



Frances Grullón de Nurse*

Manuales de Procedimientos: contribuyendo al proceso de Enseñanza-Aprendizaje en Administración Hotelera

Procedure manuals: contributing to the Teaching-Learning process in Hotel Management

Recibido: 20-07-15

Aprobado: 02-11-15

Resumen

Este artículo trata sobre la importancia de utilizar un manual para la asignatura de pasantía de los estudiantes en Administración Hotelera. Dicho manual ayuda para acompañar al estudiante desde el momento en que solicita la pasantía, el seguimiento en la confirmación de la empresa, las estrategias para la evaluación de la misma y las expectativas para el reporte final. Al implementar el “Manual Reglamento Interno Pasantía Específica Para Administración Hotelera” se formaliza un acompañamiento y soporte pedagógico de consulta permanente, sirviendo como estrategia de elaboración. Dicho método ha logrado elevar el nivel de calidad de las asignaciones entregadas por parte de los estudiantes, contribuyendo de esta manera al logro de los aprendizajes. De igual modo aporta al fortalecimiento de la gestión de sus actividades prácticas para el aprovechamiento de los mismos como último peldaño de su carrera universitaria.

Abstract

This article discusses the importance of using a manual for the subject of students' internship in Hotel Management. The manual helps to accompany the students from the time requesting nternship, tracking confirmation of the company, strategies for evaluating it, and expectations for the final report. By implementing the “Procedures Manual for Hotel Management Internship”, pedagogical and ongoing support is formalized serving as a development strategy. Such method has helped to raise the quality of students' assignments; thus, contributing to the achievement of learning. Similarly it has contributed to strengthen the management practices as the last step of their college career activities.

Palabras clave

manuales de procedimientos; estrategias; evaluación de aprendizajes; calidad; experiencia

Keywords

procedure manuals; strategies; learning assessment; quality; experience

***Frances Grullón de Nurse:** Licenciada en Administración Hotelera por la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Magister en Alta Gestión en Política y Estrategias de Destinos Turísticos por la Organización Mundial de Turismo y la Universidad de Cataluña, Profesora a tiempo completo, Coordinadora de Prácticas de Pasantías y Coordinadora Académica Estudiantil del Departamento de Administración Hotelera de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra Campus Santiago. Para contactar a la autora: fgrullon@pucmm.edu.do

Introducción y contextualización

“Este artículo busca compartir la experiencia docente vivida al aplicar el “Manual Reglamento Interno de Pasantía Específica para Administración Hotelera” con el fin de fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de la carrera de Administración Hotelera en la materia práctica ADH-401 Pasantía Específica la cual corresponde en los veranos por orden del pensum. Al ser una asignatura práctica, implica una dinámica distinta al resto de las materias del programa curricular de la carrera de Administración Hotelera. Para dicha asignatura, un manual sirve como una guía de consulta permanente para el estudiante, en la que el mismo se apodera de sus prácticas de pasantía para lograr una mejor calidad de sus asignaciones relacionada a las mismas.

Se inició con un diagnóstico sobre el procedimiento llevado a cabo en la evaluación de los aprendizajes de los estudiantes de la materia Pasantía Específica. La formulación de un manual guía tiene el propósito de desarrollar las competencias en los estudiantes para afianzar su sentido ético y puedan apreciar la vinculación de la formación académica con el mundo laboral. De igual manera contribuirá a que los futuros profesionales puedan formarse en el crecimiento del ejercicio profesional fundamentado en el conocimiento profundo de las necesidades y expectativas que hoy en día la industria requiere.

Descripción de la estrategia didáctica y referentes teóricos

Nájera (2003, p. 58-59) define un manual como “un documento en el cual se plasma la información más elemental e importante de un tema, necesaria para un fin determinado, los cuales se clasifican en tres tipos: por su contenido, por su función y por su ámbito de aplicación”. Reyes (2004) menciona que un manual significa un folleto, libro, carpeta, etc. en los que de una manera fácil de manejar (manuable), se concentra en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto. La finalidad del mismo es orientar y uniformar la conducta que se

presenta entre cada grupo humano en la empresa. Por otro lado, “en un manual se confirma que se recolecta un conjunto de instructivos de todos los trámites que se efectúan en toda la empresa, una división o un departamento” (Kramis, 1994, p.p. 129-130).

Todas las definiciones descritas anteriormente tienen algo en común y es que de algún modo un manual se constituye un procedimiento para llevar a cabo una función. Para nuestro departamento y los estudiantes de la carrera, específicamente para el tema de las pasantías, es imprescindible contar con un manual que encamine y sirva de visión para lograr los objetivos de dicha asignatura.

Tomando en cuenta el importantísimo aspecto pedagógico que el Modelo Educativo de nuestra Universidad presenta, este tipo de documento integra la conceptualización de la asignatura en el nivel teórico, como la puesta en práctica de la misma. De igual modo, presenta conocimiento de las experiencias del estudiante-pasante orientadas en el manual, conceptualización y seguimiento de las metodologías como parte de las competencias instrumentales, desarrollo de las competencias sociales en la categoría de las interpersonales, y también la de emprendimiento y liderazgo dentro de las sistemáticas requeridas para el ejercicio de la actividad profesional de nuestros egresados (PUCMM, 2011).

