



## **Administración de las Prácticas Estudiantiles de Hospitalidad y Turismo en las Principales Universidades del Ecuador**

*Administração das Práticas Estudantis de Hotelaria e Turismo nas Principais Universidades do Equador*

*The Administration of Hospitality and Tourism Internships in Leading Universities in Ecuador*

Hubert B. Van Hoof<sup>1</sup>

Aileen Fan<sup>2</sup>

Ana Cueva<sup>3</sup>

### **Resumen**

Este artículo trata sobre un estudio realizado entre los administradores de prácticas en los principales programas de hospitalidad y turismo del Ecuador. En base a dos estudios previos sobre los estudiantes y los empleadores en el área, el estudio trató de identificar las mejores prácticas y evaluar las opiniones de los coordinadores de prácticas que podrían servir como sugerencias para otros programas de hospitalidad y turismo. Esto, ya que se trabaja en encontrar mejores formas de crear, evaluar y administrar los programas de prácticas; y en hacer frente a las necesidades de los estudiantes, al igual que a las necesidades de las industrias de la hospitalidad y turismo. Además, el estudio busca mejorar la conexión entre la experiencia práctica de la industria y la teoría en el aula. Finalmente, se ofrecen sugerencias para futuras investigaciones.

**Palabras clave:** Turismo; Hotelaria; Prácticas; Educación superior; Ecuador.

### **Resumo**

Este artigo trata sobre um estudo realizado entre os administradores de estágios nos principais programas de hotelaria e turismo do Equador. Em base a estudos prévios sobre os estudantes e os empregadores no setor, o estudo tratou de identificar os melhores estágios e avaliar as opiniões dos coordenadores de estágios que poderiam servir como sugestões para outros programas de hotelaria e turismo. Conjuntamente, trabalha-se em encontrar melhores formas de criar, avaliar e administrar os programas de estágio; e em atender as necessidades dos estudantes e das indústrias

---

<sup>1</sup> PhD, Professor, School of Hospitality Management, Penn State University. EUA. E-mail: [hbv1@psu.edu](mailto:hbv1@psu.edu)

<sup>2</sup> PhD Candidate, School of Hospitality Management, Penn State University. EUA. E-mail: [fan.aileen@gmail.com](mailto:fan.aileen@gmail.com)

<sup>3</sup> MTDM, Profesora, Carrera de Turismo Histórico Cultural, Universidad Central del Ecuador. Equador. E-mail: [any3494@gmail.com](mailto:any3494@gmail.com)



de hotelaria e turismo. Sobretudo, o estudo busca melhorar a conexão entre a experiência prática da indústria e a teoria na sala de aula. Finalmente, se oferecem sugestões para futuras pesquisas.

**Palavras-Chave:** Turismo; Hotelaria; Estágios; Educação superior; Equador.

## Abstract

This article reports on a study among internship administrators in leading hospitality and tourism programs in Ecuador. Based on two previous studies among students and employers in the field, the study attempted to identify best practices and gauge internship coordinator opinions that could serve as suggestions to other hospitality and tourism programs as they work towards finding better ways to create, assess, and administer their internship programs and to address the needs of their students and the hospitality and tourism industries and enhance the connection between practical industry experience and classroom theory. Suggestions for future research are provided.

**Keywords:** Tourism, hotels, internships, higher education, Ecuador.

## 1. Introducción

Las prácticas son componentes integrales, y a menudo obligatorios, de los planes de estudio de los programas profesionales de la educación superior en todo el mundo. Dado que los programas como: enfermería, arquitectura, educación, ingeniería, hospitalidad, y el turismo tienen estrechos vínculos con industrias y profesiones particulares, sus programas de prácticas funcionan como un puente entre la teoría del aula y la práctica de la industria (Waryszak, 1999). En el campo de la hospitalidad y el turismo, las prácticas exponen a los estudiantes a la realidad de la profesión y les ayudan a tomar decisiones acerca de su futuro profesional. Ellas proporcionan a los empleadores información útil sobre cómo seleccionar y capacitar a los futuros talentos de gestión (Petrillose y Montgomery, 1998) y ellas benefician a los programas académicos en mantenerlos informados sobre las últimas tendencias y las prácticas de la industria (Patterson, 1999). Las prácticas ayudan en el establecimiento de relaciones de trabajo más estrechas entre la industria y la academia para la colocación de los graduados, y para fines de investigación (Cho, 2006; Yiu y Derecho, 2012). En general, la integración de la instrucción en el aula con la práctica y experiencia laboral del turismo y la hospitalidad, ha demostrado ser una forma efectiva de



enseñar a los futuros profesionales acerca de las realidades de sus campos escogidos (Baum, 1988; Tass, 1998)

Dos estudios recientes en la educación superior ecuatoriana se enfocaron en la experiencia de las prácticas de hospitalidad y de turismo desde la perspectiva de los empleadores y de los estudiantes. En el primer estudio, el cual fue realizado entre los ejecutivos de turismo y hospitalidad en el Ecuador, los profesionales de la industria coincidieron en que las prácticas proporcionaban a los estudiantes una valiosa experiencia práctica que complementaban la teoría impartida en el aula. También consideraron que era útil para ellos en la selección de los mejores internos para futuros puestos de dirección y estar al tanto de la evolución de la educación superior. Sin embargo, estos empresarios se quejaron de que las expectativas de los estudiantes fueron a menudo poco realistas, que los estudiantes no estaban bien preparados, y que los programas de prácticas fueron mal manejados por las universidades. Ellos mencionaron específicamente la falta de planificación, de coordinación y de sistemas de evaluación formales, como deficiencias. Ellos propusieron una reestructuración del proceso con expectativas claras para los estudiantes y para los empleadores, una mejor comunicación por parte de las universidades y una estrecha supervisión de los practicantes por parte de la universidad para que los estudiantes pudieran sacar el máximo provecho de sus experiencias de trabajo práctico (Van Hoof et. al, 2014).

