ El liderazgo que se sugiere en el manejo de la hotelería es participativo, debido a que la mayoría de las decisiones se toman tanto unilaterales como colegiadas.

- ▶ Como una constante de los empleadores consultados se obtuvo que la experiencia profesional requerida es de 1 a 3 años para las gerencias o direcciones de área. Esto significa que en el desarrollo profesional de la hotelería, a esto que le llamamos experiencia, es fundamental para promocionarse o escalafonarse profesionalmente.

- ▶ La experiencia en hotelería tiene que ver con confrontar a los sujetos directamente con las exigencias del trabajo, pero no solo eso, también deberá de haber espacios de reflexión y de retroalimentación de aquellos elementos que se vayan desprendiendo de la experiencia acumulada. Aquí juega un papel muy importante la capacitación permanente que tiene cada departamento, en este estudio se pudo constatar que efectivamente en los hoteles se cuenta con estos espacios de capacitación.

- ▶ En los puestos de división de cuartos así como alimentos y bebidas se eligen personas que sean capaces de manejar conflictos, debido a que existen ocasiones en las que de forma intencionada y para garantizar un porcentaje de habitaciones ocupadas al 100%, los hoteles se sobrevenden debido a que es más rentable para los dueños de los mismos otorgar una cortesía en lugar de dejar un cuarto desocupado, y, es ahí cuando las personas que dan la cara ante el huésped son por lo regular las que ocupan estas gerencias.
- ▶ El estudio arrojó que las contrataciones de los gerentes se dan en su mayoría por promoción del mismo personal que ya se encuentra laborando dentro de la empresa, sin embargo también se presenta el caso de la contratación de personal externo con experiencia.
- ▶ Desde la perspectiva de los hoteleros el estudio arrojó que para que un trabajador sea promovido o una persona sea contratada para una gerencia, ésta debe de ser multifuncional y contar con conocimientos básicos de contabilidad, mercadotecnia y administración.
- ▶ Uno de los elementos novedosos que arrojó el estudio es la exigencia de que los candidatos a la incorporación o promoción manejen las herramientas de las nuevas tecnologías (paquetería de office word, excel y power point). Inclusive muchas de los hoteles estudiados manejan programas específicos de la hotelería así como el uso de la red de internet para reservaciones.
- ▶ Un factor muy importante que se requiere para ocupar un cargo a nivel gerencial es la habilidad o facilidad para la toma de decisiones ante situaciones un tanto planeadas como imprevistas que suelen presentarse en la práctica de la operación normal de un hotel.

- ▶ Conocimiento de un software hotelero, que si bien no es indispensable para la contratación o promoción de un gerente, si es recomendable, debido a que estos sistemas varían de un hotel a otro.
- ▶ Capacidad para el dominio de los principios de la administración, especialmente en la organización, que es segundo paso del proceso administrativo.
- ▶ Conocimientos de la operación de las áreas donde se presentan los centros de consumo de alimentos y bebidas así como el manejo de costos, almacén, inventarios, PEPS, UEPS, etc.
- ▶ La práctica profesional y experiencia es fundamental para que el egresado pueda aspirar a una gerencia, una forma de que el mismo adquiera las herramientas necesarias para un mando medio es involucrándolo en la práctica desde la carrera o que trabaje en el ramo.

CAPÍTULO N° 5

Propuesta para la transformación de la perspectiva, los lineamientos y el enfoque de la carrera de Licenciado en Turismo al interior de la Universidad Guadalajara LAMAR.

En esta propuesta se evidencia la importancia de realizar una revisión de los contenidos de cada una de las unidades de aprendizaje del plan de estudios de la licenciatura en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar para ver si todas y cada una de ellas están respondiendo a los resultados obtenidos de la presente investigación.

Hacer las modificaciones pertinentes en las materias de operación de servicios de hospedaje y gestión de servicios de hospedaje del plan de estudios de la lic. en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar para lograr el aseguramiento de una mayor congruencia con los resultados arrojados.

Es importante mencionar que la Universidad Guadalajara Lamar ya se encuentra trabajando actualmente con el modelo de competencias profesionales integradas, en el cual se toman en consideración 4 elementos principales en el proceso de enseñanza aprendizaje que son el conocimiento de las habilidades técnicas en una empresa, con la metodología aplicada correctamente, los valores necesarios para que el egresado se pueda desempeñar adecuadamente en su puesto de trabajo y con el conocimiento teórico.

Esos son todos los aspectos que se involucran en el modelo de competencias profesionales integradas con las que trabaja la Universidad Guadalajara Lamar.

En otro sentido los alumnos de la carrera de Turismo realizan prácticas profesionales a partir del tercer semestre de la licenciatura en distintas áreas de su profesión o en las cuales se pueden desempeñar de forma profesional.

Las áreas de práctica son organización de eventos, alimentos y bebidas, agencias de viajes y hotelería. Cabe mencionar que en cada una de ellas de 3º a 6º semestre el estudiante debe de cubrir un total de 270 horas de práctica profesional y en séptimo y octavo el alumno deberá de elegir su especialización. Esto es un plus que se le dá al mismo para que pueda contar con las herramientas básicas para poder incorporarse al mercado laboral.

Así mismo el manejo del idioma inglés que se lleva a cabo en 4 niveles que son básico, intermedio, avanzado e inglés técnico en donde se aprenden los tecnicismos más comunes. Sin embargo es importante que se implemente el idioma inglés durante el transcurso de toda la carrera para que el estudiante al egresar tenga un amplio dominio del mismo.

En cada una de las asignaturas predominantemente prácticas se toma en cuenta como parte de la calificación la práctica profesional, asegurando con esto el que el alumno realmente las realice. En el área de hotelería el estudiante realiza las mismas en los distintos departamentos mencionados en el organigrama de la figura 1.A, aunque algunas de las dificultades que se han encontrado por mencionar alguna es que los gerentes muchas veces son muy celosos de sus puestos y no aceptan fácilmente a los practicantes, por lo que hasta el momento las prácticas han sido meramente en puestos operativos, por lo que es importante que el profesor responsable de la materia así como el coordinador del programa académico se cercioren de que las actividades que los alumnos realizan en la práctica profesional les dejen un aprendizaje significativo.

