

PROMOCIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA DE LA FAREM-CARAZO

MSc. María Antonieta Mendieta Vargas
UNAN Managua - FAREM Carazo
mav2080@hotmail.com

Resumen

Este artículo presenta los resultados de la gestión de centros de prácticas y de visita en la carrera de Administración Turística y Hotelera de la FAREM-Carazo y de la utilización de este recurso como una estrategia de aprendizaje para fortalecer la preparación de los estudiantes y aumentar sus niveles de satisfacción.

Se realiza la gestión de los centros de prácticas para los estudiantes de la carrera de Administración Turística y Hotelera, se ubican a estudiantes de la carrera que están realizando sus Prácticas de Familiarización a fin de evaluar el funcionamiento de los lazos establecidos y la satisfacción de los estudiantes.

En el documento se recogen los elementos claves de esta experiencia así como las ventajas e inconvenientes en la realización de la misma.

Introducción

Las instituciones educativas tienen el reto de mejorar la calidad de la educación que brindan, para ofrecer estudiantes competentes y seguros, a fin de que el país cuente con un recurso humano preparado que les permita progresar y desempeñarse bien en un mundo cada vez más exigente y globalizado.

Para lograrlo el modelo educativo de la UNAN propone un sinnúmero de estrategias, entre ellas las visitas de campo y las prácticas profesionales ya que estas ponen en contacto al discente con la realidad, lo cual favorece el proceso de formación integral del estudiante a través de la integración del conocimiento teórico y la actividad práctica. Además, favorece la vinculación entre la universidad y el entorno social y productivo.

Las Prácticas Profesionales están contempladas en el plan de estudio de todas las carreras de la UNAN y su realización según el modelo educativo es de carácter obligatorio ya que están dirigidas a fomentar el contacto con la realidad para facilitar la incursión del estudiante en el mundo laboral.



Palabras Claves

Prácticas profesionales, prácticum, integración, teoría - práctica, aprendizajes contextualizados, enseñanza universitaria.

Según el modelo educativo de la UNAN-Managua, las etapas del Sistema de Prácticas de Formación Profesional son tres:

a. Práctica de Familiarización: Es aquella donde se prepara al estudiante y se le va familiarizando con el ambiente laboral y profesional en el que se desenvolverá una vez terminado el proceso de formación profesional. Esta etapa le permitirá conocer los pormenores de su profesión, así como los obstáculos a los que se enfrentará en la misma.

b. Práctica de Especialización: Permitirá al estudiante definir el área de especialización que más le interesa, ya que según el Perfil Profesional tiene la posibilidad de desempeñarse en varias áreas. Con estas prácticas tendrá la oportunidad de relacionar la teoría con la práctica. Esta fase brinda la posibilidad de llevar a cabo proyectos de atención a necesidades específicas en un área de especialización profesional.

c. Práctica de Profesionalización: Es aquella en donde el estudiante ha de aplicar todos los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores desarrollados durante su formación. Ésta deberá ubicarse en el VIII o IX semestre.

Debido a que son de estricto cumplimiento, y a que desde mucho tiempo atrás se ha demostrado la necesidad y relevancia de las prácticas externas a las instituciones formativas, la innovación no se enfocó en demostrar la importancia de las prácticas profesionales en la enseñanza universitaria sino en gestionar centros de prácticas y de visitas en la carrera de Administración turística y Hotelera de la FAREM - Carazo debido a la necesidad manifestada por estudiantes y docentes de la carrera.

Esta iniciativa de innovación, se tomó a partir de las problemáticas encontradas en la realización de un diagnóstico en la carrera el primer semestre del año 2011.

El trabajo está estructurado de la siguiente manera para una mejor comprensión:

Objetivos	Opciones teóricas
Metodología	Resultados
Conclusiones	Recomendaciones

OBJETIVOS DE LA INNOVACIÓN

La investigación nace como producto de la realización de un diagnóstico sobre las problemáticas de la carrera de Administración Turística y Hotelera de la FAREM-Carazo, en el cual se encuentra, que una de las necesidades más sentidas, es la falta de lazos con instituciones a fines a la carrera, donde los estudiantes de ésta puedan realizar sus prácticas profesionales, esto causado a su vez por la falta de gestión. Para la cual se proponen los siguientes objetivos:

Objetivo general

Promocionar interna y externamente la carrera de Administración Turística y Hotelera de la FAREM-Carazo a través de la gestión de centros de prácticas y de visitas, a fin de fortalecer la preparación de los estudiantes y aumentar sus niveles de satisfacción.