El segundo estudio investigó las experiencias de los estudiantes antes, durante y después de sus prácticas. Los estudiantes participantes en este estudio también reconocieron la importancia de las prácticas ya que vieron que son una parte importante en su desarrollo profesional y mostraron una comprensión de su importante papel en el plan de estudios de turismo y de la hospitalidad. Sin embargo, también en este caso, una de las quejas dominantes era que las prácticas fueron mal administradas por su universidad. Los problemas específicos planteadas por los estudiantes eran la mala organización de los programas, la información insuficiente sobre las prácticas, no habían suficientes opciones de elección para los estudiantes, la burocracia excesiva y una falta general de control y coordinación por parte de la universidad (Fernández, et al, en proceso de publicación).

En vista de que los empleadores y los estudiantes, los dos participantes principales en el proceso, identifican los mismos problemas con relación al papel de la universidad en la experiencia de las



prácticas, un estudio de seguimiento fue diseñado para investigar más a fondo la administración de los programas de prácticas de turismo y hospitalidad desde una perspectiva nacional. En este artículo presenta los resultados sobre dicho estudio, mismo que analizó cómo los programas de hospitalidad y turismo del Ecuador organizan y administran sus programas de prácticas. El estudio tiene por objeto identificar las mejores prácticas y opiniones coordinador sobre lo que estaba bien y lo que estaba mal acerca de los programas. Estas opiniones pueden ser de beneficio para todos los programas en el campo, ya que buscan hacer mejoras a sus programas de prácticas. Luego de una breve revisión de la literatura relevante, este artículo presenta la metodología del estudio, una discusión de los hallazgos más sobresalientes y una conclusión con sugerencias para futuras investigaciones.

## **2. Resumen de la Literatura**

### **2.1. Ventajas de una práctica en turismo y hospitalidad**

El aprendizaje experimental es una parte integral de la educación en hospitalidad y turismo, por lo cual se ha realizado una amplia investigación sobre diversos aspectos de la práctica profesional. Las prácticas se han incorporado en los planes de estudio de la mayoría de los programas de hotelería y turismo de todo el mundo, su propósito principal es proporcionar a los estudiantes experiencia laboral fuera del aula y exponerlos a su futuro en la industria. La mayoría de los programas se han realizado prácticas en una parte obligatoria de la educación de sus estudiantes y les ofrecen para obtener créditos académicos (Szambowski, Szambowski, y Samenfink, 2002). Las prácticas ayudan a los estudiantes a aplicar la teoría a la práctica del aula y que puedan aplicar sus competencias y habilidades en los entornos de la industria del lugar de trabajo de la vida real (Ford y LeBruto, 1995; Petrilose y Montgomery, 1998). Hay tres partes interesadas en este proceso: los estudiantes, la industria y los programas académicos. En un programa de prácticas de éxito, bien organizado, todas las partes se benefician.

Los estudiantes adquieren experiencia en el mundo real y adquieren el crecimiento personal y profesional. Ellos se dan cuenta de las habilidades y la mentalidad que se necesitan para tener éxito. Estas habilidades son: la creación de contactos, la comunicación y el trabajo con los demás



y con los clientes en el lugar de trabajo (Gerber, 2001) que un salón de clases puede que no se les proporcione. A medida que trabajan como practicantes, la confianza en sus propias capacidades crece y estas últimas son fortalecidas en su elección de carrera (LeBruto y Murray, 1994). Adquieren una actitud de sentido común hacia sus futuros puestos de trabajo y hacia la industria. Aprecian las exigencias que los directivos imponen a sus empleados y pueden incluso utilizar sus prácticas o prácticas como una manera de obtener un primer empleo (Cannon y Arnold, 1998).

El segundo grupo de actores es el de los programas de turismo y hospitalidad, y sus profesores, ellos también se benefician. Por medio de un programa de prácticas ellos mejoran sus relaciones con las industrias de hospitalidad y el turismo, al igual que pueden usar su vinculación para crear un programa de estudios más real y variado (Yiu y Law, 2012). Además, las conexiones que ellos establecen no son sólo importantes para la colocación de los graduados y para la reputación del programa o de su plan de estudios, sino también por el acceso que surge de la industria hacia la investigación y por la información obtenida de los profesionales de la industria para el desarrollo del plan de estudios. Al trabajar en estrecha colaboración con profesionales de la industria, los profesores de hotelería y turismo, siguen siendo informados sobre los últimos avances de la industria (Gault, Redington y Schlager, 2000), que luego pueden ser llevados a las aulas y compartir con las futuras generaciones de estudiantes.

El tercer grupo, los profesionales de la industria, también ve claros beneficios: al trabajar con los practicantes, crean una plataforma mejorada de candidatos de la cual ellos pueden escoger en el proceso de contratación (Patterson, 1999). Al crear una experiencia del mundo real para los estudiantes, ellos les ayudan a mejorar sus relaciones con los clientes, sus habilidades de liderazgo y también generan oportunidades para ellos mismos para reclutar a los mejores practicantes y a los más dedicados, para puestos permanentes (Coco, 2000). Ellos ayudan a la academia en la formación de la mente de los gerentes del futuro.

## **2.2. Desventajas de las prácticas en hospitalidad y turismo**

Sin embargo, existen también algunas desventajas: los tres grupos de actores tienen sus frustraciones y decepciones con el proceso y sus resultados. La queja más frecuente es que las prácticas no cumplen con las expectativas de los estudiantes participantes. De hecho, algunos



investigadores han encontrado que una mala práctica puede alejar al estudiante de la industria por completo (Pavesic y Brymer, 1990; Barron, 1999; Tse, 2011). Las razones por las que los estudiantes no están satisfechos con sus prácticas pueden ser muchas, y van desde una mala preparación hasta una alta carga de trabajo y un mal ambiente de trabajo en la organización. A menudo ponen objeciones de que no se les da responsabilidades administrativas durante sus prácticas y que son utilizados como mano de obra barata y educada.

Al igual que los estudiantes están insatisfechos con la experiencia de las prácticas, a veces, también lo están los empleadores. Muchas de sus frustraciones se centran en la incapacidad de los estudiantes para llevar a cabo a nivel de la industria. Los estudiantes esperan para convertirse en supervisores y gerentes, sin embargo, la industria o bien siente que no están preparados para este tipo de responsabilidades o de que los empleados de tiempo completo podrían oponerse a los estudiantes en los puestos de dirección. Expresan su preocupación de que se necesita mucho tiempo para apoyar y supervisar a los internos y preocuparse de tener que girar los estudiantes a diversas posiciones cuando realmente se necesitan para llenar los vacíos en los horarios de trabajo por períodos más largos de tiempo (Van Hoof, et. al, 2014).