Se propone abrir los espacios necesarios para que el alumno también pueda incorporarse a practicar con alguno de los gerentes. Pero para poder llevar a cabo esto es importante que los estudiantes sean de 7 u 8 semestre y se tiene que hacer una preselección de los candidatos.

Se sugiere implementar que el alumno desde 7º semestre y hasta octavo en lugar de asistir a sus clases normales se dedique exclusivamente a realizar prácticas en un hotel, cubriendo un turno completo de ocho horas diarias, con la finalidad de que vaya adquiriendo la experiencia necesaria que solicitan los empleadores, ya que en este momento se lleva la práctica profesional pero hace falta que el alumno permanezca más tiempo en el hotel y así adquiera la experiencia necesaria para poder aspirar prontamente a un puesto gerencial.

La búsqueda de convenios significativos con hoteles no sólo de ciudad sino también en destinos de playa es un factor primordial para el óptimo desempeño de los egresados de Turismo, ya que en muchas ocasiones los egresados pretenden quedarse a trabajar en la ciudad de Guadalajara.

En este sentido, es posible reconocer que la coordinación de carrera está trabajando para hacer los ajustes y las adecuaciones curriculares pertinentes, que se desprenden de los resultados de recomendaciones de este mismo estudio. Por lo tanto queda claro que el plan de estudios de la licenciatura en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar (UGL), es congruente con los requerimientos de formación profesional demandados por los hoteleros, sin embargo hace falta que el alumno adquiera más experiencia, por lo que es necesario incrementar el total de horas de tal forma que el alumno en los últimos dos semestres de la carrera sólo acuda a la Universidad a realizar una retroalimentación de sólo dos horas para estar monitoreando su desempeño de trabajo profesional en el hotel al que se dirija.

CONCLUSIONES GENERALES DEL ESTUDIO.

Al llegar a la parte final de este trabajo, en este apartado de conclusiones quiero destacar y recuperar lo más significativo del trabajo.

1. Respecto al perfil de formación requerido por los hoteleros en la ciudad de Guadalajara se pudieron identificar varias constantes, una de ellas es que para poder ocupar un puesto gerencial es indispensable el dominio del idioma inglés de forma tal que se pueda entablar la comunicación verbal y escrita. Así mismo los hoteleros requieren que el egresado tenga un total dominio de la operación de un hotel, pero para ello además del conocimiento teórico es indispensable la práctica profesional y concientizar al estudiante que la calidad en el servicio al cliente es fundamental para poder manejar de la manera más adecuada las distintas situaciones que se pudieran generar en el trato con los clientes.
2. De acuerdo a la indagatoria realizada a los estudiantes que cursaron la materia de hotelería de la licenciatura en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar y que además realizaron prácticas profesionales en el ramo hotelero, se pudo identificar que ellos consideran la práctica profesional como factor fundamental en el complemento de su formación, adquiriendo ventajas como la experiencia de vivir la práctica de su profesión en un escenario real. De igual manera manifestaron que se sintieron satisfechos con el desarrollo de éstas y se pudieron dar cuenta que es una manera de poder aspirar a un puesto gerencial.
3. Reflexionando con respecto al plan de estudios de la licenciatura en Turismo para ver si este está respondiendo al perfil que requieren los

hoteleros para contratar a los egresados de la licenciatura en puestos gerenciales, puedo concluir que efectivamente responde en gran medida con los requerimientos de los hoteles así como a los lineamientos estipulados ante el consejo nacional de acreditación de educación turística (CONAET). Y que se está trabajando efectivamente en las prácticas profesionales debido al modelo académico de la institución, ya que la práctica profesional es evaluada como una materia más a partir del tercer semestre de la licenciatura en Turismo. Cabe hacer mención que la licenciatura en Turismo de la Universidad Guadalajara Lamar está iniciando con su proceso de acreditación ante CONAET. Si bien es cierto que en gran medida existe concordancia es importante recalcar la importancia de que los alumnos en los últimos dos semestres de la licenciatura se integren de una forma más directa y de tiempo completo en los espacios de práctica profesional para poder decir que el programa académico se encuentra acorde al 100% a las necesidades de formación de los hoteleros debido a que requieren de más experiencia por parte de los egresados.

4. De manera personal quiero reconocer que la realización de este estudio representó para mí un reto y a la vez una motivación. La investigación permite y exige ver las cosas desde otra perspectiva. Por lo tanto reconozco, que aun en este momento soy el responsable de la carrera (Turismo) y ello implica un alto nivel de exigencia de trabajo administrativo. La investigación en cambio requiere mesura, exige guardar distancia de las cosas, por lo tanto considero que si bien no puedo presumir de ser un investigador si reconozco que logré desarrollar habilidades básicas como el diseño de los instrumentos, la aplicación de los mismos y ver el entorno de un todo desde otra perspectiva. Además la investigación junto con otras tareas como es la evaluación, sirve para tomar decisiones, hacer ajustes institucionales

y corregir las acciones que se emprende. El reto principal de mi trabajo (producto de las conclusiones a las que he llegado con la realización de este estudio), es tener y mantener una permanente perspectiva de cambio al interior de la institución donde labora y al lado de los colegas con los convivo. Este es el principal reto junto con el compromiso que asumo en esta parte final de mi trabajo.

Fuentes de Información (Bibliografía consultada).

Abascal, M. et al. (2001) "Competencias laborales y profesionales" Limusa. Conalep. México.

Ángeles, Ofelia. (2002) "Los tres saberes de la formación por competencias". Conferencia central dictada en el marco de la apertura de la Licenciatura en Intervención Educativa LIE de la UPN (versión audio grabada).

Angulo, José (2006) "*Gerencia competitiva de la posada turística*". Trillas

Baez, Sixto (1996) "*Hotelería*". CECSA

Barragán del Río, Luis (1999) "*Hotelería*". IPN.

Berger A. y Luckmann T. (1999). "La construcción social de la realidad" Amorrourtu Editores, Buenos Aires.