Objetivos específicos

- Gestionar con instituciones hoteleras apoyo para que los estudiantes de la carrera de Administración Turística y Hotelera de la FAREM-Carazo realicen prácticas y visitas en sus empresas.
- Coordinar visitas a las instituciones gestionadas con los estudiantes de las Prácticas de Familiarización.

OPCIONES TEÓRICAS

Importancia de las Prácticas Profesionales

La necesidad de las Prácticas Profesionales en la educación superior es evidente desde mucho tiempo atrás. Existen demasiadas evidencias, muchos trabajos y muchos autores que han construido esa certeza

desde diversos enfoques y diferentes carreras.

Muchos autores consideran las prácticas como una opción formativa de interés, que permite relacionar el mundo académico y el mundo profesional, como indica Puebla, (2009, p. 123) "Las prácticas profesionales en un entorno real de trabajo constituyen **un mecanismo** destinado a completar y perfeccionar el proceso formativo" de los alumnos de cursos de formación profesional"

Es importante tener en cuenta, que el estudiante llega a la universidad para adquirir conocimientos y competencias que le permitan desempeñarse efectivamente en cualquier campo, de acuerdo a su perfil profesional. Por lo tanto, en el proceso de transmisión de conocimientos, se deben emplear estrategias que contribuyan a preparar al estudiante de manera integral.

Cuanto mayor sea la comunicación entre profesionales acerca de lo aprendido por cada uno más se incrementará y enriquecerá el bagaje común de conocimientos profesionales. Cuanto más se desarrolle este bagaje común en respuesta a los contextos cambiantes de la actuación profesional mayor será la capacidad de los profesionales para responder adecuadamente a situaciones problemáticas. (Elliot, 2005, pp 93-94)

Según (Sánchez y Gairín, 2008, p 164) su importancia se ve manifestada en el valor que los estudiantes le dan. Por tal razón es importante la afirmación de (Ryan y otros, 1996), en (Zabalza 2006) implicar a los estudiantes en dinámicas relativas al "prácticum", antes de su realización, puede ayudar a incrementar la calidad del mismo

Esto conlleva a la motivación del estudiante, y con ello el desarrollo efectivo de la actividad y de su aprendizaje, es decir, que involucrarlos en el desarrollo del proceso, constituye un elemento fundamental para que el estudiante aumente sus niveles de satisfacción como expresa (Gairín Sallán, 2006) "Así entendemos que la actividad de los centros debe considerar los deseos, necesidades e inquietudes de todos los que intervienen en el proceso educativo", por consiguiente y como continua diciendo "las instituciones deben procurar dar satisfacción a las demandas de los usuarios".

Vinculación teoría y práctica

Según (Tejada 2006, p 11) "el sentido del prácticum es el encuentro de la teoría y la práctica". Así mismo Sánchez y Gairín (2008, p.135) expresan que "La teoría sin conexión con la práctica es estéril, pero la práctica sin teoría es ciega". Así como estos autores, otros también, dan mucha importancia a la relación teoría y práctica.

Debe existir un equilibrio entre la teoría y la práctica, como base de la profesión, es decir, que se deben in-

tegrar tanto, conocimientos generales de la profesión, como aspectos de aplicaciones prácticas. "un plan de estudios equilibrado debe incluir ambos tipos de disciplinas materias de fundamentación generalmente teóricas y generales y materias de aplicación generalmente prácticas y ligadas a ámbitos profesionales especializados" (Zabalza M. Á., 2007, p.44).