De la misma manera, los programas académicos también tienen sus retos: los coordinadores pueden estar cargados por un gran volumen de trabajo relacionado con la administración de diversos sitios de prácticas y asegurándose de que los estudiantes tengan una experiencia que valga la pena (Downey y Deveau, 1987). Encontrar, mantener buenos programas de prácticas y desechar los malos es una tarea ardua, y el visitar los lugares de prácticas, en particular en el extranjero, es lento y costoso.

Lo que combina las opiniones de ejecutivos de la industria y los estudiantes, los dos actores más importantes en el proceso, en su desaprobación es que las prácticas son a menudo mal administradas por las universidades. Tal como lo mostraron los estudios referidos anteriormente en el entorno ecuatoriano (Van Hoof et. al, 2013; Fernández et. al, en proceso de publicación), las quejas específicas fueron: la mala organización de los programas, la insuficiente información sobre las prácticas, la falta de alternativas de elección para los estudiantes, la burocracia excesiva y una falta en general de control, la coordinación, la comunicación y el seguimiento por parte de los coordinadores de prácticas



No hay duda de que la práctica es un componente valioso del currículo profesional y un medio útil para que los estudiantes desarrollen sus habilidades tanto en la práctica como al momento de realizar una supervisión. Sin embargo, existe un desequilibrio entre las expectativas de los estudiantes y los empleadores y, como Yiu y Law(2012) afirman: "Una buena comprensión de los problemas mejorará el futuro éxito de las prácticas" (p. 391). Los educadores y la industria deben continuar en su colaboración para crear prácticas que valgan la pena para todos los involucrados. Los educadores deben asegurarse de que los estudiantes tengan expectativas realistas y estén bien informados, los empleadores deben proporcionar a los estudiantes una retroalimentación honesta y oportuna sobre su desempeño y deberían establecer metas realistas, y los estudiantes deben no sólo ver a la pasantía como una manera de sustituir el crédito académico y como medios para ganar dinero, sino también como una forma de ganar habilidades del mundo real y experiencia.

Un programa de prácticas mal administrado frustra a todos los interesados, independientemente de todas las ventajas que se mencionaron anteriormente. Un programa bien administrado, por otro lado, no sólo ofrece a todos los actores con una valiosa experiencia, pero también aumenta el valor de los titulados en el mercado laboral. Puede ser una oportunidad de ganar- ganar-ganar para todas las partes y que tiene el potencial de ser una verdadera "Puerta de ingreso al mundo real" (Collins, 2002, p.93).

### **3. Metodología**

Dado que la mala coordinación de prácticas por parte de la universidad era una queja que se escuchaba a menudo entre los estudiantes y los empleadores en el Ecuador, el conocimiento sobre cómo los programas de hotelería y turismo administran sus prácticas y cómo se comunican con los grupos de interés se vuelve muy importante, ya que los administradores buscan maneras de mejorar aquellos aspectos del proceso. Con el fin de determinar cuáles eran las mejores prácticas en los programas de hotelería y turismo más importantes del Ecuador, y qué lo que los coordinadores de prácticas pensaban que era lo más importante y lo más difícil en el proceso, se





diseñó un estudio para evaluar las opiniones de los coordinadores de prácticas, y de clasificar las mejores prácticas.

El estudio se realizó con carácter exploratorio y utilizó una encuesta que fue diseñada por los investigadores en base a la información obtenida en los dos estudios mencionados anteriormente, entre los ejecutivos de la industria y los estudiantes en Ecuador (Van Hoof et. al, 2013; Fernández et. al, 2013 de próxima aparición) . Una vez finalizado, el borrador de la encuesta fue presentado a un grupo piloto de cuatro profesores de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca. Sobre la base de su aporte individual, se hicieron varias modificaciones a la encuesta que aumentaron la claridad de las preguntas y añadió varias preguntas una investigación más profunda. Un segundo borrador fue enviado al profesorado de un programa de turismo y hospitalidad externo, para una revisión más detenida y para obtener retroalimentación antes de que se completara la versión final de la encuesta. La retroalimentación tanto de los estudios piloto, tanto internos como externos, indicó que la encuesta tomaría aproximadamente 15 minutos en completarse. Un comunicado en la primera página de la encuesta alienta a los encuestados que contestar todas las preguntas con cuidado y honestidad, ya que se les aseguró la confidencialidad del proceso. Su derecho de negarse a participar también fue claramente explícito.

La encuesta constaba de cuatro partes: la primera parte pidió a los encuestados que compartan su información demográfica como: edad, sexo, cargo en la facultad, la experiencia académica y en la industria, y responsabilidades de su trabajo. La segunda parte investigaba sobre las percepciones de los encuestados acerca de las prácticas, en particular, lo que vieron como las ventajas más importantes. La tercera parte de la encuesta investigó la administración de las prácticas, con especial hincapié en cómo se informa a los estudiantes sobre las oportunidades de prácticas, qué factores influyeron en las decisiones de los estudiantes sobre las prácticas y si las habilidades lingüísticas eran importantes en la experiencia de la práctica. Por último, cuatro preguntas abiertas solicitaban que los encuestados compartan sus opiniones sobre las ventajas y desventajas de las prácticas, las limitaciones para desarrollar programas de prácticas formales y sus recomendaciones para mejoras en el proceso.





La encuesta se realizó durante los meses de septiembre y octubre de 2013. Los procedimientos de muestreo no fueron al azar ya que todos los participantes eran coordinadores de programas de prácticas de turismo y hospitalidad en universidades del Ecuador de las categorías A, B, C y D, que habían sido identificados antes de tiempo para su inclusión en este estudio. Al comienzo del proceso, se estableció contacto con 25 programas de hospitalidad y turismo con un correo electrónico introductorio inicial para informarles del propósito del estudio. Diez de los programas se encontraban en las universidades de la categoría A al momento de realizar el estudio; siete en la categoría B, siete en la categoría C y uno estaba en la categoría D. Después del contacto inicial, las encuestas fueron enviadas por correo electrónico. Con el fin de lograr la más alta tasa de respuestas posible y la variabilidad más amplia de respuestas, a los encuestados se les pidió que administraran libremente la encuesta. Dos correos electrónicos de seguimiento fueron enviados en intervalos de dos semanas y dos llamadas telefónicas adicionales fueron hechas como recordatorios en intervalos de dos semanas después del primer envío de las encuestas. Al final del período de recopilación de datos, diez coordinadores habían respondido a la encuesta.

La principal limitación de este estudio es que sus resultados no se pueden generalizar más allá del alcance de este estudio porque la selección demandada no fue al azar, y la muestra sólo contenía diez encuestados. Las encuestas fueron respondidas por las personas directamente involucradas y los investigadores tuvieron que confiar en que los encuestados se sintieran lo suficientemente cómodos con la garantía de confidencialidad de que iban a responder las preguntas con la verdad. A pesar de estas limitaciones, los investigadores se sintieron cómodos en sugerir que los resultados de este estudio concuerdan con las tendencias de coordinación de programas de prácticas en la hospitalidad y el turismo en todo el país.

Este documento presentará en primer lugar la información demográfica más relevante sobre los encuestados. Después, los resultados de cada una de las tres partes de la encuesta serán presentados en formato descriptivo dado el pequeño tamaño de la muestra. En su conclusión, se abarcará un resumen de los hallazgos dominantes y se sugerirá la forma en que las universidades ecuatorianas pueden utilizar los resultados de este estudio en sus esfuerzos para mejorar la coordinación de los programas de prácticas de hospitalidad y turismo.



## 4. Resultados

### 4.1 Datos de los participantes y del programa

Las diez universidades, los programas y las carreras en este estudio no sólo representan a todas las regiones y a las principales ciudades del Ecuador, sino también a las universidades de las diferentes categorías (Tabla 1). Todas las carreras representadas en el estudio fueron ya sea de: "turismo", "ecoturismo", "hotelería" y / o "gastronomía" (Tabla 2). Todas ellas concedían el título de licenciado/a o de ingeniero/a. Siete de los encuestados se identificaron como "Coordinadores de Prácticas". Seis de los encuestados eran mujeres y su edad oscilaba entre el 27 y 58 años de edad, con una edad promedio de 39 años. Los/as encuestados/as habían tenido considerable experiencia de trabajo de la industria: sólo uno/a de los encuestados/as no tenía ninguna experiencia de trabajo de la industria, tres encuestados/as indicaron que habían trabajado en la industria de entre 1 y 5 años, cuatro afirmaron que habían tenido entre 6 y 10 años de experiencia, y dos encuestados habían tenido más de diez años de experiencia laboral relacionada con la industria (Tabla 2).

La coordinación de prácticas no era un puesto a tiempo completo en ningún programa ya que nueve encuestados afirmaron que eran profesores y coordinadores de prácticas. Una mayoría (60%) afirmó que gastaron menos de diez horas a la semana en la coordinación de prácticas, y el 40% restante entre 10 y 20 horas a la semana (Véase la Tabla 2). En todos los programas, las prácticas eran un requisito de grado obligatorio y cada programa tenía prácticas específicas y exclusivas para las distintas carreras de estudio que ofrecían.

Tabla 1- Datos de los Programas

No.	Universidad	Facultad
1	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Ciencias Humanas
2	Universidad Técnica de Machala	Ciencias Empresariales
3	Universidad Estatal de Bolívar	Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática
4	Universidad Tecnológica Equinoccial	Hotelería, Turismo y Hotelería
5	Universidad Nacional de Chimborazo	Ingeniería
6	Universidad de Cuenca	Ciencias de la Hospitalidad
7	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	Facultad de Recursos Naturales
8	Universidad Central del Ecuador	Ciencias Agrícolas
9	Universidad del Azuay	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias Educativas
10	Escuela Superior Politécnica del Litoral	Facultad de Ingeniería Marina, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos Naturales

Fuente: Van Hoof et. al, 2013.



Tabla 2 – Datos de las carreras y los participantes entrevistados

<b>Carrera</b>	<b>Número</b>
Turismo / Ecoturismo	5
Hotelería y Turismo	3
Hotelería, Turismo y Gastronomía	2
<b>Título</b>	<b>Número</b>
Licenciatura	3
Ingeniería	4
Otras	3
<b>Cargo</b>	<b>Número</b>
Coordinador/a de Prácticas	7
Docente / Administrado/a	3
<b>Título al final de la carrera</b>	<b>Número</b>
Hotelería	4
Turismo	2
Gastronomía	8
<b>Género</b>	<b>Número</b>
Female	4
Male	6
<b>Edad</b>	<b>Años</b>
Promedio	39.1
Mínimo	27
Máximo	61
<b>Experiencia en la industria</b>	<b>Número</b>
Ninguno	1
1 - 5 años	3
6 - 9 años	2
<b>Ocupación complementaria aparte de sus prácticas</b>	<b>Número</b>
Docente	9
Soy parte de la Administración	1
<b>Horas semanales, en promedio, invertidas en la coordinación de prácticas</b>	<b>Número</b>
<10 – horas	6
11- 20 horas	4

Fuente: Van Hoof et al. 2013.

## 4.2. Percepciones de los coordinadores sobre las prácticas

En la segunda parte de la encuesta, se pidió que los encuestados calificaran la influencia de la experiencia de prácticas en el desarrollo de los estudiantes en trece áreas de desarrollo personal y profesional en base a una escala de Likert de cinco puntos, donde 1 = Nada importante, 3 = Un poco importante y 5 = Muy importante. Como lo muestra la tabla 2, los encuestados calificaron todas las áreas como muy importantes, con muy pocas variaciones entre las respuestas. Las únicas dos áreas que fueron calificadas con algo menor fueron las contribuciones de las prácticas a las habilidades de solución de problemas y su capacidad de ser guías en sus vocaciones



profesionales. Evidentemente, y como era de esperar en base a la literatura sobre el tema, los encuestados fueron muy positivos sobre el papel que jugaron las prácticas jugaron en el crecimiento personal de sus alumnos (Artículos 2, 4 y 9) y en su desarrollo profesional (Tabla 3).

Tabla 3 – Valor de la Práctica

Valor de la Práctica	Promedio
1. Ser más responsable sobre las tareas asignadas	4.9
2. Fortalecer las cualidades y habilidades personales	4.9
3. Mejorar el conocimiento práctico	5.0
4. Mejorar la madurez	4.8
5. Desarrollar las habilidades relacionadas con el campo	5.0
6. Ganar conocimiento sobre los procedimientos de la industria	4.8
7. Mejorar las habilidades de solución de conflictos	4.0
8. Incrementar la posibilidad de obtener un trabajo	4.8
9. Mejorar las habilidades de comunicación	4.7
10. Trabajo en equipo	4.6
11. Trabajar como guías en la industria	4.0
12. Uso de nuevas herramientas tecnológica	4.6
13. Incrementar los contactos de la industria	4.9

Fuente: Van Hoof et. al, 2013.

La tercera sección de la encuesta examinó los principales problemas que conciernen a este estudio: la administración de prácticas, el formato de prácticas, lugares de prácticas, la comunicación con los estudiantes y la industria, los criterios de la toma de decisiones del estudiante y los conocimientos de idiomas internacionales. Todas las preguntas de calificación en esta sección usaron una escala de cinco puntos, donde 1 = Nunca 5 = Siempre.

La primera pregunta en esta sección pidió a los encuestados que calificquen con qué frecuencia usaban ciertas herramientas en la administración de prácticas. Como lo muestra la Tabla 4, las herramientas universalmente usadas en el proceso de administración de prácticas fueron reportes de progreso en las prácticas establecidos por la universidad (Promedio 5.0) y, reportes de progreso en las prácticas establecidos por la institución aliada (Promedio 5.0) (Véase la Tabla 3). Casi todos los programas hicieron uso de acuerdos de prácticas entre la Universidad y las empresas (Promedio 4.40) y emplearon una base de datos de instituciones aliadas (Promedio 4.30). Las herramientas menos usadas en el proceso de administración fueron los perfiles de los potenciales estudiantes practicantes (3.60), una base de datos de instituciones aliadas de la



industria a nivel *nacional* (Promedio 3.60), y una base de datos de instituciones aliadas de la industria a nivel *internacional* (Promedio 2.40) (Tabla 4).

Las siguientes tres preguntas investigaron cómo se comunican los coordinadores con sus socios de la industria y con los estudiantes. Como lo muestra la tabla 4, el medio más común de comunicación con los socios de la industria fue el uso de los convenios de cooperación existentes entre los socios de la universidad y de la industria (Promedio 4,50), seguido por las asociaciones del sector (Promedio 4,00) y colegas que vinieron de la industria (Promedio. 3.50). Las conferencias nacionales (Promedio 3,10) y conferencias internacionales (Promedio 2,50) rara vez se utilizaron como medios para contactar a socios de la industria.

En cuanto a las *horas de trabajo requeridas*, las cuatro carreras de hospitalidad de la muestra solicitaron que sus estudiantes completen un promedio de alrededor de 550 horas en sus prácticas en la industria. Las dos carreras de gastronomía diferían enormemente: una requería 1.470 horas y otras 640 horas. Las nueve carreras de turismo variaron desde 320 hasta 1000 horas de requisito como parte de la experiencia de prácticas, con un promedio de 620 horas (Tabla 4). En general, mientras que los requisitos de prácticas en hospitalidad y turismo fueron más o menos similares, los dos programas de gastronomía pidieron a sus estudiantes a trabajar mucho más, lo que podría atribuirse a la naturaleza del plan de estudios y a la experiencia práctica en el desarrollo académico y profesional de los estudiantes.

Tres programas afirmaron que el tiempo promedio de sus prácticas nacionales en una en una compañía fue de un mes, dos programas afirmaron que su promedio fue de dos meses, y cuatro programas utilizaron un promedio de tres meses de prácticas. Dos programas tuvieron prácticas que duraron un semestre, y un programa indicó que sus prácticas duraron un año completo. Con relación a las prácticas *internacionales*, cinco programas afirmaron que estas duraron 1-2 meses y dos programas usaron 6 meses de duración para sus prácticas (Tabla 4).



Tabla 4 – Administración de Prácticas

Herramientas Usadas en la Administración	Promedio
1. Base de datos local	4.3
2. Base de datos nacional	3.6
3. Base de datos internacional	2.4
4. Convenios interinstitucionales	4.4
5. Formato del perfil de potenciales practicantes	3.6
6. Formato de habilidades de los practicantes	3.9
7. Informe periódico de la universidad	5.0
8. Informe periódico de la institución contraparte	4.2
9. Evaluación de la institución contraparte	5.0
10. Informe de tasa de ocupación	3.7
Comunicación con la Industria	Promedio
1. Acuerdos de cooperación	4.5
2. Colegas de la industria	3.8
3. Asociaciones y gremios	4.0
4. Conferencias nacionales	3.1
5. Conferencias internacionales	2.5
Promedio de Tiempo de Prácticas Nacionales	Número
1 Mes	3
2 Meses	2
3 Meses	4
1 Semestre	2
1 Año	1
Tiempo Promedio de Prácticas Internacionales	Número
1 – 2 Meses	5
6 Meses	2

Fuente: Van Hoof et. al, 2013.

En las carreras de hospitalidad, los lugares de prácticas más comunes fueron hoteles, complejos turísticos, restaurantes y empresas de catering. Sin embargo, también existieron muchas otras posibilidades de prácticas, que fueron desde clubes, líneas aéreas, operadores turísticos y ministerios del gobierno. Las carreras de gastronomía fueron más limitadas en sus ofertas: sus pasantes trabajaron principalmente en restaurantes, hoteles, cafeterías, complejos turísticos, empresas de catering, franquicias y asociaciones internacionales. Las ofertas de prácticas más ampliamente dispersas ocurrieron en el campo del turismo: los estudiantes de turismo, no sólo tuvieron la posibilidad de trabajar en cualquiera de los lugares indicados en la encuesta, sino también varios otros, como los gobiernos locales y de la comunidad, centros de turismo, aeropuertos y parques zoológicos o jardines botánicos (Tabla 5).



Table 5 – Sitios de Prácticas

Sitios de Prácticas	Carrera		
	Hotelería	Gastronomía	Turismo
1. Hoteles	4	2	5
2. Restaurantes	3	2	2
3. Clubes (Ej. Club de golf)	2	0	4
4. Cafeterías	2	2	1
5. Resorts & Spas	4	2	7
6. Compañías de Catering	3	2	1
7. Asociaciones	2	1	6
8. Franquicias internacionales	2	2	4
9. Aerolíneas	1	0	6
10. Cruceros	0	0	5
11. Áreas Naturales Protegidas	1	0	7
12. Museos	2	0	7
13. Agencias de Viajes	0	0	8
14. Tour operadoras	1	0	8
15. Ministerios del gobierno	2	0	8
16. Otros	N/A	N/A	*
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>79</b>

\*Encuestados en turismo también mencionaron a gobiernos locales, centros de turismo comunitario, zoológicos, jardines botánicos y aeropuertos

Fuente: Van Hoof et. al, 2013.

Se examinaron tres preguntas finales sobre cómo los estudiantes obtenían la información de las prácticas, cuáles fueron sus motivaciones principales al seleccionar una práctica, y qué habilidades del idioma eran importante en las distintas prácticas.

Según los encuestados, las formas más comunes en que los estudiantes se enteraron de prácticas eran las presentaciones a cargo de la oficina de prácticas y de sus compañeros de estudio, seguidas por las redes sociales y correos electrónicos personales. Lo menos común eran los boletines de prensa, materiales de impresión de la universidad, los anuncios en las oficinas de empleo, y la familia (Tabla 6).

La motivación del estudiante para realizar una pasantía en particular fue calificada en una escala de cinco puntos, donde 1 = Para nada y 5 = Mucho. Lo que motivó *más* a los estudiantes a realizar una pasantía en particular fue la orientación que esta podría proporcionar a sus futuras carreras (Promedio 4,86). El consejo de sus profesores (Promedio 4,44) y el(a) coordinadora de prácticas (Promedio 4,40) también fueron importante, al igual que el lugar de las prácticas





(Promedio 4,33). Aspectos menos importantes en la motivación de los estudiantes, de acuerdo a la opinión de los encuestados fueron la orientación familiar (Promedio 2,50), el consejo de sus amigos (Promedio 2,63) y la remuneración (Promedio 3,10) (Tabla 7).

Con respecto a la importancia de los idiomas extranjeros en las diferentes carreras, las carreras de turismo fueron claramente las más exigentes. El inglés era importante para los diez encuestados como conocimiento de idioma extranjero para los estudiantes, seguido por el francés (7 respuestas positivas) y alemán (5 respuestas). En las carreras de hotelería, cinco encuestados seleccionaron la importancia del inglés, cuatro seleccionaron el francés, y tres seleccionaron el alemán. En el campo de la gastronomía, los conocimientos de idiomas extranjeros se encontraban en menor demanda, con 3 respuestas positivas para inglés y francés, y sólo 2 para alemán (Tabla 8).

### 4.3. Opiniones y recomendaciones

Al final de la encuesta, se pidió a los encuestados que compartan sus opiniones finales en un formato abierto. Cuatro preguntas indagaron sobre lo que sentían, cuáles eran las ventajas y desventajas de tener un programa de prácticas formal, lo que recomendarían para mejorar los programas de prácticas y su perspectiva sobre los beneficios más importantes.

Tabla 6 – Estudiantes y Prácticas – Fuentes de información

Fuentes de Información	Número
1. Charlas informativas en clase	4
2. Afiches	4
3. Charlas informativas previo a las prácticas	8
4. Boletines de prensa	0
5. Redes sociales	5
6. Correos electrónicos personales	5
7. Trípticos	2
8. Anuncios	2
9. Amigos	4
10. Profesores	5
11. Familia	1
12. Clases	6
13. Otros	3
<b>Total</b>	<b>49</b>



Tabla 7 - Motivaciones de los Estudiantes ...

Motivaciones de los Estudiantes	Promedio
1. Ubicación	4.3
2. Prestigio de la institución	4.2
3. Disponibilidad de rotación en el departamento	3.9
4. Oportunidad de viajar	3.3
5. Influencia de la práctica	4.9
6. Remuneración	3.1
7. Consejos de la familia	2.5
8. Sugerencias de los amigos	2.6
9. Consejos de otros estudiantes	3.4
10. Consejos de los profesores	4.4
11. Consejos del /de la coordinador/a de prácticas	4.4

Tabla 8 - Idiomas

	Español	Inglés	Alemán	Francés
<b>Hotelería</b>	4	5	3	4
<b>Gastronomía</b>	4	3	2	3
<b>Turismo</b>	8	10	5	7

Fuente: Van Hoof et. al, 2013

En cuanto a las ventajas de un programa de prácticas formal, las opiniones de los encuestados fueron bastante similares. Los coordinadores consideraron que este trajo estructura, control y organización para el proceso, que les permitió monitorear el progreso del estudiante; es decir era útil en la evaluación del desempeño de los estudiantes, en la evaluación de los empleadores, y en proporcionar a los estudiantes información. Las desventajas enumeradas fueron pocas: siete encuestados afirmaron que no había ninguna. Las tres respuestas restantes mencionaron el tiempo involucrado en el proceso, la falta de sanciones formales para hacer frente a los estudiantes que no se desempeñaban bien, de la rigidez del proceso y de su incapacidad para realizar cambios al proceso.

Las propuestas de mejora se centraron en tres áreas principales: los empleadores, las regulaciones gubernamentales, en particular el pago de los internos y la información. En cuanto a los



empresarios, varios encuestados consideraron que cada vez más los empleadores deberían aceptar estudiantes practicantes y crear más y diferentes oportunidades para ellos. El intercambio de información entre las instituciones, entre universidades y empresas, así como entre las universidades y los estudiantes también se considera que necesita mejorar, en particular con respecto a la nueva normativa de remuneración de prácticas introducida a nivel nacional por el gobierno, recientemente. Varios de los encuestados consideraron que era importante crear bases de datos con todas las instituciones que estaban interesados en el trabajo con los internos. La última y más importante área que necesita mejorar es la de regulaciones gubernamentales. Mientras que unos pocos coordinadores consideraron que los pagos de las prácticas deben ser eliminados porque son experiencias de aprendizaje para los estudiantes, la mayoría se sentía diferente y apreció las remuneraciones. Estos encuestados consideraron que la mayor mejora que se podría hacer, sería que el gobierno informe a los empleadores sobre la necesidad y los beneficios de pagar a los practicantes, o crear un nuevo sistema de prácticas para los estudiantes en conjunto, que beneficie a los empresarios y los estudiantes.