Brenson, Mark (1996) "*Estadística básica en administración*". Prentice Hall

Crocker, René (2004) "*El académico universitario competente*". Universidad de Guadalajara

Crocker, René (2008) "*Gestión Académica de currículum por competencias*". UdG

Crocker, René (2009) "*Desarrollo Curricular por competencias profesionales integradas*". UdG

Del cid, Alma (2007) "*Investigación fundamentos y metodología*". Pearson

Enz, Cathy (2005) "*Hospitality Strategic Management*". Wiley

Fernández, David (S.A) "*Escuela de Hostelería y Turismo*". Daly

González, García, Lazaro (1993) "*Nuevas relaciones entre educación, trabajo y empleo en la década de los 90*". Revista Iberoamericana de Educación. OEI Pág 1-18 versión electrónica .

Guzmán-Sala (2008) "*El empleo y la formación de los recursos humanos en el sector turístico mexicano*". Hitos de ciencias económico administrativas 2008; 14 (38): 17-28

Mercado, Salvador (2008) "*¿Cómo hacer una tesis?*" Limusa

Mejía Rebeca y Sandoval Sergio et al (2004). "Tras las vetas de la investigación cualitativa" Guadalajara, ITESO.

Molina, Sergio (2007) "*Fundamentos del nuevo Turismo*". Trillas.

Morín, Edgar. (2001) "Introducción al pensamiento complejo". Editorial Gedisa. Barcelona.

Morrison, Henry C. "*The curriculum of the common school*". University of Chicago Press, Chicago, Ill. Veracruz Ver. 209 – 238 pp.

Orduño, Manuel (1966) "*Introducción al estudio del Turismo*". Porrúa.

Pérez Gómez Ángel. (2009). "Competencias, conocimiento y curriculum en la era de la información y la incertidumbre" Ponencia magistral dictada en el marco del X Congreso nacional de investigación educativa COMIE. Memoria

Quintero, Luis (2002) "*Antecedentes de la hotelería en Jalisco*". Universidad Autónoma de Guadalajara

Quintero Santo, José Lázaro (2008) Turismo y Desarrollo Local en México. Universidad de Guadalajara y Universidad Complutense de Madrid.

Rocha, Rogelio (1992) "*Metodología de la investigación aplicada al Turismo*". Trillas

Schmelkes, Corina. "*Manual para la Presentación de Anteproyectos e Informes de Investigación (Tesis)*".
 Fecha: http://www.plataforma.uchile.cl/fb/documentos/apoyo/doc/Perfil_de_Egresos_U_de_Chile.pdf 26/02/08

Schubert, W. "*Curriculum: perspective; paradigm and possibility*". McMillan Publishing House, New York; 1986.

Soto Moreno, G. "*Técnicas Turísticas*" Estur. México 2001

Taborga, Huáscar (1982) "*Como hacer una tesis*". Grijalbo.

Tinoco, Margarita (2001). "Educación basada en competencias en el ámbito de la educación superior. ANUIES". En Revista Didac N° 37 Primavera universidad Iberoamericana. Pp. 30 – 34.

Virgen, Carlos Rogelio (2008) "*Desarrollo de un destino maduro: Puerto Vallarta, Jalisco México*"

Sitios de Internet

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/bonilla_b_e/capitulo1.pdf (2008)

<http://www.calmecac.com.mx/index1.htm> (2008)

<http://www.conaet.net> (2009)

[http://www.plataforma.uchile.cl/fb/documentos/apoyo/doc/Perfil_de_Egreso U de Chile.pdf](http://www.plataforma.uchile.cl/fb/documentos/apoyo/doc/Perfil_de_Egreso_U_de_Chile.pdf) 26/02/08 12:17

<http://www.recursosees.uji.es/fichas/fc12.pdf> (2009)

<http://www.unwto.org/index.php> (2008)

www.inegi.gob.mx (2004)

<http://www.sectur.gob.mx/>

www.sectur.gob.mx (2004)

<http://www.world-tourism.org/espanol/>

www.world-tourism.org/espanol/ (2004)

ANEXOS

Anexo 1

VICERRECTORIA DE PLANEACION

COORD. PROGRAMA DE DESARROLLO CURRICULAR POR COMPETENCIAS
PROFESIONALES INTEGRADAS

INSTRUMENTO DE DIAGNOSTICO DE PLANES DE ESTUDIO

1. IDENTIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

Módulo

HIDALGO I

Nombre de la Carrera:

LICENCIATURA EN TURISMO

Clave de la carrera:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor en créditos:

Campo Temático disciplinar donde se ubica la Carrera

Elaborado por:

L.T. FABIAN ZENTENO VEGA

Apoyado por los Jefes de Academia :

Lic. Carlos Aviña Ramírez

Lic. Ruth Moska Miranda

Lic. Gloria Leticia Cabral Parra

Lic. Hilda Araceli Ortiz Alcaraz

Fecha de elaboración:

27 DE JULIO DE 2004

2. INTRODUCCION

DIAGNOSTICO DE NECESIDADES Y DEMANDAS DE FORMACIÓN DEL CONTEXTO EXTERNO (Globales, Laborales, profesionales, disciplinares y sociales)

Es importante que en la actualidad el profesional del turismo sea capaz de conocer y dominar ampliamente la operación y administración de empresas prestadoras de servicios turísticos como lo son hoteles, cruceros, líneas aéreas, agencias de viajes, empresas de organización de eventos, establecimientos de alimentos y bebidas así como la aportación de sus conocimientos para realizar un proceso de re-ingeniería en los destinos turísticos aprovechando los recursos naturales de forma sustentable es decir, que el aprovechamiento de los mismos sea económicamente rentable, ecológicamente renovable y socialmente aceptable.

Dentro de algunas de las necesidades detectadas es el lograr que los egresados de la licenciatura en turismo sean altamente competitivos certificando los estudios de los mismos mediante un organismo independiente como lo puede ser la OMT (Organización Mundial del Turismo) mediante la certificación de TEDQUAL CERTIFICATION que es la certificación de calidad en educación turística misma que en la actualidad en Latinoamérica la tienen solamente las universidades de Colombia y algunas en Perú como la Universidad de San Martín de Porres. Cabe mencionar que estas certificaciones son algunas de las recomendaciones que se hacen en la prospectiva 2005-2010 en el documento de ANUIES y que el empleo de profesionistas se concentrará en la década en el sector servicios al cual pertenece el turismo.