Es un error pensar que se aprende solo de la práctica o solo con la teoría. Se debería tener claro que "ambos componentes de la experiencia formativa, el aprendizaje en la universidad y el aprendizaje del practicum contiene elementos teóricos y prácticos" (Zabalza M. A., 2011, p.27)

Funciones del Prácticum

Zabalza (2006), identifica cinco funciones básicas del Practicum:

1. Sirve para aproximar a los estudiantes a escenarios reales. Es una oportunidad para ver desde adentro los centros de trabajo, conocer a sus profesionales y, en muchos casos, poder trabajar o estar junto a ellos en su quehacer diario.
2. Sirve para que los estudiantes puedan generar marcos de referencia o esquemas cognitivos de forma tal que los aprendizajes académicos queden iluminados por su "sentido" y "naturaleza" en la práctica profesional.
3. Sirve para llevar a cabo nuevas experiencias formativas (adquirir nuevos conocimientos, desarrollar nuevas habilidades y reforzar o modificar actitudes, etc.).
4. Sirve para que los estudiantes sean, en cierta manera, conscientes de sus puntos fuertes y débiles, constituyendo un recurso importante a la hora de reconocer y tomar conciencia de las propias lagunas formativas.
5. Sirve para que los estudiantes mejoren su currículum vitae (en el que harán constar su trabajo en esa institución, empresa o servicio). Les servirá además, para conocer las coordenadas básicas de la actividad o servicio en el que realizarán sus prácticas y tomarlas en consideración de cara a su empleo y/o autoempleo: les servirá para poder afrontar posibles entrevistas de selección y, en su caso, para montar su propia empresa.

En este sentido las prácticas externas son importantes, y se pueden justificar en la idea de que deben estar vinculadas al resto de las materias, y actuar como complemento a los contenidos y actividades que se organicen.

Ventajas del Prácticum

Si se hacen bien suponen ciertas ventajas (Bohlander & Snell, 2008)

- Para los estudiantes ya que están mejores preparados para el mundo laboral.
- Para las universidades ya que les ayudan a estar en contacto con el mercado, aumenta la retención de estudiantes y su colocación después de la graduación.
- Para los empleadores, ya que los alumnos en prácticas proporcionan ayuda competente a las organizaciones, sin que éstas tengan que hacer un gran desembolso financiero.

Al final de la práctica, la organización no está obligada a continuar la relación, pero si el estudiante es un buen elemento, le dará preferencia cuando tenga que contratar a alguien para ese puesto.

METODOLOGÍA

La innovación se dividió en tres etapas. Primeramente, se hizo la identificación y selección de las instituciones a gestionar, para la realización de las prácticas profesionales de los estudiantes de cuarto año de la carrera en consenso con estos; en segundo lugar, se hizo la gestión a los centros de prácticas identificados y seleccionados. Por último se coordinó con el docente de las Prácticas de Familiarización vistas a los hoteles gestionados para la interacción de estas empresas con la universidad.

El desarrollo de las actividades permitió a los estudiantes relacionarse con los centros de prácticas gestionados para tener nuevas experiencias, adquirir nuevos conocimientos e identificar las áreas en las que se pueden desempeñar, además comparar los conocimientos adquiridos en el salón de clases, con esta realidad, e identificar sus fortalezas y dificultades académicas y profesionales. Todo esto, a fin que reflexionen sobre las debilidades que identifiquen con el desarrollo de esta actividad en cuanto a su preparación profesional, y estén dispuestos a mejorarlas.

Sujetos objetos de estudio

La población de este estudio fueron estudiantes de cuarto año de la carrera de Administración Turística y Hotelera de la FAREM-Carazo, realizando sus Prácticas de Familiarización, debido a que es la primera etapa de las prácticas que se estaban desarrollando en ese momento por la reciente apertura de la carrera.

De ella se tomó como muestra a los 16 estudiantes de cuarto año de la carrera, porque que se consideró de suma importancia la participación y los aportes de todos.

Instrumentos Utilizados

Para el diagnóstico:

Entrevista a docentes de la carrera de Administración Turística y Hotelera y directivo del Departamento, porque en el transcurso de la entrevista se podían ir ajustando las preguntas y profundizando en ellas. Además permitió apreciar los gestos y ademanes en la forma en cómo el entrevistado ofrecía la información, permitiendo así recoger aspectos que a simple vista no se pudo observar como los sentimientos, juicios y valoraciones.