El tipo de manual creado para la asignatura “Pasantía Específica” es de procedimientos y normas. Un manual de procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones (De Jesús, M. 2010), y luego tomando en cuenta que lo necesario para la ejecución eficiente de las actividades de pasantía, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse las mismas. Este permite especificar detalles de la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a lo interno de la institución sobre

la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar la información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas, se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las unidades organizativas que la requieran.

La estrategia implementada se resume en evaluar la manera en que se llevaba el proceso de pasantía desde las solicitudes de plazas para la realización de las prácticas, el contacto con las empresas por parte del coordinador de pasantías, el compromiso del estudiante con el desempeño en la empresa, y por supuesto las herramientas de evaluación para la calificación final en la asignatura.

Antecedentes

Solicitudes para las plazas de pasantía

Existe un formulario que el estudiante completa para solicitar la pasantía específica al coordinador de pasantías del departamento de Administración Hotelera que recoge datos personales y académicos tales como semestre que se encuentra cursando, porcentaje de créditos cursados, cumplimiento de pre-requisitos, entre otros. La misma sirve como medida de control para saber la cantidad de estudiantes y posteriormente realizar la búsqueda de plazas para las prácticas. Sin embargo el estudiante completa la solicitud en el mismo semestre en que pretende cursar la asignatura, por lo que la búsqueda inicia relativamente tarde para poder esperar respuesta de confirmación por parte de la empresa y que pueda cumplir con el tiempo requerido en el semestre.

Contacto con las empresas por parte del coordinador de pasantías

El coordinador de pasantías es quien hace las gestiones de solicitar a las empresas la plaza de pasantía que al estudiante le interesa de acuerdo a la concentración elegida por el estudiante, Mercadeo Hotelero o Alimentos y Bebidas. El estudiante no juega ningún tipo de rol en esta etapa, solo espera a que se le informe cuando debe iniciar las prácticas.

Esto no permite que el estudiante pueda independizarse y poner en evidencia las competencias interpersonales individuales como también sociales. Mientras que si se responsabilizan en la búsqueda de su propia plaza se podría vincular de manera eficiente en el ámbito laboral, asegurando una inserción en la sociedad como un profesional capaz y desarrollado.

Compromiso del estudiante con la empresa

No hay un compromiso escrito por parte de un representante de la empresa, el estudiante y/o el coordinador de pasantías que asegure la calidad de aprendizaje durante las prácticas. Esto trae consecuencias en diversos aspectos sobre quién se responsabiliza en la empresa por el estudiante, y en caso de que ocurra algún suceso no habría quien diera respuestas ante la situación.

Herramientas de evaluación para la calificación final en la asignatura

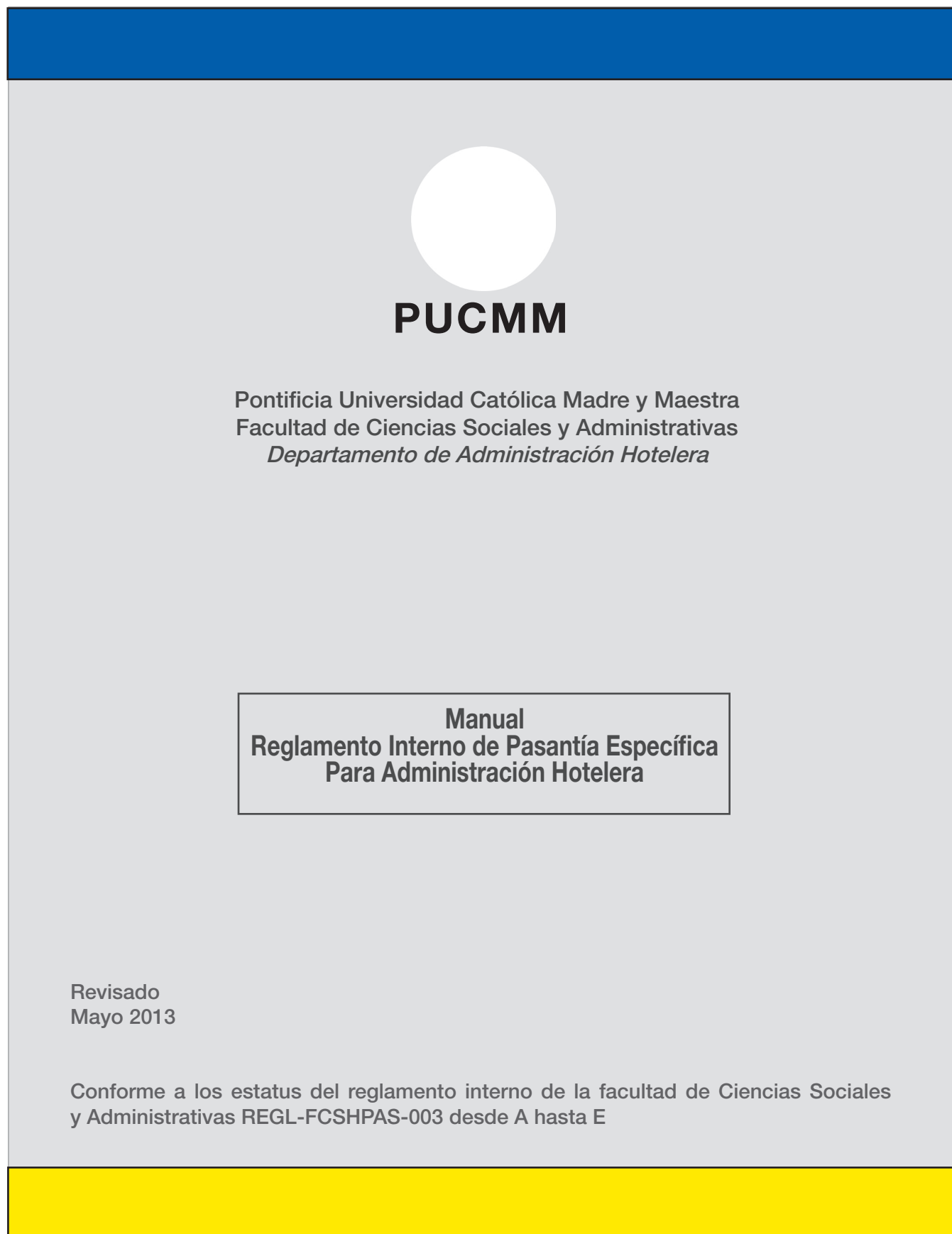
El estudiante solo cumple con un horario de trabajo por el tiempo de duración de la pasantía, entrega un reporte y una evaluación final sobre el desempeño por parte de un supervisor.