El profesional de la licenciatura en turismo debe de conocer ampliamente la operación de todas las empresas prestadoras de servicios turísticos así como su administración, debe de conocer como se evalúa un proyecto de desarrollo turístico para proponer mejoras en la reingeniería de los mismos. De igual manera es importante que el licenciado en turismo actual tenga el dominio del idioma universal que es el inglés e inclusive el japonés ya que un mercado potencial en la actualidad es el japonés debido a que son grandes consumidores y personas que acostumbra viajar, por lo que poco a poco se ha identificado que día con día empiezan a llegar turistas no sólo americanos y europeos sino de oriente también. Una de las necesidades actuales es que el profesional del turismo tenga la facilidad para trabajar en beneficio de la sociedad y que en el turismo sustentable el principal beneficiado es la sociedad o comunidad receptora.

El profesional del turismo debe de conocer ampliamente la legislación turística que rige a nuestro país así como la identificación de los organismos encargados de regular dicha actividad como la OMT (Organización mundial del turismo) y SECTUR (Secretaría de Turismo). En general, el profesional del turismo se puede desempeñar en dos grandes campos: el de planeación turística y el de administración de empresas turísticas.

Como un claro ejemplo de la viabilidad e importancia de la actividad podemos mencionar a Cancún y los Cabos. Y regionalmente la Costa Alegre y Bahía de banderas que incluye a Puerto Vallarta que son un polo de desarrollo turístico. Por lo que es importante la formación integral de los futuros profesionistas de forma acorde con las necesidades del entorno.

Estas son algunas de las necesidades que se detectaron en base a información tomada de las páginas de la OMT y SECTUR de acuerdo a las tendencias de la actividad turística.

4. PERFIL PROFESIONAL DE SU CARRERA

El egresado de la licenciatura en turismo será capaz de administrar cualquier empresa prestadora de servicios turísticos, como hoteles, restaurantes, agencias de viajes entre otras. Será diestro en las relaciones humanas y motivación, tendrá la capacidad de colaborar en equipos interdisciplinarios y contará con habilidades para coordinar los mismos en proyectos de desarrollo turístico.

5. SABERES QUE SE APRENDEN EN SU CARRERA ACTUALMENTE

Saberes prácticos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 1. Tener la capacidad de administrar de forma eficaz una empresa de servicios de hospedaje así como la forma en la que opera la misma. ❖ 2. Dominar la forma en la que opera y se administra una agencia y una operadora de viajes utilizando un sistema de reservaciones de boletaje aéreo (SABRE), así como la cotización, distribución y venta de un paquete o destino turístico. ❖ 3. Capacidad para realizar la gestión de proyectos de investigación, que oferten propuestas alternativas de solución de problemas para la toma de decisiones ❖ 4. Tener la plena capacidad para operar y administrar de forma eficaz cualquier empresa prestadora de servicios de alimentos y bebidas como restaurantes, bares, centros nocturnos y banquetes. ❖ 5. Tener la capacidad para planear, organizar, gestionar, dirigir y controlar la organización de congresos, convenciones, ferias y exposiciones ❖ 6. Tener la capacidad para operar y administrar empresas de servicios de transportes de forma eficaz ❖ 7. Conocer la legislación y normatividad turística y aplicarla en el sector turismo así como identificar los organismos públicos y privados que regulan dicha actividad ❖ 8. Tener la capacidad de identificar las necesidades de los clientes que hacen uso de los servicios turísticos aplicando la mercadotecnia para lograr la plena satisfacción de los mismos garantizando con esto un mayor ingreso en las empresas y una mejora en la economía familiar de los clientes internos de los prestadores de servicios turísticos.
Saberes metodológicos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 1. Dominar el proceso administrativo y su aplicación a la administración y operación de las empresas prestadoras de servicios de hospedaje ❖ 2. Aplicar la metodología para cotizar, distribuir, vender y reservar un paquete o destino turístico nacional o internacional apoyándose mediante un sistema de reservaciones de boletaje aéreo (SABRE) ❖ 3. Aplicar la metodología del proceso del conocimiento de fenómenos, situaciones o problemas de obtención del conocimiento científico. Dominar la metodología del protocolo de investigación y/o tesis. ❖ 4. Aplicar la metodología para costear, distribuir, vender, operar y administrar un cualquier establecimiento de alimentos y bebidas ❖ 5. Aplicar la metodología para costear, administrar, gestionar, organizar, y vender servicios en la organización de congresos, convenciones, ferias y exposiciones

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 6. Aplicar la metodología para operar y administrar empresas prestadoras de servicios de transportación turística ❖ 7. Dominar la normatividad y legislación turística de nuestro país así como los organismos encargados de regular la actividad para que el profesionalista pueda aplicarla en su vida laboral de la mejor manera ❖ 8. Aplicar la metodología de las estadísticas y la mercadotecnia aplicada al turismo para la toma de decisiones en las organizaciones y/o destinos turísticos y así lograr la satisfacción de los clientes tanto internos como externos, asegurando la rentabilidad de los prestadores de servicios turísticos y por consecuencia una mejora en la economía
Saberes Teóricos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 1. Conocer los Fundamentos del turismo, así como el proceso administrativo, la administración aplicada y la operación y gestión de servicios de hospedaje. ❖ 2. Conocer los fundamentos del turismo, así como la administración, contabilidad de costos, mercadotecnia, y operación de una agencia y operadora de viajes. ❖ 3. Método científico. Protocolo de investigación. ❖ 4. Conocer los fundamentos del turismo, así como la contabilidad de costos, auditoría, operación, administración y gestión de una empresa de servicios de alimentos y bebidas ❖ 5. Conocer los fundamentos del turismo así como la contabilidad de costos, administración y organización de congresos, convenciones, ferias y exposiciones ❖ 6. Conocer los fundamentos del turismo así como la administración y operación de empresas prestadoras de servicios de transportes ❖ 7. Conocer los fundamentos del turismo así como la legislación y política turística de nuestro país para que sea aplicada de la mejor manera en la vida profesional de los egresados. ❖ 8. Conocer los fundamentos de la mercadotecnia, así como la mercadotecnia turística y los métodos estadísticos para aplicarlos en la toma de decisiones de las organizaciones prestadoras de servicios turísticos e instituciones que regulan la actividad turística en todos los niveles
Saberes formativos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 1. Actuar con ética profesional, calidad y calidez hacia los clientes internos y externos de las empresas de servicios de hospedaje ❖ 2. Actuar con ética profesional, calidad y calidez hacia los clientes internos y externos de una agencia u operadora de viajes. ❖ 3. Actuar con ética profesional, así como, fomentar los valores de la calidad en los proyectos y productos de investigación. ❖ Fomentar el pensamiento crítico con sensibilidad social y la gestión de calidad en los proyectos de investigación ❖ 4. Actuar con ética profesional, calidad en el servicio, espíritu de servicio y honestidad en una empresa prestadora de servicios de alimentos y bebidas. ❖ 5. Actuar con honestidad, calidad en el servicio en la organización y administración de eventos como congresos, convenciones, ferias y exposiciones. ❖ 6. Actuar con honestidad, responsabilidad y ética hacia los clientes de empresas de transportación turística