Cuestionario a estudiantes, porque permite ahorrar tiempo ya que los períodos de descanso que tienen los estudiantes entre sus horas de clases son escasos. También porque este instrumento permite que el estudiante se exprese libremente, sin presión alguna y sin temor por sus respuestas.

Para evaluar el funcionamiento de los contactos establecidos y la satisfacción de los estudiantes en cuanto a sus aprendizajes:

Entrevista al docente responsable de las Prácticas de Familiarización, para verificar la utilización del recurso y para evaluar el funcionamiento y utilidad de la innovación.

Cuestionario a los estudiantes de cuarto año de la carrera de Administración Turística y Hotelera a los que se tomó como población para la aplicación de la propuesta y con los que se programaron tres visitas a los hoteles gestionados como parte del desarrollo de las prácticas de Familiarización.

ALGUNOS RESULTADOS

Resultados de la gestión

Durante el proceso de la gestión, la mayoría de los gerentes de los hoteles que se gestionaron se mostraron apáticos con el tema de las prácticas, debido a que han tenido malas experiencias con estudiantes practicantes; sin embargo, y a pesar de esas malas experiencias, mostraron disposición para colaborar con la universidad y apoyar a los estudiantes, siempre y cuando se estableciera una comunicación oportuna.

Resultados del Funcionamiento de los lazos establecidos con los hoteles de la ciudad de Granada

Luego de haber hecho la gestión y haber conseguido la colaboración de los hoteles seleccionados en la ciudad de Granada, el docente de Prácticas de Familiarización programó tres visitas con los estudiantes.

Se coordinó previamente a estas visitas con los gerentes de los hoteles gestionados, los cuales al momento

de hacerles la solicitud respondieron inmediatamente vía electrónica la confirmación para atender a los estudiantes en las fechas programadas por el docente, a excepción del Hotel Darío, quien no confirmó la visita al momento de hacerle la solicitud, pero posteriormente a la realización de estas contestó vía electrónica disculpándose por no haber atendido a los estudiantes ya que estuvo fuera del país entre las fechas programadas y que en el lugar donde estuvo, la conexión a internet no le permitió ver oportunamente sus correos. A través del mismo medio, reiteró nuevamente su anuencia a apoyar y recibir a nuestros estudiantes.

Resultados del proceso de visita

Las visitas programadas se realizaron en las fechas establecidas. Sin embargo, cabe mencionar que no se realizaron de acuerdo a la distribución establecida y a los hoteles propuestos, debido al inconveniente presentado por el Gerente General del Hotel Darío, que se encontraba fuera del país, y que por problemas de conexión a internet en el sitio donde se encontraba no pudo responder oportunamente a la solicitud, por lo que se distribuyó a los estudiantes de la siguiente manera.

Los estudiantes valoraron la actividad como educativa y formadora a la vez motivadora ya que además de reforzar sus conocimientos aprendieron cosas nuevas en lo académico y lo personal; ya que pudieron observar y aprender la forma en que los clientes son atendidos y recibidos y el trato de los superiores hacia el personal.

Expresaron que se sintieron muy satisfechos y motivados con la realización de las visitas ya que se les tomó en cuenta desde el inicio hasta su realización, fueron muy bien atendidos en los hoteles se les proporcionó la información que requerían a pesar de los inconvenientes que se presentaron en los hoteles. También expresaron que las visitas les ayudó de mucho ya que los conocimientos que tenían sobre hotelería eran muy pocos, que en esta práctica pudieron identificar sus fortalezas y debilidades académicas y profesionales lo que les ayudará para superarlas mejorar su calidad profesional. Además identificaron las áreas en las que se podrían desempeñar.

El docente de la práctica valoró la actividad como un inicio para el establecimiento de contactos directos con la empresa, donde el primer beneficiado es el estudiante, el cual, tiene la posibilidad de obtener información real y actualizada para su formación profesional, y poder consolidar los conocimientos que se les proporciona en el aula de clase donde se vincula la teoría y la práctica.