Al igual que en la literatura sobre el tema, el beneficio más importante de las prácticas identificado en este estudio se relaciona con los estudiantes: los comentarios variaron desde "Aprender haciendo", "La aplicación de la teoría a la práctica del aula", "Refuerzo del conocimiento de los estudiantes," "El desarrollo de las competencias profesionales", "Para aprender sobre el mundo de los negocios." Varios encuestados también vieron más allá del estudiante; vieron a la práctica como un medio para "mejorar la formación de los nuevos profesionales", y como una manera de "contribuir a la solución de los problemas del turismo en el país." Un coordinador consideró que las prácticas: "Nos ayuda a actualizar las asignaturas del currículo de acuerdo a las necesidades de los estudiantes... que nos proporciona una herramienta para mejorar el aprendizaje de los estudiantes".

## 5. Conclusión

La coordinación de los programas de prácticas en la educación superior ecuatoriana no es fácil: hay pocos puestos de prácticas, de alta calidad, disponibles que realmente preparen a los



estudiantes para puestos de dirección a futuro y que los motiven a rendir al máximo sus capacidades. Los empleadores son reacios en poner a los estudiantes en cualquier otro lugar, excepto en posiciones operacionales, ya que vienen con poca o ninguna experiencia y, a veces carecen de motivación. Recientes y nuevas regulaciones gubernamentales que estipulan que a los practicantes se les debe pagar el salario mínimo, hacen que el problema sea aún peor, ya que incluso cada vez más se reduce el número de empresarios que estén ahora dispuestos a aceptar practicantes. Sin duda, algunos estudiantes entran en el internado con expectativas demasiado altas y, como resultado, regresan satisfechos con la experiencia y tal vez incluso desanimados sobre la industria en general, y hay problemas considerables en cuanto a la forma en que las prácticas son administradas por las universidades.

Algunos de estos factores están fuera del control de la universidad: las estipulaciones del gobierno no pueden ser ignoradas y los empleadores se resisten a tener que pagar a los practicantes. Su alejamiento del proceso no puede ser evitado o ser ignorado tampoco. Sin embargo, como dice el refrán: "Preocúpese de las cosas que puede controlar, no de las que usted no puede controlar." Por lo tanto, este artículo miró lo que se puede controlar y lo que podría mejorarse en el proceso mediante la identificación de las prácticas en la administración de prácticas o prácticas, y se observaron también las opiniones de los coordinadores en programas de prácticas en hotelería, gastronomía y turismo de todo el país. Estas "mejores prácticas" pueden servir de ejemplo para otras instituciones en su intento de mejorar el proceso y mejorar su conexión con la teoría.

Estudios anteriores en el contexto del turismo y hospitalidad ecuatoriana (Van Hoof et.al, 2013; Fernández et. al, 2013 en proceso de publicación) encontraron que los estudiantes y los empleadores vieron claros beneficios a los programas de prácticas, que van desde la experiencia práctica que complementa a la experiencia en el aula y la preparación para futuros cargos administrativos, a la comprensión de las tendencias del sector y una mayor conciencia de las expectativas del empleador, beneficios que también fueron identificados en la literatura en general. Sin embargo, ambos grupos se quejaron de la mala coordinación y comunicación por parte de las universidades responsables de los programas. A los empleadores les gustaría ver una estructura clara, expectativas claras para todas las partes y la supervisión inmediata del



estudiante. Y a los estudiantes les gustaría estar mejor informados, tener más oportunidades, y ser pagados por sus esfuerzos.

En su investigación sobre la coordinación de prácticas y opiniones, este estudio encontró que la coordinación de prácticas no era una posición de tiempo completo sino más bien de medio tiempo. Todos los encuestados mantuvieron responsabilidades adicionales, principalmente como maestros y casi todos tenían experiencia en el sector, algunos incluso una muy amplia. Todos los programas tenían prácticas obligatorias como parte del programa de estudios y prácticas específicas para cada carrera. Tal vez este podría ser el momento de que para los programas académicos consideren que los cargos de coordinador/a de prácticas ameritan ser a tiempo completo. Esto ya que la importancia del programa de prácticas para todos los interesados es clara, al igual que el tiempo a su vez es un elemento importante que se necesita para garantizar una mayor y mejor comunicación, evaluación, control, y la búsqueda de nuevas prácticas. También es importante que, como esta muestra presentó, el coordinador tenga experiencia previa en el sector. Las personas que han trabajado en la industria comprenden sus desafíos, hablan su idioma y conocen la forma de interactuar con profesionales de la industria.

La mayoría de los encuestados siguieron las tendencias generales tal como lo identificó la literatura en su lista de los beneficios de prácticas: ellos señalaron que las prácticas ayudaron a los estudiantes a adquirir conocimientos prácticos sobre la industria tanto personal como profesionalmente. También consideraron que eran beneficiosas para incrementar los contactos entre la industria y el mundo académico. De particular interés fue la información acerca de las herramientas de administración utilizadas: los programas en general se basaron en sus propios informes, acuerdos y bases de datos, sin embargo, tuvieron menos conocimiento sobre lo que hicieron otras universidades y sobre las oportunidades internacionales para los estudiantes. Así que tal vez, una sugerencia para los coordinadores de prácticas de las diferentes universidades sería que, se reúnan de forma periódica a fin de que discutan sobre las mejores prácticas y compartan ideas sobre cómo vincularse a la industria. Existe el riesgo de que otros puedan "robar" los sitios de prácticas, sin embargo, sólo un esfuerzo nacional conjunto elevará el prestigio de todos los programas y no sólo de unos pocos.



La tendencia en cuanto a la ubicación de prácticas fue principalmente local: los estudiantes se situaron en las comunidades locales, en lugar de a nivel nacional o internacional. Esto es comprensible, pero también existe una limitación en lo que respecta a las oportunidades disponibles y el crecimiento del estudiante. Los estudiantes aprenderán más al estar fuera de su área de comodidad con la familia, los amigos y la escuela; sin embargo, las limitaciones prácticas y financieras a menudo pueden prohibir eso. Si fuera posible, los practicantes deberían ser estimulados a irse y abandonar sus lugares de origen e incluso su país: los retos en este caso son grandes, sin embargo, la recuperación de la inversión es aún más grande.

Según los encuestados, la ubicación de prácticas y el asesoramiento de los profesores y coordinadores fueron las razones más importantes que estimularon a los estudiantes en la elección de ciertas prácticas. A su juicio, la remuneración y la oportunidad de viajar eran menos importantes, al igual que el papel de la familia y amigos en el proceso. Los conocimientos de idiomas son más importantes en las carreras de turismo: todos los coordinadores consideraban que el Inglés era necesario, pero también el francés y el alemán. Este hallazgo no sólo es relevante para los programas de prácticas, pero más aún para los programas académicos en general: en el campo de la hospitalidad y el turismo ya no es posible funcionar de manera efectiva a nivel nacional ni mundial sin por lo menos un buen conocimiento del idioma inglés. El inglés es el lenguaje del turismo y de los viajes, y los estudiantes que tengan habilidades sobresalientes en el manejo de idiomas extranjeros serán requeridos tanto como practicantes como futuros empleados. Tan pronto las universidades del Ecuador y los programas de hospitalidad y turismo empiecen a ver esto, será mejor.

De particular interés fueron las sugerencias realizadas para el mejoramiento del proceso por parte de los encuestados. Algunas sugerencias se encontraban fuera del control de los coordinadores, como la sugerencia de que más empleadores acepten practicantes y de que el gobierno cambie los requisitos de pago. Sin embargo, lo que puede ser controlado fue la sugerencia de que la información sobre las prácticas y su administración sea compartida entre las universidades, y que mejores bases de datos deben ser creadas incluyendo a todos los posibles puestos de prácticas.

Las universidades y los coordinadores de prácticas no tienen voz en el funcionamiento del gobierno o en el comportamiento de los empleadores de la industria. Lo que pueden hacer es ver



a los procesos internamente y abordar los problemas que tienen algún control. Un intercambio de información entre las universidades, una mejor información para los estudiantes y un proceso de evaluación claro y estructurado son los primeros pasos importantes para mejorar la situación. Si los estudiantes tienen expectativas más realistas y están mejor educados, ellos se ajustarán mejor a los cargos en la industria, lo que llevará a los empleadores a "confiar" en las universidades para que estas les envíen estudiantes altamente calificados y ellos puedan ofrecer, a su vez, mejores puestos de prácticas. Los estudiantes deben tener un buen dominio del idioma Inglés y preferiblemente más y debe ser estimulado tanto como sea posible a que salgan de sus zonas de comodidad.

Las universidades no pueden cambiar el mundo exterior, sin embargo, por ejemplo, desde el interior, pueden hacer una diferencia. Un estudiante que entiende que una pasantía significa muchas horas en el restaurante o en la recepción, que habla Inglés con fluidez, que no espera un salario y que está dispuesto a ir a cualquier parte del país o incluso en el extranjero, será muy comercial, no sólo como un práctica, sino también como un candidato a un empleo. Trabajar en la creación de un mejor perfil del estudiante y llegar a la industria con información, mientras se abordan problemas relacionados con la estructura y la comunicación, tomará un largo camino. Los coordinadores deben guiar a sus estudiantes, a sus colegas y a la industria. Por ejemplo: deben ser entusiastas acerca de las carreras de la industria, firmes defensores de los conocimientos de idiomas, experiencia laboral en la industria, deberían contar con el tiempo suficiente y deberían tener las habilidades de comunicación y organización para hacer de las prácticas de una parte verdaderamente integral en el programa de estudios de la universidad.

## Referencias

- Baum, T. (1988). Toward a new definition of hotel management. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 20(2), 36-40.
- Coco, M. (2000). Internships: A try before you buy arrangement. *SAM Advanced Management Journal*, 65(2), 41-44.
- Collins, A. B. (2002). Gateway to the real world, industry training: Dilemmas and problems. *Tourism Management*, 23(1), 93-96.





Downey, J.F. & DeVeau, L.T. (1987). Coordinating the hospitality internship. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 28(2), 38-41.

Fernandez Machado, L., Lopez, D., Cueva, A., y Van Hoof, H. (forthcoming). Percepciones de los estudiantes sobre las prácticas como parte del programa de estudios de la hospitalidad: Un estudio cualitativo. *El Periplo Sustentable: Revista de la Universidad*.

Ford, R.C. & LeBruto, S.M. (1995). Management education in the USA: How much practical hotel management education is necessary? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(5), 1-4.

Gault, J., Redington, J. & Schlager, T. (2000). Undergraduate business internships and career success: Are they related? *Journal of Marketing Education*, 22(1), 45-53.

Gerber, R. (2001). The concept of common sense in workplace learning and experience. *Education + Training*, 43(2), 72-81.

Patterson, V. (1999). The employer's guide: Successful intern/co-op programs. *Journal of Career Planning and Employment*, 57(2), 30-34.

Pavesic, D. V. and Brymer, R. A (1990). Job Satisfaction: What's happening to the young managers? *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 30(4), 90-96.

Pettillose M.J. & Montgomery, R. (1998). An exploratory study of internship practices in hospitality education and industry's perception of the importance of internships in the hospitality curriculum. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 9(4), 46-51.

Szambowski, D.J., Szambowski, L.B. & Samenfink, W.H. (2002). The reality approach to educating hospitality managers: An Australian model. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 14 (2), 53-57.

Tas, R. (1988). Teaching future managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 29(2), 41-43.

Tse, T.S. (2010). What do hospitality students find important about internships? *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 10(3), 251-264.

Van Hoof, H., Cueva, A. Estrella, M., Torres, L. y Eljuri, M. (2014). Percepciones del Sector Empresarial sobre la Educación de Hospitalidad, Gastronomía y Turismo en el Ecuador. *Cultur-Revista de Cultura e Turismo*, 8(1), 211-238.

Waryszak, R. (1999). Students' expectations from their cooperative education placements in the hospitality industry: An international perspective. *Education + Training*, 41 (1), 33-40.



Yiu, M. & Law, R. (2012). A review of hospitality internship: Different perspectives of students, employers and educators. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 12 (2), 377-402.

**Recebido em: 02/05/2014 (1ª versão) 26/08/2015 (2ª versão)**

**Aprovado em: 27/08/2015**