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 7. Actuar con honestidad, ética profesional y justicia hacia turistas tanto nacionales como extranjeros que hacen uso de los servicios turísticos ❖ 8. Actuar con ética profesional, responsabilidad en las organizaciones prestadoras de servicios turísticos así como en instituciones que regulan la actividad turística para reflejar datos confiables para la toma de decisiones
--	--

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES QUE ACTUALMENTE SE APRENDEN EN SU CARRERA

<ul style="list-style-type: none"> ❖ 1. Conocer los fundamentos del turismo así como el proceso administrativo, la operación y gestión de servicios de hospedaje para tener la capacidad de operar y administrar de forma eficaz las empresas prestadoras de servicios de hospedaje, actuando con ética profesional, calidad y calidez hacia los clientes internos y externos de las mismas. ❖ 2. Conocer los fundamentos del turismo así como la administración, contabilidad, mercadotecnia y operación de una agencia y una operadora de viajes para tener la capacidad de operar y administrar de forma eficaz las mismas, empleando la ética profesional, calidad y calidez hacia los clientes internos y externos de las agencias y operadoras de viajes. ❖ 3. Conocimiento y comprensión del Método Científico para su aplicación en la realización de productos de investigación, como alternativas de solución en la toma de decisiones, permeando la ética profesional, el pensamiento crítico, los valores y la gestión de calidad ❖ 4. Conocer los fundamentos del turismo, así como la contabilidad de costos, auditoría administrativa, operación, administración y gestión de un establecimiento de alimentos y bebidas actuando con ética profesional, honestidad, espíritu de servicio y calidad en el servicio de los clientes de las mismas. ❖ 5. Conocer los fundamentos del turismo, así como la contabilidad de costos, administración, organización y gestión de congresos, convenciones, ferias y exposiciones actuando con honestidad y calidad en el servicio en la organización de este tipo de eventos. ❖ 6. Conocer los fundamentos del turismo así como la forma en la que opera y se administran las empresas de servicios de transportación turística, actuando con honestidad, responsabilidad y ética hacia los clientes internos y externos. ❖ 7. Conocer los fundamentos del turismo así como la legislación turística y los organismos públicos y privados que regulan la actividad para aplicar de forma justa, con honestidad y ética profesional la ley cuando los turistas tanto nacionales como extranjeros hagan uso de los servicios turísticos en nuestro país. ❖ 8. Conocer los fundamentos de la mercadotecnia, así como la mercadotecnia turística y los métodos estadísticos para aplicarlos en la toma de decisiones de las organizaciones prestadoras de servicios turísticos e instituciones que regulan la actividad turística en todos los
--

niveles para identificar las necesidades de los clientes de las mismas logrando la satisfacción de los mismos actuando con ética profesional y responsabilidad para reflejar datos confiables para la toma de decisiones.

5. EVALUACIÓN DE LA COHERENCIA DE LAS COMPETENCIAS QUE ACTUALMENTE SE APRENDEN EN SU CARRERA CON LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN DEMANDADAS POR EL CONTEXTO.

Una vez analizadas las competencias que actualmente se ofertan en la licenciatura en turismo se puede decir que las mismas son acordes hasta cierto punto, sin embargo hace falta intensificar las prácticas profesionales en las distintas áreas para que el alumno tenga el dominio total de las mismas, no únicamente en operación sino también en puestos directivos, de igual manera es conveniente especializar el área de servicios de transportes, es decir que se abran áreas de especialización en transporte marítimo, terrestre y aéreo. Por otro lado, la materia de fundamentos del turismo sería conveniente que se cursara desde el primer semestre ya que es un pilar muy importante para motivar al alumno de la carrera y tenga las bases. También cabe hacer mención que es importante intensificar las clases de inglés e inclusive impartir japonés, ya que como se mencionó en la introducción Japón es un mercado potencial para el turismo. De la misma manera sería recomendable ampliar más el campo de planeación turística abriendo competencias en turismo alternativo, en donde se analice también el aprovechamiento de recursos naturales y el impacto ambiental que se puede causar en los mismos.

En lo que respecta al área de servicios turísticos es importante que el alumno obtenga competencias sobre alta dirección ya que se ve únicamente de manera muy general. En agencia de viajes se recomienda abrir también en la curricula de estudios la asignatura de geografía turística, que es un apoyo de la competencia de agencias y operación de viajes. También para ser más competitivos es importante implementar una competencia en el área tributaria en una forma específica de los impuestos que se generan vía nómina así como generalidades de las obligaciones fiscales que atañen a la actividad turística.

Es importante que el alumno de la licenciatura en turismo además de contar con todas estas competencias sea una persona con afinidad a la cultura y preocupado por el rescate de tradiciones y que no solamente trabaje para una empresa, sino que sea capaz de crear su propia organización y ser un generador de empleos.

El profesional del turismo debe de ser una persona multidisciplinaria, es decir que domine plenamente distintas áreas y que aprenda definitivamente de la práctica, es decir de hechos reales no únicamente simulados en las aulas de clases, que sea plenamente competitivo y capaz de desarrollarse en cualquier área de trabajo. Desde puestos operativos hasta alta dirección.

6. DIAGNOSTICO DE NUEVAS COMPETENCIAS PROFESIONALES INTEGRADAS DEMANDADAS POR EL CONTEXTO EXTERNO.

1. Conocer los fundamentos del turismo así como el proceso administrativo, la operación y gestión de servicios de hospedaje para tener la capacidad de operar y administrar de forma eficaz las empresas prestadoras de servicios de hospedaje, conociendo a profundidad también las áreas de alta dirección así como el dominio de un sistema hotelero, actuando con ética profesional, calidad y calidez hacia los clientes internos y externos de las mismas
2. Conocer el área tributaria en una forma específica de los impuestos que se generan vía

nómina así como generalidades de las obligaciones fiscales que atañen a la actividad turística, actuando con ética profesional en el desarrollo de las funciones.