No hay un seguimiento en las evaluaciones del progreso en las prácticas de pasantías asociados a temas reales de habilidades, destrezas, actitudes, valores, sentido ético que sirvan para educar al futuro profesional en todas sus perspectivas vinculado a lo académico para poder evaluarlo de manera objetiva.

Con el resumen de estos antecedentes, la estrategia de implementación de un manual traería grandes aportes y organización en todos los procesos que implica al estudiante cursar la asignatura práctica de Pasantía Específica, principalmente en el tema de la evaluación de los aprendizajes, pasando a ser menos cualitativa y perceptiva, a ser más cuantitativa y objetiva. La implementación del manual de procedimiento ayudaría al cumplimiento de las condiciones que favorezcan el proceso de enseñanza-aprendizaje, facilitando la continuidad y seguimiento por parte del profesor, y al correcto desempeño de funciones de ambas partes.

Imagen 1

Portada y tabla de contenido del manual reglamento interno pasantía específica' para administración hotelera



Método de implementación

La elaboración del Manual viene por la necesidad de estandarizar un proceso por parte de la coordinación de pasantías del Departamento de Administración Hotelera. Es por esto, que creando el “Reglamento Interno Pasantía Específica para Administración Hotelera”, se formaliza con el estudiante un proceso que debe agotar agregando valoración a su experiencia práctica como también a su rendimiento académico.

En el periodo 2012-2013-1 el Comité de Pasantías de la Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas unió sus esfuerzos para conformar un instructivo común entre las carreras de dicha facultad. El objetivo con este instructivo era que sirviera de guía para eficientizar el proceso de solicitudes de pasantías, el desenvolvimiento eficiente durante las prácticas y método de evaluación justo para el estudiante, aplicando estrategias de evaluación en aprendizajes coherentes con la naturaleza práctica de la asignatura.

Por el motivo de que la dinámica del sector de la carrera de Administración Hotelera es bien diversa en cuanto a oportunidades y el manejo en sí de la operación como tal, se creó un manual con especificaciones muy detalladas por experiencias anteriores (ver imagen 1).

Tal como se aprecia en la imagen #1 con la tabla de contenidos del manual, inicia con una introducción sobre el concepto de una pasantía específica pertinente a la carrera, ventajas, indicaciones sobre en qué ramas de la industria pudiera tener opción para su práctica. Luego indica cómo debe el estudiante hacer su solicitud de pasantía, los pasos a seguir, los estatutos y qué se espera del estudiante durante la pasantía.

Pasa luego a describir el código de vestimenta que debe cumplir mientras se encuentra en el lugar de trabajo. Enseguida se presentan los criterios de evaluación de manera detallada y valores correspondientes (ver imagen 2). Para finalizar se presentan los lineamientos específicos para la elaboración del reporte final escrito, junto con la rúbrica de evaluación a utilizar para la corrección (ver imagen 3).

REGLAMENTO INTERNO DE PASANTÍA ESPECÍFICA
Expedida 24 de mayo de 2013

TABLA DE CONTENIDO

Carta de representación al estudiante	03
¿Qué es una pasantía específica?	04
Ventajas de la pasantía específica	05
Dónde hacer la pasantía específica	06
Como solicitar la pasantía específica	08
Estatutos para la realización de las pasantías	10
Durante la pasantía	14
Código de imagen personal durante la pasantía	16
validación trabajo actual con la pasantía específica	17
Evaluación de la pasantía específica	18
Lineamientos para la elaboración de reporte final	19
ANEXOS	
Anexo 1- Programa de la asignatura pasantía específica	25
Anexo 2- Cronograma del semestre	27
Anexo 3- Formulario de evaluación intermedia del estudiante pasante	28
Anexo 4- Página de presentación del reporte de entrega	29
Anexo 5- Rúbrica de evaluación reporte de pasantía específica	30

2 | Derechos reservados

Imagen 2

Evaluación de la pasantía específica

REGLAMENTO INTERNO DE PASANTÍA ESPECÍFICA
Expedida 24 de mayo de 2013

9. EVALUACIÓN DE LA PASANTÍA ESPECÍFICA

Para dar la Pasantía por finalizada, buena y válida, el estudiante deberá haber cumplido 360 horas laborables, laborando un mínimo de 5 y un máximo de 6 horas por semana dentro del semestre en el que está asignada dicha asignatura y dentro de las fechas del calendario académico de la Universidad. Al concluir las prácticas el Estudiante-Pasante deberá crear los entregables en la fecha estipulada previamente por la Coordinación de la Pasantía.

La calificación final del Estudiante-Pasante en la asignatura Pasantía Específica se basa en su desempeño práctico durante la pasantía, así como en la calidad de la asignación académica y reflexiva que se realizan en el transcurso y al final de la pasantía.

El peso de cada elemento a evaluarse es el que se indica a continuación*:

Registro de tareas y diarios reflexivos	20%
Evaluación del Supervisor en la Entidad Receptiva	25%
Participación en discusiones (presenciales, virtuales, ensayos, tareas)	30%
Reporte final (incluyendo portafolio de trabajos realizados)	25%
Total	100%


La entrega o presentación tardía de estos elementos conlleva una penalidad de un 20% de la calificación de dicho elemento por cada día de retraso.

* Se toma de referencia el Reglamento de Pasantía de la Carrera de Administración de Empresa.

18 | Derechos reservados

Imagen 3


Rúbrica evaluación reporte pasantía específica

 Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas Departamento de Administración Hotelera RÚBRICA EVALUACIÓN REPORTE PASANTÍA ESPECÍFICA Nombre: _____ Matrícula: _____			
Crterios a evaluar	Totalmente logrado	Medianamente logrado	Escasamente No/logrado
1. Organización General: (2) • Paratexto: (1) Portada/Hoja de presentación Índice Tipografía (negritas u otras marcas para priorizar la información, uso de fotos, dibujos, etc.)	El reporte presenta un paratexto organizado, con portada, índice y un uso de la tipografía o de otras marcas icónicas que demuestran que la información ha sido estructurada. Presenta también evidencias según los diferentes componentes del proceso de trabajo. (2)	El reporte presenta un paratexto organizado, pero contiene dos de los tres elementos evaluados. Presenta evidencias del proceso de trabajo, pero faltan algunas. (1)	El reporte está inacabado, pues tanto a nivel del paratexto como de las evidencias, no presenta la mayor parte de las informaciones solicitadas. (0)
2. Resumen Ejecutivo (2)	Se exponen las ideas escritas con claridad y precisión; se identifica el contexto, se orienta al lector acerca del contenido. Tiene como mínimo una página de extensión. (2)	Se exponen ideas escritas con poca claridad y precisión; se orienta vagamente al lector acerca del contenido, faltan algunos datos. La introducción no llega a una página de extensión. (1)	No se plantea el contexto del reporte, ni se orienta al lector. No cumple con la extensión requerida. (0)
3. Entidad Receptora (3)	En esta sección se presenta por completo el perfil general de la organización, incluyendo: nombre, tipo de empresa, misión, visión, localización, tamaño, historia y estructura organizacional; describe el departamento donde se realizó la práctica, estructura interna del mismo. (3)	En esta sección se presenta de manera incompleta el perfil general de la organización, faltando cinco de los puntos requeridos. (3)	No se presenta el perfil de la empresa como requerido faltando seis de los elementos requeridos. (1-0.5)
4. La Pasantía (7)	En esta sección se describe detalladamente la razón para seleccionar esta pasantía; el proceso de solicitud, nombre y descripción del puesto desempeñado; descripción del puesto del supervisor, duración de la pasantía, condiciones laborales; descripción de la orientación y del entrenamiento recibidos al iniciar la pasantía; presentación de las contribuciones realizadas. (7-5)	Se describe de manera vaga la razón para seleccionar esta pasantía; el proceso de solicitud, nombre y descripción del puesto desempeñado; descripción del puesto del supervisor, duración de la pasantía, condiciones laborales; descripción de la orientación y del entrenamiento recibidos al iniciar la pasantía; presentación de las contribuciones realizadas.	Solo se presentan tres de los elementos requeridos. (1-0)

La elaboración del manual inicia con la construcción del programa de la asignatura, el cual fue elaborado bajo los lineamientos definidos por el Centro de Desarrollo Profesional en ese entonces. Esta etapa se aprovechó para reevaluar y redefinir los criterios de evaluación de la asignatura (ver imagen 4).

Imagen 4

Programa de la Asignatura ADH-401-P

			
<p>Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas <i>Departamento de Administración Hotelera</i></p>			
Nombre de la Asignatura:	Pasantía Específica	Semestre:	4to. verano
Clave:	ADH-401-P		
Prerrequisitos:			
1. ADH-301-T; ADH-330-T; ADH-475-T; ADH-475-P; ADH-441-T; ING-301-T			
2. ADH-301-T; ADH-330-T; ADH-424-T; ADH-484-T; ADH-485-T; ADH-487-T; ADH-488-T; ING-301-T; MER-449-T			
3. ADH-301-T; ADH-330-T; ADH-441-T; ADH-475-T; ADH-475-P; ILE-302-T			
2. ADH-301; ADH-330-T; ADH-424-T; ADH-484-T; ADH-485-T; ADH-487-T; ADH-488-T; ILE-302-T; MER-449-T			
Correquisito:			
Teoría-Práctica-Crédito:	0-8-4		
Fundamentación			
Esta asignatura práctica pertenece al cuarto año, cuarto verano de la carrera Administración Hotelera, concentración de alimentos y bebidas, concentración mercadeo hotelero.			
En esta asignatura el estudiante podrá poner en práctica las habilidades adquiridas en el último año de carrera de acuerdo a la concentración que ha elegido para insertarse al mundo laboral.			
En estas prácticas el estudiante puede elegir el departamento hotelero o empresa relacionada con la industria de acuerdo a sus intereses como futuro profesional, las cuales pueden ir desde un hotel, restaurante, bar, agencia de viajes, tour operadora, empresas de excursiones, oficinas de marketing turístico, oficina de turismo del sector público, aeropuertos, rent cars, cruceros, entre otros.			
Objetivo General			
Al finalizar esta asignatura práctica el alumno será capaz de:			
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los conocimientos adquiridos en la concentración elegida para insertarse exitosamente en el mundo laboral. 			
Objetivos Específicos			
<ul style="list-style-type: none"> • Insertar al estudiante en el mundo laboral e incrementar sus oportunidades y conocimiento de la industria. • Examinar el interés profesional del estudiante en base a la concentración elegida. • Evaluar las competencias y habilidades del estudiante requeridas por la industria hotelera y turística. 			
25	<i>Derechos reservados</i>		

REGLAMENTO INTERNO DE PASANTÍA ESPECÍFICA

Revisión mayo 2013

Cronograma

El cronograma dependerá del tipo de empresa elegida por estudiante para la realización de las prácticas que, al momento de ser ubicado, la coordinación de pasantías informará la debida rotación dentro de la concentración del estudiante. El requisito académico para la realización de la pasantía específica es de 360 horas.

Estrategias metodológicas de aprendizaje y recursos de apoyo al aprendizaje

Esta asignatura contará con recursos de apoyo, tales como *Formularios de Evaluación Supervisor al Pasante*, *Entrevistas de Coordinación al Supervisor Inmediato*, participación en los talleres y encuentros, entre otros, para dar el seguimiento continuo necesario para garantizar la correcta puesta en práctica de los conocimientos, el compromiso asumido por parte del estudiante y el seguimiento por parte de la empresa durante el tiempo de las prácticas.

De igual manera el estudiante contará con un material guía llamado “Reglamento Interno de Pasantías Específica”, el cual permitirá que el mismo pueda consultar en términos de compromiso, evaluación y reportes de entrega, entre otros aspectos, para ser calificados al final de las prácticas.

Criterios de evaluación

La calificación de la pasantía se hará de acuerdo a:

Registro de tareas y diarios reflexivos	20%
Evaluación del Supervisor en la Entidad Receptiva	25%
Participación en discusiones (presenciales, virtuales, ensayos, tareas)	30%
Reporte final (incluyendo portafolio de trabajos realizados)	25%
Total	100%

* Se toma de referencia el Reglamento de Pasantía de la Carrera de Administración de Empresa.

De manera consecuente se elabora un cronograma semestral en el que se detallan todas las actividades a realizar, asignaciones para entregar y temas a debatir por cada semana de clase. El objetivo principal con el cronograma es que el estudiante pueda llevar una relación de temas cotidianos de un lugar de trabajo y su responsabilidad académica (ver imagen 5).

Imagen 5

Cronograma del semestre



PUCMM
ADH

ADH-404-Pasantía Específica

Planificación mayo-julio 2012-2013-3

Grupo 071-Lunes 6pm

Profesora: Frances Grullón M.

Fecha	Tema Reunión Foro Lunes	Entrega Asignaciones Lunes	Valor
Mayo 20	Chat “¿Cuáles son los objetivos del pasante?”		Participación 3 pts.
Mayo 27	Foro “Estrategias de manejo del tiempo”	1er Registro de Tareas	Participación 2 pts RS - DR 4 pts.
Junio 3	“Pautas para una pasantía exitosa”		Entrega 4 pts
Junio 10	“Nube de Palabras”	2do Registro de Tarea 2do Diario Reflexivo	Participación 2 pts RS - DR 4 pts.
Junio 17	Reunión Presencial Autoevaluación intermedia	Evaluación intermedia de su Supervisor	Participación 2 pts Evaluación Sup 12.5 pts.
Junio 24	“Un típico día de trabajo”	3er Registro de Tarea 3er Diario Reflexivo	Entrega pts RS - DR 4 pts.
Julio 1	“Reacciones empresariales”		Entrega pts RS - DR 4 pts.
Julio 8	Foro “Consejo de grandes empresarios”	4to Registro de Tarea 4to Diario Reflexivo	Entrega pts RS - DR 4 pts.
Julio 15	Reunión Presencial Autoevaluación Final	Evaluación Final de su Supervisor	Participación 2 pts Evaluación Sup 12.5 pts. RS - DR 4 pts.
Julio 22	Entrega Reporte Final		Reporte Final 25 pts

* Se toma de referencia el Reglamento de Pasantía de la Carrera de Administración de Empresa.

Posteriormente de que el cronograma de semestre se realiza, se pasa a construir el aula virtual en la Plataforma Virtual de Aprendizaje (PVA) para llevar cada semana el tema y entrega correspondiente (ver imagen 6). Dicha aula permite la interacción y seguimiento con el estudiante, de manera que se pueda asegurar el contacto y apoyo en las situaciones o problemáticas del lugar de trabajo. No obstante la PVA no sustituye las llamadas ni visitas físicas de supervisión.

Imagen 6

Aula virtual plataforma virtual de aprendizaje

Inicio Plataforma Virtual Como Usar la Plataforma

MOODLE - ST-ADH-401-P-071

Calendario mayo 2016

Diagrama de temas

Bienvenidos Estimados Estudiantes:

La pasantía en términos generales se define como la ubicación de un estudiante o profesional, de forma temporal, en una situación de trabajo, con el propósito de que desarrolle una comprensión global de esta posición, así como de las competencias profesionales requeridas para desempeñar ese puesto.

Desde otro enfoque, se entiende por pasantías como un requisito académico indispensable que los estudiantes regulares deben cumplir en el campo laboral como parte integral del proceso formativo en el área de su especialidad, para optar al título respectivo.

Durante las pasantías adquiere actitudes de trabajo sistematizado, desarrolla conciencia productiva, valida su proceso de enseñanza – aprendizaje, basándose en los objetivos del programa de pasantía, se entrena en lo referido a las relaciones humanas y en el ejercicio del sentido crítico, la observación y comunicación de ideas y experiencias adquiridas y le permite el conocimiento de filosofías, organizaciones y funcionamiento de las empresas de la industria de la hospitalidad a distintos niveles.

Ventajas de la Pasantía Profesional

Novedades

Video

Reglamento Interno Pasantía Especifica

Cronograma Pasantía Grupo 071

Personas

Participantes

Actividades

Chats

Foros

Recursos

Tareas

Actividad reciente

Actividad desde martes, 3 de mayo de 2016, 10:08

Informe completo de la actividad reciente...

Sin novedades desde el último acceso

Buscar en los foros

Búsqueda avanzada

Administración

Activar edición

Configuración

Asignar roles

Calificaciones

Grupos

Copia de seguridad

Restaurar

Importar

Reiniciar

Informes

Preguntas

Archivos

Perfil

Categorías

- Estudios Teológicos y Humanidades
- Ingeniería en Sistema
- Química
- Matemática y Física
- Maestrías
- Arquitectura
- Psicología
- Ingeniería Telemática
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería Civil
- Lingüística Aplicada
- Comunicación Social
- MEDICINA
- Ingeniería en Sistemas y Computación
- Cursos variados
- Centro Desarrollo
- Profesoral - STI
- Vicerrectoría de Postgrado
- Economía
- Cursos Tania Canaán
- Centro Desarrollo
- Profesoral - CSTA
- Derecho
- Vicerrectoría de Investigación
- Biología
- Humanidades-Santiago
- Mercadotecnia
- Contabilidad
- Estomatología
- Ingeniería

Objetivos de la Pasantía

Dale click a-----> **Importancia de los Objetivos**

El Joven "Intruso"

Una vez se completaron cada uno de los elementos mencionados anteriormente para la aplicación del uso del manual “Reglamento Interno Pasantía Especifica para Administración Hotelera”, se hizo una convocatoria en el período 2012-2013-2 para todo estudiante que esté apto a inscribir la asignatura ADH-401-P en el siguiente período 2012-2013-3.

En la reunión convocada se hace entrega oficial del manual al estudiante, firma una constancia de recibo, se leyó por completo paso a paso dicho manual aclarando los puntos que fueren necesarios. Esta herramienta le sirve como un instrumento de consulta permanente, obteniendo los propósitos de empoderamiento del aprendizaje propio y responsabilidad por lograr buenos resultados por parte del estudiante. Todo este proceso formal enfatiza la importancia de los manuales que radica en las grandes posibilidades de estandarizar, de ayudar a institucionalizar y establecer las normas éticas que permiten delegar y dar seguimiento de manera efectiva, por contener una serie de instrucciones escritas.

El manual crea un vínculo de responsabilidad en las entregas académicas y en su desenvolvimiento en el área práctica de pasantía. El mismo proceso de aplicar un manual de procedimiento para las prácticas de pasantías permite garantizar de manera tripartita el proceso de enseñanza-aprendizaje (estudiante, profesor y empresa), asegurando valor a la experiencia del estudiante, quien es el centro de nuestra Institución.

Resultados

Evaluación reflexiva de la enseñanza-aprendizaje, cómo mido los cambios

El manual creado para la asignatura de Pasantía Específica en el Departamento de Administración Hotelera ha logrado:

- Proporcionar información básica para la presentación de los objetivos de la asignatura y de los procedimientos institucionales.
- Instruir al estudiante acerca de cada proceso dentro de aspectos tales como: objetivos, funciones, roles, solicitudes, responsabilidades, normas, código de vestimenta, etc.
- Precisar las funciones de cada área o departamento en el cual desarrollará su experiencia de pasantías.
- Entregar las responsabilidades que cada uno tiene para evitar duplicidad y con tiempo puedan detectarse los errores.
- Coadyuvar a la correcta ejecución de las labores prácticas asignadas al estudiante y redireccionar cualquiera de ellos que no sean del nivel exigido.
- Contribuir con la correcta uniformidad de vestimenta requerida como futuro profesional.
- Propiciar una representación responsable y digna representación de la institución.
- Servir como medio de integración y orientación ante la nueva experiencia, y último paso como estudiante de la carrera.
- Consolidar una especie de compromiso entre las tres partes fundamentales de esta experiencia: el pasante, la empresa, y el Departamento de Administración Hotelera.

De acuerdo a lo que se ha podido cuantificar y cualificar, el “Manual Reglamento Interno Pasantía Específica para Administración Hotelera” presenta varias ventajas:

- Asegura que todos los estudiantes tengan una adecuada comprensión de los objetivos de una pasantía específica, que se constituye como un último requisito indispensable para obtener su título en la licenciatura.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación de asignaciones para la calificación final.
- Determina la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los centro de las prácticas de pasantías, contribuyendo al empoderamiento de las responsabilidades de un puesto de trabajo en el mundo laboral real.

- Evita confusiones y resulta ser una consulta para cuestionables, afianzando el aprendizaje propio.

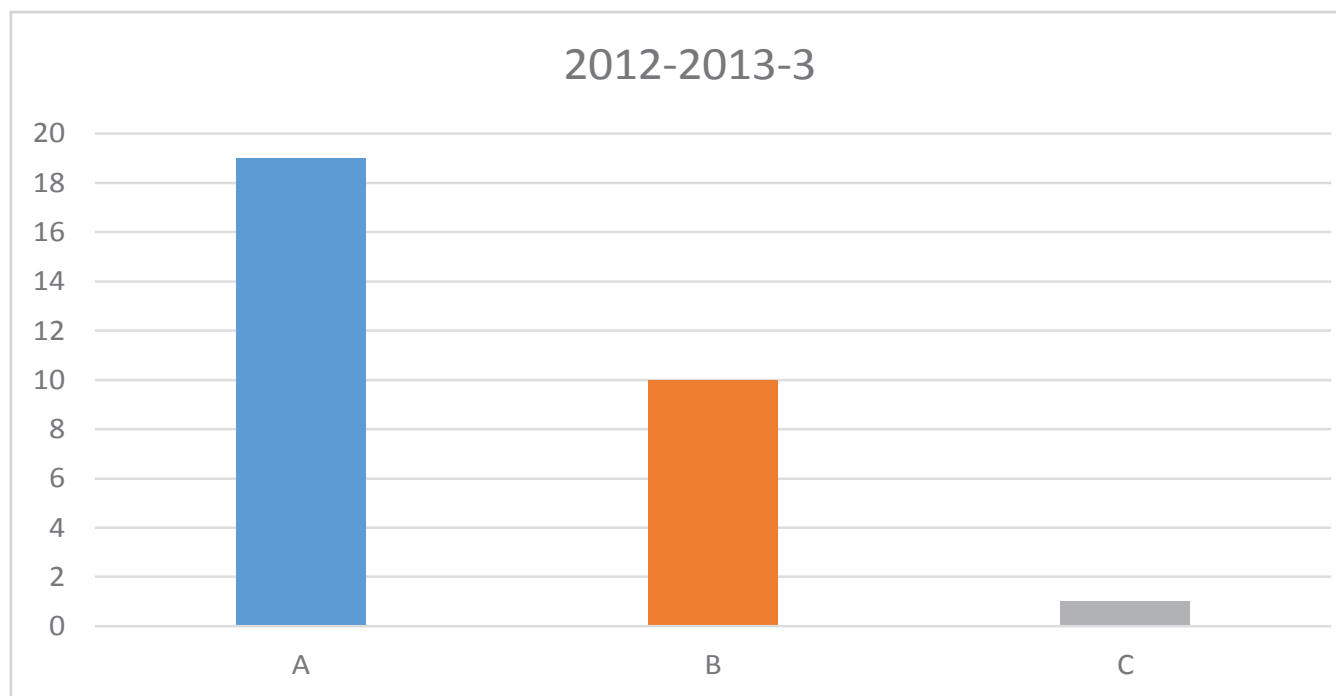
Se ha podido apreciar la efectividad de la aplicación del manual compartiendo que:

- Se logró establecer un proceso organizado y adecuado para las solicitudes de pasantías, ya que el estudiante no sabía en qué momento y de qué manera hacer su proceso de pasantía y estar seguro de que sería colocado y no atrasarse en la carrera.
- Se ha podido reestablecer varias relaciones con los establecimientos de la industria, reanudando las conexiones que habían quedado en el olvido, trascendiendo a ampliar la gama de oportunidades, puesto que el estudiante se empodera de buscar su lugar de práctica.
- Se logró modificar el formulario de reporte de retroalimentación del pasante, donde se incluyeron los niveles de evaluación para los criterios evaluados, una segmentación de los criterios dividiéndolos en competencias personales y relación con la empresa, incluyendo criterios que antes no estaban siendo evaluados. Además de esto, ampliar el espacio de comentarios y la inclusión de firma de la supervisión, sello de la empresa, establecimiento y departamento, fecha de inicio y término.
- Con los lineamientos para la elaboración de los reportes de entrega de pasantía, se logró la producción de un discurso más académico y propio de la disciplina de acuerdo al nivel de competencias del estudiante acorde al semestre en que se encuentra.
- Se logró considerablemente una mejor actitud por parte de los estudiantes con referencia al reporte final de entrega y las horas que deberían cumplir en sus prácticas.
- Se logró que los estudiantes se empoderen de su propio aprendizaje en las prácticas.

Gráficos comparativos

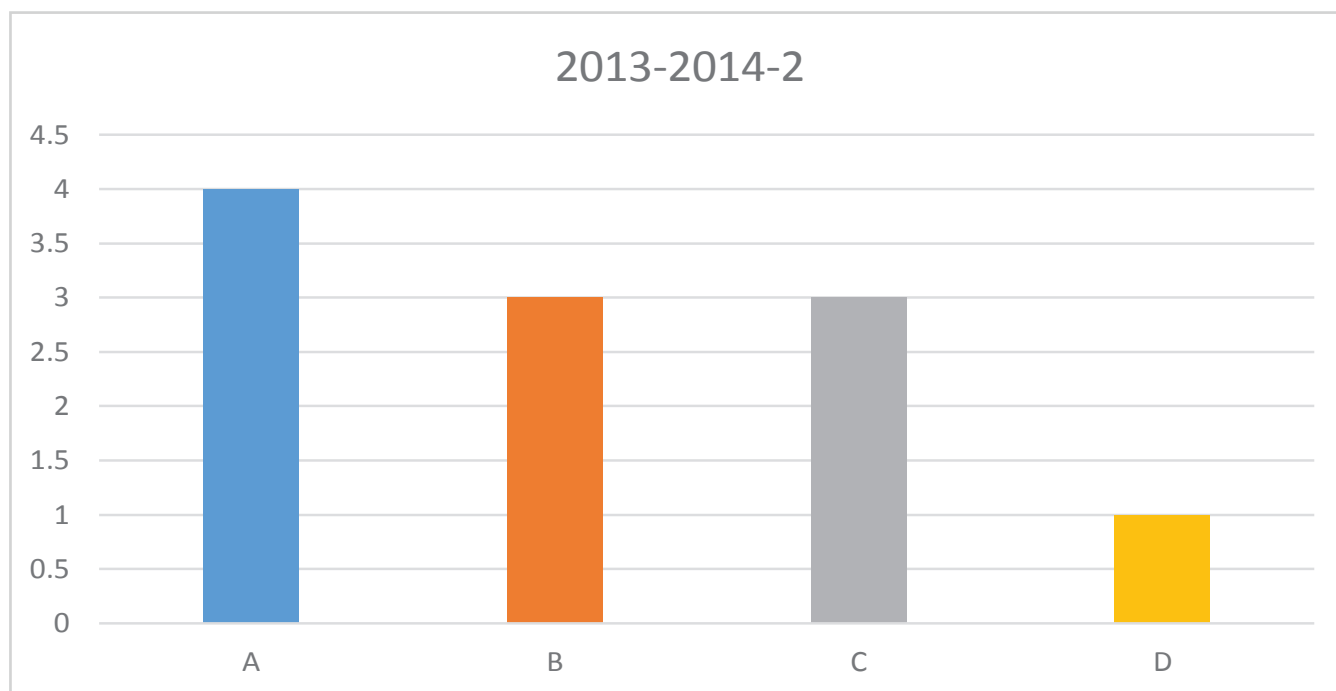
En el semestre 2012-2013-3 se aplicó por primera vez el manual. El grupo ADH-401-P-071 “Pasantía Específica” compuesto por 30 estudiantes muestra el resultado de calificaciones, mostrando que A, B y C son las calificaciones obtenidas (gráfico 1).

Gráfico 1



El semestre 2013-2014-2, se controla en cupo del grupo con 11 estudiantes. Se muestra que aunque las calificaciones muestran porcentajes más altos en B, C y D, se apuesta por una evaluación más competencial donde se evidencian los aprendizajes reales al continuar con éste tipo de evaluación más coherente con el quehacer de las prácticas de pasantías evaluando de manera aún más objetiva. El profesor ha podido mejorar las técnicas y control de las asignaciones, asegurando la calidad de los entregables, y a su vez una mejor experiencia para los estudiantes (gráfico 2).

Gráfico 2



Conclusiones y recomendaciones

Al aplicar el manual “Reglamento Interno Pasantía Específica para Administración Hotelera” ha podido aumentar el sentido de responsabilidad del estudiante de cumplir con fechas límites, calidad de trabajo entregados, desarrollo reflexivo, pensamientos críticos y solución de problemáticas en su día a día. Además, desarrollar un proceso de diagnóstico en la asignatura ADH-401-P Pasantía Específica ha brindado la oportunidad de generar una plataforma de mejoramiento en todos los niveles, tanto administrativo, académico de aprendizaje y evaluación.

Esta conclusión indica que efectivamente es un paso muy importante en el desarrollo del perfil del egresado y, consecuentemente, genera una visión más clara y de confianza entre los actores involucrados, clarificando la tarea que busca la carrera y el modelo educativo en cumplir con los cometidos, las dificultades y las metas de las prácticas y, de la misma forma, compromete de manera colectiva a los actores en el logro de sus propios objetivos empresariales y personales. Para posibilitar y ordenar el quehacer universitario, se entiende que a través de este manual podemos promover en la última etapa de la vida universitaria del estudiante una formación casi igualitaria a la realidad del mundo laboral.

Referencias

- Archivos administrativos. (19 de mayo 2010). Manuales de Normas y Procedimientos. Recuperado de: [Http://archivosadminterm-aaiblogspot.com/2010/05/manuales-de-normas-y-procedimientos.html](http://archivosadminterm-aaiblogspot.com/2010/05/manuales-de-normas-y-procedimientos.html)
- Gómez Ceja, G. (2004). Planeación y Organización de Empresas. México: McGraw-Hill.
- Kramis, J. L. (1994). Sistemas y procedimientos Administrativos. 4ta edición. Lomas de Santa Fe, México: Universidad Iberoamericana de Colombia.
- D'Jesús, M. (2010). Tipos de Manuales Administrativos. junio 25, 2010 Repurado de: <https://mdjesus.wordpress.com/2010/06/25/tipos-de-manuales-administrativos/>
- Nájera Mancilla, L. (2003). Los manuales de procedimientos en las bibliotecas. Hemera: revista de ciencias bibliotecológica y de la información, año 1, vol. 1, no. 2, p. 58-67.
- PUCMM (2011). Modelo Educativo. República Dominicana: Editora Teófilo
- Reyes, A (2004). Administración Moderna México: Limusa.