Además les permite conocer el sector laboral en la in-

dustria turística. Que es útil tanto para sus estudiantes, como para los docentes, para el estudiante porque permite contar con un canal directo con el sector turístico través del cual pueda asimilar mejor el conocimiento y para el docente, porque es una manera de mantenerse actualizado y estar en contacto con el desarrollo de estas empresas. Que como docente le permitió llevar la enseñanza a lo demostrativo, siendo esta una estrategia de enseñanza que permite llevar la clase a un nivel más práctico.

CONCLUSIONES

En relación a los objetivos

- Las instituciones hoteleras de la ciudad de Granada tienen conocimiento de la existencia de la carrera de Administración Turística y Hotelera en la FAREM-Carazo.
- Estas instituciones, a pesar de las malas experiencias que han tenido con estudiantes practicantes de otras universidades, se muestran anuentes a colaborar con la universidad y los estudiantes de la carrera en sus prácticas profesionales.
- Los estudiantes adquirieron conocimientos nuevos con respecto a la hotelería y reforzaron tanto conocimientos académicos aprendidos en el salón de clases como aspectos personales.
- Los docentes de la FAREM-Carazo tienen conocimientos de las instituciones hoteleras gestionadas y tienen disposición de utilizar este recurso como una estrategia de aprendizaje que permite vincular la teoría con la práctica, no solamente en las prácticas profesionales sino también en otras asignaturas afines.

En relación a la metodología

- La innovación resultó ser novedosa y motivadora para los estudiantes. Por medio de ella se logró la participación de todos los estudiantes, se atendieron sus inquietudes y hubo un involucramiento de estos en el proceso.
- Los estudiantes se sienten satisfechos y motivados con la vinculación establecida con su entorno laboral. Se sienten más involucrados con su ambiente laboral.
- Los estudiantes identificaron sus fortalezas y debilidades académicas y profesionales.
- Aunque se tenga una buena planificación, siempre se pueden presentar inconvenientes como el caso de los gerentes que se encontraban fuera del país y no pudieron atender a los

estudiantes en las fechas programadas.

En relación a la selección de instituciones pertenecientes únicamente al sector hotelero, es algo limitado solo este sector, creo que se debió considerar otras instituciones del sector turístico ya que los ámbitos de éste son muy amplios y es importante que el estudiante tenga una visión completa de su mundo profesional y de los ámbitos en los que se puede desempeñar, que no se limite a un solo sector.

RECOMENDACIONES

- Mantener una comunicación más cercana con estos hoteles para que se cree un ambiente amistoso y colaborativo con la universidad.
- Ampliar los lazos a otros sectores turísticos.
- Integrar la innovación con asignaturas de hotelería y con otras asignaturas afines a la carrera de Administración Turística y Hotelera.
- Establecer convenios con los contactos ya establecidos, con el objetivo de ubicar a los estudiantes para que apliquen todos sus conocimientos profesionales en el último semestre de la carrera como parte de sus prácticas de profesionalización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos. Managing* (14 a edición ed.). Mexico D.F: Cengage Learning S.A.
- Elliot, J. (2005, pp 93-94). *La investigación acción en educación* (quinta edición ed.). Madrid: Morata.
- Gairín Sallán, J. (2006). *Planes de Mejora y la Satisfacción de la Comunidad Educativa*. Madrid.
- Puebla, E. M. (2009). *El sistema de Formación Profesional para el empleo*. España: Lex Nova S.A.
- Sánchez, P., y Gairín, J. (2008). *Planificar la formación en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Madrid: ICE de la UCM.
- Tejada, J. (2006). *El Prácticum*. En *Jornadas sobre el futuro grado de pedagogía*. Barcelona: Departamento de Pedagogía Aplicada. UAB
- Zabalza, M. Á. (2007). *Competencias docentes del profesorado Universitario Calidad y Desarrollo Profesional* (Segunda edición ed.). Madrid: Narcea.
- Zabalza, M. A. (2011). *Revista Educación* 354. El prácticum en la formación universitaria estado de la cuestión enero-abril. Santiago de Compostela, España.
- Zabalza, M. (2-3 de junio de 2006). *El practicum en la carrera de pedagogía*. En *jornadas sobre el futuro grado de pedagogía*. 5-7. Barcelona.