3. Dominar el idioma inglés por lo menos en un 80% así como el japonés para que el egresado pueda desempeñarse óptimamente en su profesión y brindar un servicio de excelencia con calidez a los clientes.

4. Dominar el área de planeación turística donde se tome en cuenta el aprovechamiento de recursos naturales y el impacto ambiental que se puede causar antes durante y después de la planeación de un desarrollo turístico, actuando con ética profesional y conciencia ecológica.

5. Conocer más sobre nuestra historia, costumbres y tradiciones para que no se pierdan con el paso del tiempo y no olvidemos nuestras raíces y así no perder nuestra identidad cultural.

6. Dominar el área de transportación aérea de forma más especializada tanto en la operación como en la administración, para laborar de forma eficaz brindando un servicio de transportación aérea de calidad y calidez a los clientes internos y externos.

7. Dominar el área de transportación marítima turística de forma más especializada tanto en la operación como en la administración, para colaborar de forma eficaz brindando un servicio de calidad y calidez a los clientes internos y externos.

8. Dominar el área de transportación terrestre turística de forma más especializada tanto en el área de operación como en la administración, para colaborar de forma eficaz brindando un servicio de calidad y calidez a los clientes internos y externos.

7. DIAGNOSTICO DE NUEVAS UNIDADES DE APRENDIZAJE QUE ES NECESARIO CREAR EN SU CARRERA

Es importante que en la licenciatura en Turismo se lleve la asignatura de Fundamentos del Turismo desde el primer ciclo para motivar al alumno y que tenga las bases ya que es un pilar muy importante para que el alumno pueda entender mejor las competencias que llevará en semestres próximos.

De igual manera es muy importante que el alumno curse la materia de geografía turística así como boletaje aéreo nacional e internacional, para que se pueda desempeñar de forma óptima en la competencia de agencias y operación de viajes.

En lo que respecta a la competencia de planeación turística sería conveniente tomar en cuenta asignaturas como

- ❖ Patrimonio Turístico Natural
- ❖ Turismo Rural
- ❖ Turismo Sustentable
- ❖ Planificación Turística
- ❖ Ordenamiento Ecológico e Impacto Ambiental
- ❖ Interpretación Ambiental

En la competencia de Operación de servicios de Hospedaje

- ❖ Auditoría Nocturna de Hoteles
- ❖ Habilidades directivas

En la competencia de Operación de servicios de transporte aéreo

- ❖ Despachador de vuelos

De igual manera es importante incrementar las horas de las prácticas profesionales a un total de 1000 horas distribuidas en 2 ciclos en las áreas de

- ❖ Práctica profesional de Hotelería (250 hrs.)
- ❖ Práctica profesional de Agencia de viajes (250 hrs.)
- ❖ Práctica profesional de Servicios de Transportación aérea (250 hrs.)
- ❖ Práctica profesional de Alimentos y Bebidas (250 hrs.)

En el caso del plantel de Puerto Vallarta se podría gestionar para que el alumno haga prácticas profesionales en transportación marítima turística

También es importante implementar las asignaturas de

- ❖ Japonés I
- ❖ Japonés II
- ❖ Japonés III

8. PROSPECTIVA DE LOS PLANES DE ESTUDIO (visión de los planes de estudio al 2006)

Competencias profesionales y perfil profesional	Unidades de Aprendizaje	Áreas de Formación y Ejes Curriculares
<p>1. Conocer los fundamentos del turismo así como el proceso administrativo, la operación y gestión de servicios de hospedaje para tener la capacidad de operar y administrar de forma eficaz las empresas prestadoras de servicios de hospedaje, <u>conociendo a profundidad también las áreas de alta dirección así como el dominio de un sistema hotelero, actuando con ética profesional, calidad y calidez hacia los clientes internos y externos de las mismas</u></p>	<p>OPERACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE AUDITORIA NOCTURNA DE HOTELES HABILIDADES DIRECTIVAS SOFTWARE APLICADO I (SISTEMA HOTELERO LANMARK PARA RECEPCIÓN, RESERVACIONES Y AMA DE LLAVES) RELACIONES HUMANAS Y MOTIVACIÓN RELACIONES PUBLICAS Y COMUNICACIÓN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</p>	<p>AREAS PRÁCTICAS DE HOTELERIA</p>
<p>2. Conocer los fundamentos del turismo así como la administración, contabilidad, mercadotecnia y operación de una agencia y una operadora de viajes para tener la capacidad de operar y administrar de forma eficaz las mismas, empleando la ética profesional, calidad y calidez hacia los clientes internos y externos de las agencias y operadoras de viajes.</p>	<p>AGENCIAS DE VIAJES OPERACIÓN DE VIAJES BOLETAJE AEREO NACIONAL E INTERNACIONAL (SISTEMA DE RESERVACIONES SABRE) GEOGRAFIA TURÍSTICA</p>	<p>AREAS PRÁCTICAS DE AGENCIAS Y OPERADORAS DE VIAJES</p>
<p>3. Dominar el idioma inglés por lo menos en un 80% así como el japonés para que el egresado pueda desempeñarse óptimamente en su profesión y brindar un servicio de excelencia con calidez a los clientes.</p>	<p>INGLES I INGLES II INGLES III INGLES IV JAPONES I JAPONES II JAPONES III</p>	<p>AREAS PRACTICAS DE LENGUAS</p>
<p>4. Dominar el área de planeación turística donde se tome en cuenta el aprovechamiento de recursos naturales y el impacto ambiental que se puede causar antes durante y después de la planeación de un desarrollo turístico, actuando con ética profesional y conciencia ecológica.</p>	<p>ECONOMIA II FINANZAS I METODOLOGÍA DE LA INVEST. SEMINARIO DE INVEST. TUR EVALUACIÓN DE PROYECTOS DESARROLLO REGIONAL Y SUST. PATRIMONIO TURISTICO NATURAL, TURISMO RURAL, TURISMO SUSTENTABLE PLANIFICACIÓN TURISTICA ORDENAMIENTO ECOLÓGICO E IMPACTO AMBIENTAL INTERPRETACIÓN AMBIENTAL ECOTURISMO</p>	<p>AREAS METODOLÓGICAS DE PLANEACION TURÍSTICA</p>

<p>4. Conocer los fundamentos del turismo, así como la contabilidad de costos, auditoría administrativa, operación, administración y gestión de un establecimiento de alimentos y bebidas actuando con ética profesional, honestidad, espíritu de servicio y calidad en el servicio de los clientes de las mismas.</p>	<p>CONTABILIDAD DE COSTOS EN SERVICIOS TURÍSTICOS OPERACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS GESTIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE EMPRESAS TURÍSTICAS</p>	<p>AREAS PRACTICAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</p>
<p>5. Conocer más sobre nuestra historia, costumbres y tradiciones para que no se pierdan con el paso del tiempo y no olvidemos nuestras raíces y así no perder nuestra identidad cultural.</p>	<p>FOLKLORE DE MÉXICO PATRIMONIO TURÍSTICO HISTORIA DEL ARTE EN MÉXICO</p>	<p>AREAS DE FORMACIÓN CULTURAL</p>
<p>5. Conocer los fundamentos del turismo, así como la contabilidad de costos, administración, organización y gestión de congresos, convenciones, ferias y exposiciones actuando con honestidad y calidad en el servicio en la organización de este tipo de eventos.</p>	<p>ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS Y CONVENCIONES ADMINISTRACIÓN DE CONGRESOS Y CONVENCIONES</p>	<p>AREAS PRACTICAS DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS</p>
<p>6. Dominar el área de transportación aérea de forma más especializada tanto en la operación como en la administración, para laborar de forma eficaz brindando un servicio de transportación aérea de calidad y calidez a los clientes internos y externos.</p>	<p>OPERACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTES DESPACHADOR DE VUELOS</p>	<p>AREAS PRACTICAS DE TRANSPORTE AEREO</p>
<p>7. Conocer los fundamentos del turismo así como la legislación turística y los organismos públicos y privados que regulan la actividad para aplicar de forma justa, con honestidad y ética profesional la ley cuando los turistas tanto nacionales como extranjeros hagan uso de los servicios turísticos en nuestro país.</p>	<p>DERECHO I LEGISLACIÓN APLICADA AL TURISMO TALLER DE EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA</p>	<p>AREAS NORMATIVAS</p>
<p>8. Conocer los fundamentos de la mercadotecnia, así como la mercadotecnia turística y los métodos estadísticos para aplicarlos en la toma de decisiones de las organizaciones prestadoras</p>	<p>MERCADOTECNIA SERVICIO AL CLIENTE PSICOLOGÍA APLICADA AL TURISMO VENTAS EN SERVICIOS TURÍSTICOS MERCADOTECNIA TURÍSTICA I</p>	<p>AREAS TEORICO-PRACTICAS DE MERCADOTECNIA</p>

<p>de servicios turísticos e instituciones que regulan la actividad turística en todos los niveles para identificar las necesidades de los clientes de las mismas logrando la satisfacción de los mismos actuando con ética profesional y responsabilidad para reflejar datos confiables para la toma de decisiones.</p>	<p>MERCADOTECNIA TURISTICA II</p>	
<p>9. Competencias Genéricas</p>	<p>CONTABILIDAD I INFORMÁTICA BÁSICA MATEMÁTICAS I MATEMÁTICAS II DESARROLLO DE EMPRENDEDORES ADMINISTRACIÓN I ADMINISTRACIÓN II ECONOMÍA I ESTADÍSTICA I</p>	<p>AREAS DE FORMACIÓN COMUN</p>
<p>10. Conocer los fundamentos del turismo como pilar de las distintas áreas de la actividad turística para que el alumno identifique las mismas tomando en cuenta que es la base de su formación como profesional del turismo</p>	<p>FUNDAMENTOS DEL TURISMO</p>	<p>AREA DE FORMACIÓN TEORICA ESPECIALIZANTE OBLIGATORIA</p>

10. DOCUMENTOS CONSULTADOS PARA ELABORAR EL DIAGNOSTICO

<http://www.world-tourism.org/espanol/> (página de la organización mundial del turismo)

<http://www.sectur.gob.mx> (página de la secretaria de turismo en México)

ANUIES. Mercado Laboral de Profesionistas en México, Diagnóstico y Prospectiva al año 2010

11. IDENTIFICACIÓN DE AUSENCIAS DE ESTUDIOS Y/O DOCUMENTACIÓN PARA REALIZAR UN DIAGNOSTICO DE PLANES DE ESTUDIO CON INFORMACIÓN CON MAYOR SUSTENTO CIENTIFICO

ESTUDIOS DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS EMPLEADORES



CARRERA	SEMESTRE	CREDITOS	AREA DE FORMACION	PRELACI3N	PRELACI3N	PRELACI3N
GRUPO 1						
001 - ECONOMIA		04(1)	Basica comu	Optativa		0
002 - CONTABILIDAD		07(03)	Basica comu	Obligatoria		0
003 - MATEMATICAS I		04(1)	Basica comu	Obligatoria		0
004 - ADMINISTRACION I		04(1)	Basica comu	Obligatoria		0
005 - INFORMACION Y COMU		04(1)	Basica comu	Obligatoria		0
006 - FUNDAMENTOS DEL TURISMO		07(04)	Basica especial	Obligatoria		0
007 - METODOS DE LA INVESTIGACION		07(07)	Basica especial	Obligatoria		0
008 - INGLÉS I		07(04)	Basica especial	Obligatoria		0
009 - INTRODUCCION A LA UNIVERSIDAD	0			Obligatoria		0
GRUPO 2						
010 - GERENCIA I		07(04)	Basica comu	Obligatoria		0
011 - ECONOMIA II		04(1)	Basica comu	Obligatoria		0
012 - MATEMATICAS II		04(1)	Basica comu	Obligatoria		0
013 - ADMINISTRACION II		04(1)	Basica comu	Obligatoria		0
014 - PSICOLOGIA DE SERVICIOS		07(04)	Basica especial	Obligatoria		0
015 - PATRIMONIO TURISTICO CULTURAL		07(04)	Basica especial	Obligatoria		0
016 - TALLER DE EXPRESION ORAL Y ESCRITA I		04(1)	Basica comu	Obligatoria		0
017 - CONTABILIDAD DE COMERCIO EXTERNO Y SERVICIOS TURISTICOS		07(04)	Basica especial	Obligatoria		0
018 - INTRODUCCION A LA UNIVERSIDAD II	0			Obligatoria		0
019 - INGLÉS II		07(04)	Basica especial	Obligatoria		0
GRUPO 3						
020 - GERENCIA II		04(1)	Basica especial	Obligatoria		0
021 - NEGOCIOS INTERNACIONALES		04(1)	Asesoramiento docente	Obligatoria		0
022 - PSICOLOGIA APLICADA AL TURISMO		07(07)	Basica especial	Obligatoria		0
023 - OPERACIONES APLICADAS AL TURISMO		07(07)	Basica especial	Obligatoria		0
024 - RELACIONES HUMANAS Y MOTIVACION		04(1)	Basica especial	Obligatoria		0
025 - RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACION		04(1)	Basica especial	Obligatoria		0
026 - ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS, CONFERENCIAS Y EXPOSICIONES		07(07)	Basica especial	Obligatoria		0
027 - INGLÉS III		07(04)	Basica especial	Obligatoria		0
028 - PRÁCTICA PROFESIONAL I	0			Obligatoria		0
GRUPO 4						
029 - PSICOLOGIA		04(1)	Optativa	Obligatoria		0
030 - SERVICIO AL CLIENTE		04(1)	Optativa	Obligatoria		0
031 - OPERACIONES TURISTICAS II		04(1)	Basica especial	Obligatoria		0

ANEXO

LTU - 14

15/05/2010 10:34:53 a.m.

Página 1

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	CIVIL INC.	ÁREA DE REGULACIÓN	ESTADÍSTICA	CONVENCIÓN	OTRO	PREMIOS
GRUPO 5							
42 - ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS		79.02	Administración turística	Comisión			
102 - OPERACIONES DE SERVICIOS DE ALUGUERES Y ALQUILER		79.08	Alquiler turístico	Comisión			Mayor comisión 100
104 - ALUGERES		79.09	Alquiler turístico	Comisión			Mayor comisión 150
200 - PRÁCTICA PROFESIONAL II	SI						
GRUPO 6							
571 - PASADIZOS		79.12	Administración turística	Comisión			
601 - ESTADÍSTICA		79.05	Alquiler turístico	Comisión			Mayor comisión 127
1001 - POLÍTICA TURÍSTICA		79.00	Comisión	Comisión			Mayor comisión 100
616 - OPERACIONES TURÍSTICAS II		79.03	Administración turística	Comisión			Mayor comisión 170
1040 - OPERACIONES DE SERVICIOS DE ALUGUERES		79.02	Alquiler turístico	Comisión			Mayor comisión 110
606 - ADMINISTRACIÓN GENERAL Y SUBADMINISTRACIÓN		81.04	Administración turística	Comisión			
6011 - PRÁCTICA PROFESIONAL II	SI						
GRUPO 8							
441 - ESTADÍSTICA		79.01	Administración turística	Comisión			Mayor comisión 100
1008 - ALQUILER DE VEHÍCULOS		79.02	Alquiler turístico	Comisión			Mayor comisión 100
1007 - ALQUILER DE SERVICIOS TURÍSTICOS		79.00	Alquiler turístico	Comisión			Mayor comisión 100
607 - ELABORACIÓN DE QUINCE TURÍSTICA		79.12	Comisión	Comisión			Mayor comisión 100
1010 - OPERACIONES DE SERVICIOS DE TRANSPORTES		79.01	Alquiler turístico	Comisión			Mayor comisión 100
1000 - PLANIFICACIÓN ESTADÍSTICA DE LA ADMINISTRACIÓN		81.07	Comisión	Comisión			Mayor comisión 100
6000 - PRÁCTICA PROFESIONAL II	SI						
GRUPO 7							
700 - SERVICIOS TURÍSTICOS		82.17	Comisión	Comisión			
1009 - SERVICIOS PROFESIONALES I	SI	81.08	Alquiler turístico	Comisión			
607 - PROMOCIÓN DE PROMOCIONES		82.17	Administración turística	Comisión			
1011 - SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA		79.08	Administración turística	Comisión			Mayor comisión 100
1001 - ALQUILER ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS TURÍSTICOS		81.08	Administración turística	Comisión			
6000 - PRÁCTICA PROFESIONAL I	SI						
GRUPO 9							
1011 - ALQUILER DE VEHÍCULOS		79.02	Administración turística	Comisión			Mayor comisión 100
1000 - SERVICIOS PROFESIONALES II	SI		Alquiler turístico	Comisión			
1016 - SERVICIOS DE PROMOCIÓN II		79.07	Comisión	Comisión			
600 - SERVICIOS DE SERVICIOS DE ALUGUERES		79.10	Administración turística	Comisión			Mayor comisión 100

ANEXO

LTD - 10

21.02.2018 10:54:17 am Página 1

¹ La clasificación de los hoteles se da de una a cinco estrellas y de uno a cinco diamantes, la organización certificadora que otorga el reconocimiento es Stars and Diamonds, anteriormente la otorgaba la Secretaría de Turismo pero desde el año de 1992 perdió esa facultad para estandarizar los servicios que ofrecen los establecimientos de hospedaje internacionales.

Anexo 3

¿ Cuánto tiempo lleva trabajando en el puesto que actualmente ocupa? (Años)



Anexo 4

¿ Considera que es importante que el candidato a una gerencia cuente con licenciatura?



Anexo 5

¿ Qué profesión considera la más adecuada para una dirección de ayb?



Anexo 6

¿ Que profesión considera la más adecuada para una dirección de div. ctos.?



- Administrador
- Lic. en Turismo
- Contador
- Mercadologo
- Ninguna
- Otra

Anexo 7

¿ Qué profesión considera la más idónea para una dirección de ventas?



- Administrador
- Lic. en Turismo
- Contador
- Mercadologo
- Ninguna
- Otra

Anexo 8

El reclutamiento y selección de gerentes se dá en su mayoría por:



- Promoción Interna
- Recomendación
- Anuncios
- No contestó

Anexo 9

Para una gerencia general usted
prefiere que el candidato sea:

