

REVISTA

El Periplo Sustentable.
Universidad Autónoma del
Estado de México
www.psus.uaemex.mx
ISSN: 1870-9036
Publicación Semestral
Número: 26
Enero / Junio 2014

ARTÍCULO

Título:
Percepciones de los Estudiantes
sobre las Prácticas como Parte
del Programa de Estudios de
Hospitalidad: Un estudio cualitativo

Autores:
Ana Cueva Navas
Lucía Fernández Machado
Diana López Molina
Hubert Van Hoof Van Hoof

Fecha Recepción:
24/septiembre/2013
Fecha Reenvío:
10/octubre/2013
Fecha Aceptación:
17/febrero/2014

Páginas:
126 - 149

Percepciones de los Estudiantes sobre las Prácticas como Parte del Programa de Estudios de Hospitalidad: Un Estudio Cualitativo

Ana Cueva Navas
Universidad de Cuenca, Ecuador

Lucía Fernández Machado
Universidad de Cuenca, Ecuador

Diana López Molina
Universidad de Cuenca, Ecuador

Hubert Van Hoof Van Hoof
Universidad de Penn State, E.U

RESUMEN

Este artículo presenta un estudio realizado entre estudiantes de las carreras de Hospitalidad en una destacada universidad en el Ecuador, sobre sus percepciones de las prácticas como un componente obligatorio de su programa de estudios. A través de varias entrevistas grupales, el estudio investigó las opiniones de estudiantes sobre sus experiencias: antes, durante y después de sus programas de pasantías. Como se identifica en el material bibliográfico sobre el tema, los estudiantes reconocieron la importancia de las prácticas para complementar sus experiencias educacionales y para ayudarles a determinar su elección de carrera. Además, ellos también identificaron varios resultados sobre sus programas de prácticas, su estructura y cómo estaban organizadas, ya que ésta es la primera incursión en el tema desde una perspectiva sudamericana, los investigadores esperan generar un punto de partida para futuras investigaciones.

PALABRAS CLAVE

Percepciones, prácticas, educación, hospitalidad, profesional.



JOURNAL

El Periplo Sustentable.

Universidad Autónoma del

Estado de México

www.psus.uaemex.mx

ISSN: 1870-9036

Bi-Annual Publication

Number: 26

January / June 2014



ARTICLE

Title:

Percepciones de los Estudiantes sobre las Prácticas como Parte del Programa de Estudios de Hospitalidad: Un estudio cualitativo

Authors:

Ana Cueva Navas

Lucía Fernández Machado

Diana López Molina

Hubert Van Hoof Van Hoof

Receipt:

September/24/2013

Forward:

October/10/2013

Acceptance:

February/17 /2014

Pages:

126 - 149

ABSTRACT

This article reports on a study done among hospitality students in a leading university in Ecuador regarding their perceptions of the internship as a mandatory component of their curriculum. By means of several group interviews the study investigated student opinions about their experiences before, during and after their internships. As identified in the literature on the topic, students recognized the importance of the internship in rounding out their educational experiences and in helping them make career choices. Yet, they also identified several shortcomings about their internship programs and about the way they were structured and organized. As this is a first foray into the topic from a South American perspective, the researchers hope for it to generate considerable future research.

KEY WORDS

Perceptions, work placements, hospitality, education, professional.

Introducción

Ana Cueva Navas.

*Master in Tourism
Destination Management por
la Universidad de Ciencias
Aplicadas NHTV de Holanda*

*labora en Facultad de
Ciencias de la Hospitalidad
de la Universidad de Cuenca,
Ecuador.*

*Líneas de Investigación:
Educación Superior
Internacional,
Responsabilidad Social y
Gestión de Destinos.*

Lucía Fernández Machado.

*Máster en Gestión Cultural
por la Universidad de
Barcelona*

*labora en la Facultad de
Ciencias de la Hospitalidad
de la Universidad de Cuenca
en Ecuador.*

*Líneas de Investigación:
Cultura, Estudios de Género y
Educación.*

Las prácticas son una parte de muchos programas en educación superior alrededor del mundo. En programas profesionales, particularmente, es una parte integral y a menudo obligatoria de la experiencia académica de los estudiantes. Las prácticas ayudan a acortar distancias entre las clases teóricas y las prácticas en el sector empresarial, éstas exponen a los estudiantes a la realidad del sector y les ayudan a tomar decisiones de carrera. En muchos aspectos, integrando las instrucciones de clase con experiencias de trabajo práctico, han probado el ser una forma efectiva para enseñar a los futuros profesionales sobre las realidades de sus campos escogidos.

Este artículo presenta un estudio diseñado para ver las prácticas desde la perspectiva de los estudiantes de la facultad de Hospitalidad de una universidad líder en Ecuador. Así también, presenta un resumen de la literatura relevante y luego describe lo que los estudiantes de Hospitalidad encuentran importante en sus experiencias de prácticas, con el fin de informar a instituciones académicas similares en Sudamérica y para ayudarles a desarrollar y mejorar sus programas de pasantías, junto con su administración.

Este artículo espera hacer una contribución a la literatura, actualmente disponible, sobre el tema en el contexto sudamericano. En vista de que las empresas de hospitalidad crecen y se convierten en empresas globales, los programas de hospitalidad abren campus universitarios de todo el continente y la importancia económica de la hospitalidad, para la economía local y nacional, crece (en particular, en las economías de desarrollo de América del Sur), es imperativo que los investigadores empiecen a centrarse en el contexto de la educación de hospitalidad

Diana López Molina.

*Máster en Gestión Cultural
por la Universidad de
Barcelona.*

*Labora en Facultad de
Ciencias de la Hospitalidad
de la Universidad de Cuenca,
Ecuador.*

*Líneas de Investigación:
Turismo Cultural y
Patrimonio.*

***Hubert Van Hoof Van
Hoof.***

*Doctor en Filosofía, otorgado
por la Universidad Estatal de
Arizona.*

*Su área de estudio abarca la
Administración Pública, el
Turismo, la Recreación y la
Relajación.*

*Labora en la Universidad de
Cuenca en la Facultad de
Ciencias de la Hospitalidad.*

*Líneas de Investigación:
Temas Estratégicos en
Educación Superior
Internacional y Análisis de
Políticas de Turismo.*

de América del Sur. Además, este artículo llevará al estudio de la educación superior en América del Sur y de la formación de profesionales a la literatura convencional. Se determinarán las percepciones de los estudiantes y se sugerirán estrategias para asegurar que las necesidades de los tres actores en el proceso (estudiantes, instituciones académicas / educadores y la industria) se satisfagan. Se espera que este artículo estimule a investigación futura, no sólo en las prácticas, como parte de la educación superior profesional, sino también a la educación superior en Sudamérica.

Resumen de la literatura

Numerosos estudios existen en países alrededor del mundo, sobre aspectos de las prácticas estudiantiles, tal como lo demuestran los párrafos a continuación. Las contribuciones académicas, sobre el tema, en el contexto sudamericano son limitadas si se las compara con las existentes a nivel global. Los aportes académicos referentes al área de hospitalidad en el contexto ecuatoriano se reducen a determinados estudios, por lo que esta investigación espera incrementar la información disponible al respecto.

Casi todos los programas de hospitalidad en el mundo han incorporado programas de prácticas dentro de sus mallas curriculares en alguna forma u otra, con el principal propósito de brindar a los estudiantes experiencias de trabajo práctico fuera de la clase y exponerlos a un lugar de trabajo, a fin de que puedan experimentar situaciones reales de trabajo y que empiecen a formar expectativas realistas de su futuro en el sector (Szambowski et al., 2002), ya que es considerada una forma efectiva de incrementar el aprendizaje estudiantil, muchos programas y universidades han hecho de las prácticas un

componente obligatorio en la malla curricular: los estudiantes no tienen otra elección que participar, pero en compensación, ellos reciben créditos académicos por sus esfuerzos (Carrera, 2010).

Existen tres actores importantes en el proceso de prácticas: estudiantes, instituciones académicas/educadores y empleadores de la industria (Cho, 2006). Cada uno de estos grupos tiene diferentes expectativas de las prácticas. Además, los esfuerzos y opiniones de cada uno pueden crear o poner fin a la experiencia de cualquiera de ellos. Para que las prácticas sean exitosas, éstas requieren no solamente la cooperación entre las partes involucradas (Yiu et al., 2012), sino también algún nivel de acuerdo y comprensión sobre el porqué son importantes para los estudiantes.

En general se han identificado distintas ventajas importantes en las prácticas, como parte integral de la malla curricular. A los estudiantes se les ha demostrado que los programas de pasantías sirven para desarrollar las habilidades prácticas, necesarias para el éxito inicial en la empresa. Las prácticas también ayudan a los estudiantes a adquirir algunas percepciones de supervisión y gestión, que necesitan para un continuo éxito como administradores o gerentes (Tse, 2010).

Las prácticas ayudan a los estudiantes a establecer una conexión entre la teoría dictada en clase y la práctica, como se menciona anteriormente, y les ayuda a crecer tanto personal como profesionalmente (Waryszak, 1999; Gallart, 2005; Brondani, et al., 2012). Éstas son un gran beneficio para los estudiantes, al momento de decidir acerca de una futura carrera.

En la educación profesional en particular, las prácticas ayudan a los estudiantes a comprender los principios de gestión, aprendidos en la teoría y éstas les permiten aplicar sus competencias y habilidades en un ambiente del mundo real (Ford et al., 1995; Petrilose et al., 1998, Tass, 1998). Además, se considera que el aprendizaje teórico, en la praxis es

uno de los puntos principales de desarrollo educativo del ser humano, pues permite analizar el desempeño de cada ser en diferentes contextos, conduce a la creatividad individual, la interacción social y lo prepara a afrontar los problemas de la vida cotidiana (Torres et al., 2013). Para Baum (1988) una experiencia de trabajo práctica es un pre-requisito esencial para convertirse en un administrador efectivo.

Específicamente, los estudiantes no solo obtienen experiencia: obtienen un mayor conocimiento de las áreas y habilidades que se necesitan para ser exitosos, incluyendo conexiones, supervisión de tareas y la habilidad de trabajar con otros (Gerber, 2001).

Ellos llegan a tener más confianza en sus habilidades y ganan presencia en lo que se necesita para el éxito, en puestos gerenciales (LeBruto et. al., 1994). Ellos aprenden cómo interactuar con sus compañeros de trabajo y con sus clientes/invitados; así también adquieren una actitud de sentido común hacia sus futuros trabajos y las empresas. Los estudiantes pueden, incluso, usar sus prácticas como una forma de obtener su primer trabajo (Brondani et al., 2012).

Los beneficios específicos para los empleadores incluyen: el desarrollo de los estudiantes en experiencias del mundo real, exposición hacia las empresas, destacadas relaciones con los clientes, habilidades de liderazgo y oportunidades para reclutar a los mejores y más dedicados pasantes para posiciones permanentes. Los empleadores ven a las prácticas como un área de prueba para sus futuros empleados (Coco, 2000; Patterson, 1999), asimismo, como una manera efectiva de reducir costos en cuanto a personal de un hotel, un restaurante, un área protegida o un atractivo. Así también, el desempeño de los practicantes puede influir positivamente dentro del ámbito laboral, al ver en ellos, un área de apoyo cuando existe una gran afluencia de turistas o grandes cantidades de trabajo (Bastidas, 2009)

Para los educadores y los programas académicos, las actividades de práctica son importantes para fortalecer la relación de las instituciones educativas con el sector empresarial de la Hospitalidad y aumentar la reputación del programa de estudios (Patterson, 1999). Los programas educacionales y los profesores que trabajan en ellos, se benefician también de las prácticas. Para Carrera (2010), el reto de las instituciones educativas consiste en adaptar sus contenidos a situaciones reales, para lo cual, el personal docente deberá recibir capacitación, en metodologías didácticas, que les permita transmitir los conocimientos de forma más directa y vivencial a sus alumnos. Además de lo anteriormente mencionado, éstas estimulan la reputación de un programa. Los programas de pasantías y las experiencias prácticas ayudan a crear una malla curricular más variada y comprensiva (Yiu et al., 2012; Brondani et al., 2012). Éstas apoyan a programas y administradores ubicando a sus estudiantes en posiciones permanentes, luego de su graduación, y fortalecen las conexiones de los programas hacia las empresas. Estas conexiones no son solamente importantes en cuanto a la ubicación laboral del estudiante y de la reputación del programa, sino que también lo son en lo referente al acceso a las empresas para propósitos de investigación y para contribuir al desarrollo de la malla curricular. Ellas ayudan a los profesores a mantenerse actualizados en los últimos avances de las empresas. Un programa de pasantías con un alto nivel de prácticas en compañías reconocidas, puede ser una herramienta de reclutamiento: éste puede ayudar a convencer y prometer a un alto número de estudiantes motivados a unirse al programa (Gault et al., 2000).

Además de muchas ventajas que pueden ser reconocidas para cada uno de los actores, existen también limitaciones que han sido señaladas en la literatura a lo largo de los años. Cada uno de los tres grupos de actores, ve los beneficios de las prácticas de manera diferente y tiene distintas necesidades, creencias y expectativas. Si estas no se cumplen, los actores quedarán insatisfechos.

La limitación más importante que ha sido identificada, a través del tiempo, y una y otra vez en la literatura, es que las prácticas no siempre cumplen las expectativas de los estudiantes participantes. De hecho, algunos investigadores han encontrado que una mala práctica puede apartar al estudiante del sector (Barron, 1999). Tse (2011) también encontró que los estudiantes a los que él investigó, no vieron sus experiencias de prácticas desde el lado más favorable y Pavesic et al. (1990) afirmaron que la naturaleza de los trabajos que los estudiantes desempeñaron junto a las horas trabajadas, no ubican a las empresas en el sitio más halagador.

Pueden ser varias las razones por las que los estudiantes están insatisfechos con sus prácticas, empezando desde: una deficiente preparación, largas horas, una pesada carga de trabajo, sentir que realizan un trabajo corriente, un mal ambiente laboral, una deficiente supervisión y una falta de compromiso, tanto por parte del estudiante/pasante como del empleador/gerente. Adicionalmente, la insatisfacción puede suceder si los estudiantes esperan recibir una responsabilidad administrativa significativa, dado a su estatus académico y a aquellas expectativas que no se cumplen. Muchas de estas causas que hacen que los estudiantes estén insatisfechos, están fuera del control del programa académico (Pavesic et al., 1990; Barron, 1999; Tse, 2011); pero, la coordinación y administración del programa de pasantías, son responsabilidad del programa académico y si, ellas, son ejecutadas pobremente, ellas, también, pueden llegar a ser causa de descontento para el estudiante.

Al igual que los estudiantes están insatisfechos con sus experiencias de práctica, también los empleadores lo pueden estar. Muchos de los enfoques de sus frustraciones se centran en la inhabilidad de los estudiantes para desempeñarse a los niveles de la empresa. El hecho de que los estudiantes esperen llegar a ser supervisores y gerentes cuando no están listos para esos puestos; el tiempo que les toma apoyar y supervisar a pasantes, y el tener que rotar a los estudiantes en varios puestos cuando ellos, realmente, necesitan llenar los

vacíos en los horarios de trabajo por períodos de tiempo más largos; son algunos de los aspectos que se pueden nombrar (Coco, 2000).

Los programas académicos pueden ser agobiantes por la desconexión que existe entre los empleadores y los estudiantes. Existe una pesada carga de trabajo que trata de coordinar distintos sitios de ubicación y asegurar que los estudiantes tengan una experiencia que valga la pena. Además, existen responsabilidades académicas y profesionales que los programas tienen hacia el estudiante y el empleador (Downey et al., 1987).

La práctica es un componente valioso del programa de estudios profesionales y una herramienta útil para los estudiantes, para desarrollar tanto habilidades prácticas como de supervisión. Sin embargo, existe un desequilibrio entre las expectativas de los estudiantes y la de los empleadores en cuanto a las prácticas. Tal como lo afirman Yiu et al. (2012: 391): "Un buen entendimiento de los problemas, incrementan el futuro éxito de las prácticas". Estos escritores mencionan que, futuros estudios de investigación, deberán profundizar en esta brecha de comunicación y analizar cómo, ambas partes, pueden colaborar para que no sólo mejoren los resultados educativos para los estudiantes, sino que mejoren las metas de empleo de los empleadores. Las prácticas juegan un rol vital porque ayudan a los programas académicos, a determinar, como preparar mejor a los estudiantes para el lugar de trabajo. Incluso, la práctica ayuda a preparar los sitios de trabajo para los estudiantes. A los empleadores les simpatizan los graduados, quienes tienen las habilidades técnicas para ser exitosos en el trabajo y para sobresalir. A los estudiantes les gusta un trabajo que sea una continuación de su educación, que cumpla con sus necesidades para ser exitosos, que les haga sentirse apreciados y que les ayude a crecer como personas y como profesionales.

Los educadores y las empresas se necesitan para crear prácticas que valgan la pena, para que todos estén involucrados. Los educadores deberían asegurarse que los estudiantes tengan expectativas reales y que el lugar de trabajo cumpla con sus deseos y sus

necesidades. Los empleadores deberían entregar a los estudiantes una honesta y puntual retroalimentación sobre su desempeño y deberían fijar metas realistas y los estudiantes, el grupo más difícil de controlar, no solamente deberían ver las pasantías como una forma de sustituir los créditos académicos, como una forma de hacer dinero, sino como una alternativa para ganar destrezas, experiencia y herramientas para hacer una evaluación honesta de sus futuras carreras (Yiu et.al., 2012; Gault et.al., 2000). Un programa de prácticas bien administrado, no sólo provee de una valiosa experiencia a todas las partes relacionadas, sino que robustece el valor de los graduados en el mercado laboral. Esta puede ser una oportunidad de ganar – ganar – ganar para todos los actores y una verdadera “puerta hacia el mundo real” (Collins, 2002: 93).

Metodología de investigación

Con base en el resumen literario sobre el tema, el cual identificó una escasez de literatura relevante en el contexto latinoamericano y una ausencia en la literatura ecuatoriana, al igual que varios aspectos positivos y negativos sobre las pasantías desde las perspectivas de todos los actores en el proceso; un método de investigación cualitativo fue usado para crear un inventario inicial de las percepciones dominantes de los estudiantes sobre sus experiencias: antes, durante y después de sus prácticas en las empresas del sector turístico, hotelero y de gastronomía en Ecuador.

Los datos obtenidos en el estudio aquí presentado, fueron recolectados a través de cuatro entrevistas grupales con estudiantes de las carreras de Hotelería, Gastronomía y Turismo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, una universidad pública en Ecuador que está ubicada dentro de la más alta categoría de universidades públicas en el país por el gobierno nacional. La universidad es la institución cuna de la mayoría de los autores de este artículo.

Las entrevistas grupales son formas convenientes y rápidas de recoger información de diferentes personas, simultáneamente. Las entrevistas grupales y los grupos focales son también usados para fomentar la participación de quienes no están dispuestos a responder preguntas en una situación individual y pueden sentirse más a gusto en un grupo. Ellos, han sido usados ampliamente para explorar fenómenos complejos y generar hipótesis, partiendo de las opiniones de los participantes, sus actitudes y atributos de los temas de discusión (Creswell, 2009; Krueger et al., 2009)

Mientras que el tiempo y la conveniencia son las ventajas de las entrevistas grupales, una obvia desventaja es el riesgo de un “pensamiento grupal”, en el cual los entrevistados son influenciados en sus respuestas por las respuestas de sus pares. Adicionalmente, existe el problema de que opiniones grupales dominantes, pueden acallar opiniones en contra e impedir a los participantes compartir sus verdaderos sentimientos. Por ello es importante que, el entrevistador, involucre a todos los participantes en la discusión y trate de evitar el “pensamiento grupal”, estimulando a los participantes a compartir sus opiniones. Además, existe el conflicto de la confidencialidad. En entrevistas grupales, las opiniones están compartidas con otras en una discusión abierta. Los investigadores pueden garantizar la confidencialidad de información de los participantes, no obstante, no implica que ellos no puedan compartir sus respuestas con otras personas fuera del grupo. Para manejar este conflicto, es importante para el entrevistador, obtener el consentimiento de los participantes previo a la discusión e informarles sobre el asunto de confidencialidad (Flores et al., 2005; Kitzinger, 1995; Patton, 2002; Wolff, 2002).

Cuatro grupos de entrevistas fueron conducidos en un período de dos semanas del mes de Diciembre del 2012 por una de las investigadoras, quien recibió ayuda de una asistente de investigación a cargo de la grabación de datos y la toma de notas. La asistente de investigación estuvo a cargo de la transcripción de datos y de la comparación de las grabaciones con los materiales escritos. Esta última actividad, bajo la supervisión de uno

de los investigadores.

Al término de la transcripción de datos, dos de las investigadoras y la asistente de investigación, analizaron los datos transcritos por cada pregunta y por cada categoría (las preguntas fueron agrupadas en tres categorías: experiencias y percepciones antes, durante y después de la experiencia de prácticas). Ellas identificaron tendencias dominantes y temas en las respuestas, cada una de manera independiente y luego compararon y resumieron sus observaciones durante una serie de tres encuentros, llevándonos a los resultados que se reportan en la parte inferior.

Una descripción del sistema de prácticas en la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Antes de discutir los resultados de este estudio, es apropiada una breve descripción del sistema de prácticas que toma lugar en la Facultad de las Ciencias de la Hospitalidad, ya que es considerablemente diferente de otros sistemas usados en programas similares alrededor del mundo. Muchos de los programas en la educación superior usan sistemas de prácticas que ubican a los estudiantes, exclusivamente, en un contexto de trabajo (ellos no toman clases teóricas simultáneamente) por un extenso período de tiempo. El período de tiempo puede variar con base en la naturaleza de la pasantía, los requerimientos académicos de los estudiantes, al igual que los requisitos de los programas y pueden cambiar por algunas semanas al año. Aparte de los obvios beneficios del estudiante, al estar en la capacidad de enfocarse, exclusivamente, en el desarrollo de su trabajo, este sistema es relativamente fácil de administrar.

En muchos países como en los Estados Unidos, una práctica de verano, al final del año académico, es la opción más popular. Otros países, en Europa por ejemplo, prefieren un

semestre solamente de pasantías. En muchos de los casos, las pasantías son obligatorias (aunque algunos programas de renombre, han escogido no hacerlas un componente requerido para su malla curricular) y son respaldadas con créditos académicos. Los programas pueden demandar una o más prácticas como parte del programa de estudios y la cantidad de créditos recibidos varía en base a la extensión de las pasantías (como se expresa en el número de horas trabajadas) y a los requisitos de un programa. En algunos países (como en los Estados Unidos), los empleadores pagan a sus estudiantes un salario básico, pero en otros ambientes, se espera que trabajen sin ganar remuneración.

El sistema en la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad es muy diferente del formato regular y éste, obliga a que los estudiantes completen un plazo de cinco o seis semanas, durante el curso de sus carreras académicas, por un total de 640 horas de experiencia laboral. Se espera que los estudiantes completen dos prácticas durante el segundo, tercero y cuarto año de sus estudios. Se pretende que estas prácticas estén cercanamente relacionadas al programa teórico que se persigue en ese momento. La mayoría de los sitios de prácticas están establecidos y los estudiantes generalmente escogen de una lista de posibilidades. Raramente los estudiantes se dedican a realizar prácticas que han encontrado por sí mismos y una gran cantidad de ellos escoge realizar sus pasantías cerca de Cuenca. La mayoría de estas prácticas no son pagadas. No se otorgan créditos académicos por éstas.

Un beneficio de este sistema es la conexión cercana e inmediata de la clase teórica a la práctica y la aplicación directa de un curso específico en el campo de trabajo. Además su administración requiere una labor intensa y el área de lugares, para pasantías disponibles, debe ser extensa. Los empleadores prefieren largas pasantías, a experiencias de 15 a 20 horas, ya que existe menos capacitación relacionada y, los estudiantes, en una práctica más prolongada, pueden desempeñarse como empleados regulares, en lugar de ser visitantes a corto plazo.

Muchos de los estudiantes del programa, tratan de completar sus prácticas durante sus cuatro años de estudios. Sin embargo, tienen la oportunidad de completar el programa de prácticas en el semestre siguiente a la finalización de su programa de estudios. En todos los casos, los estudiantes no se graduarán si no han completado todos los requisitos de prácticas.

Los resultados

Los resultados parten de la transcripción y compilación de información obtenida en los grupos focales, realizados con dieciocho estudiantes de pregrado de la Facultad de Hospitalidad de la Universidad de Cuenca. Con el fin de sistematizar las experiencias vividas de forma concisa, se distinguieron tres tiempos: antes, durante y después de las prácticas, tiempos que resumen el diálogo sostenido con las personas involucradas y que muestran su sentir.

Antes de las prácticas

Dos aspectos fueron identificados como los hilos conductores de las opiniones de los estudiantes de las tres carreras: la información y las expectativas. La información a la que los estudiantes accedieron al inicio de su carrera, tuvo dos canales fundamentales: por la vía institucional y entre pares. En cuanto a la vía institucional, los entrevistados, principalmente de la carrera de Turismo, indicaron haber recibido información general, sobre las prácticas, en un taller de inducción previo al examen de ingreso a sus carreras, como parte de la bienvenida a la Facultad. Sin embargo, este proceso de inducción pasó desapercibido y, en ciertos casos, no tuvo importancia, hasta que el momento de iniciar las prácticas se aproximaba. Un(a) de los(as) encuestados(as) acotó: "Antes de entrar en la universidad, ya nos indicaron, en las charlas del propedéutico, lo que íbamos a realizar y

nos dijeron que la carrera consta de viajes, prácticas y toda la información, pero sólo sabíamos lo que nos dieron ahí y no más cosas en detalle”. Esta información, en algunos casos, dejó en los estudiantes la sensación de perplejidad, de vacío y, en ocasiones, fue insuficiente, en relación a lo que debían conocer y que esperaban haber recibido en el espacio institucional (considerado como responsable de su formulación, coordinación y seguimiento). Por otro lado, la información también fue canalizada a través de los pares. Los comentarios de las experiencias previas de sus compañeros (aquello que les fue agradable, lo que no valió la pena, aquello que debió evitarse, etc.) o comentarios de empresarios del sector de Hospitalidad tuvieron incidencia en las ideas sobre las prácticas.

Las expectativas, antes de realizar sus primeras experiencias prácticas, estuvieron cargadas de ilusión por el aprendizaje y curiosidad; algunos estudiantes, incluso, esperaban que las prácticas fueran mucho más exigentes en comparación a lo experimentado. La idea de realizar una pasantía estaba estrechamente ligada a reforzar la materia dictada en clase.

En cuanto a la posibilidad de elegir la ubicación de las prácticas, los estudiantes estuvieron limitados a desarrollar sus pasantías en los lugares determinados por la Universidad, en casi la totalidad de los casos y, expresaron su descontento, en cuanto a la coordinación de las mismas. De acuerdo a la Coordinadora de Prácticas de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, esta limitación se debe a razones de cantidad y calidad de los contactos existentes y por naturaleza del sector: “Para que los chicos hagan prácticas en un hotel, por ejemplo, necesitamos que éste tenga todos los departamentos y, en Cuenca (ciudad donde se realizó el estudio), casi no hay”.

Durante las prácticas

Los estudiantes, la mayor parte de los entrevistados, manifestaron que, conforme iban ganando experiencia, una profunda sensación de insatisfacción iba creciendo en cuanto al

nivel de exigencia y de tareas asignadas en las pasantías. Un(a) estudiante de Hotelería aseveró: "...nos tocaba hacer cosas muy diferentes a las que uno esperaba. Nosotros íbamos a hacer prácticas en el área de Alimentos y Bebidas, empezamos como Host y al final nos mandaban a hacer informes, inventarios, cotizaciones de empresas..." Así, en el transcurso de sus vivencias, develaron una brecha significativa en la relación teoría-práctica, al punto de considerar a las prácticas como un componente lleno de aprendizajes nuevos, útiles e interesantes que no se vinculan, necesariamente, con los recibidos en aula. De igual manera, expresiones de descontento en cuanto a falencias en el sistema de gestión, organización y seguimiento por parte de la Universidad, predominaban en todas las entrevistas grupales.

Después de las prácticas

El enfrentarse al mundo real a través de las prácticas, haber vivido algunas experiencias, buenas en algunos casos y difíciles en otros, lleva a una afirmación consistente, sobre la importancia de las mismas, en la formación profesional de los estudiantes. Al mismo tiempo, se percibieron sentires contradictorios de algunos estudiantes, en el sentido de que "no harían las prácticas si no fueran obligatorias", pero, por otro lado, se consideraban experiencias necesarias "Para bien o no, igual aprendemos".

Asimismo, los estudiantes mencionaron, dentro de los aportes positivos de las prácticas, en cuanto a la formación profesional y estudiantil, los siguientes aspectos: el contacto con la realidad al enfrentar situaciones de toma de decisiones y conflicto, el establecer contactos, el fomentar relaciones interpersonales y el adquirir experiencia. Por la forma en la que está estructurado el sistema de prácticas, los estudiantes consideraron que era muy positivo que sus experiencias no se hayan centrado en el campo de su preferencia, sino que, el hecho de rotar por casi todas las situaciones en las que se relacionaba su futuro profesional, les permitió orientar sus preferencias o alejarse de ellas ("...Aún si las prácticas

no fueran obligatorias, yo sí haría algunas, porque así veo qué es lo que me gusta hacer y lo que no”). En consecuencia, las prácticas enriquecieron el conjunto de campos que debían conocer, desde cualquier espacio que desearan ejercer o especializarse a futuro. En contraste a ello, los campos más cuestionables de las pasantías se vinculaban con la gestión interna de las mismas como: excesiva burocracia, falta de personal exclusivo para la coordinación del área, falta de acompañamiento al estudiantado y de comunicación, al igual que inexistencia de convenios a nivel nacional y una débil relación entre la teoría y la práctica en la que se desenvuelve su formación profesional.

Conclusiones

Este artículo presenta un estudio que investigó las percepciones de los estudiantes sobre las prácticas en un entorno de gestión de la hospitalidad en el Ecuador. Una revisión de la literatura relevante identificó tres partes interesadas en el proceso de prácticas: los estudiantes, el sector y los programas académicos.

El resumen de literatura muestra algunos enfoques sobre el valor de las prácticas, su importancia y sus beneficios, tanto desde el punto de vista global como determinados aportes ecuatorianos, por lo que, en el estudio, se utilizó un proceso de entrevistas grupales para investigar las percepciones de los estudiantes ecuatorianos y poder compararlas con aquellas dominantes en otras partes del mundo. El proceso de entrevista grupal se utilizó, porque permitió a los investigadores obtener información de primera mano y cuantiosa información de los participantes del estudio con bastante rapidez. Sin embargo, mientras que los beneficios eran el tiempo y la comodidad, los investigadores fueron conscientes del riesgo de que los participantes fueran influenciados en sus respuestas por las de sus compañeros y que las opiniones del grupo dominante, podrían acallar las opiniones opuestas. A lo largo del proceso, los entrevistadores se aseguraron de que todos los participantes se involucraran en la discusión y que se sintieran cómodos al

compartir sus opiniones.

El estudio encontró que los estudiantes obtenían información sobre sus prácticas, a través de dos fuentes: la institución académica y sus pares que ya habían participado en el proceso. Mientras que la información que recibían del coordinador de prácticas era mayormente formal, la información que recibían de sus compañeros era más enriquecedora, más detallada y, muchas veces, se veía más realista.

La segunda observación importante fue que los estudiantes sentían, fuertemente, que sus expectativas sobre las prácticas a menudo no se cumplían, tanto en la calidad y en la cantidad de la exposición que se les ofrecía, como en las situaciones de la vida real en el sector. Los estudiantes expresaron frustración con el sistema administrativo de su institución y mencionaron una discrepancia entre la teoría dictada en clase y la práctica en el sector. Ellos sentían que mejor y más detallada información, tanto formal e informal, los hubiera prevenido de tener expectativas demasiado altas e irrealistas. Ellos expresaron frustración con el formato de prácticas cortas, antes que unas pasantías largas, porque en muchos casos, las pasantías no pagaban su esfuerzo. Muchos participantes del estudio expresaron que ellos no hubieran participado en las pasantías, si, éstas, no hubieran sido un componente obligatorio de su programa de prácticas, pero, al mismo tiempo, observaron que, sin importar la calidad de las pasantías, ésta era una experiencia de la que aprendían y les ayudaba a decidir sobre su futuro puesto laboral en el sector.

Por ser uno de los pocos artículos académicos referentes al tema, en el contexto ecuatoriano, este estudio confirmó que existen vastos temas por indagar en el área de hospitalidad. Tal como lo mencionaba la literatura, desde la perspectiva de los estudiantes, las prácticas ayudan a cerrar la brecha entre la teoría impartida en clase y la práctica, ofrecen una exposición a situaciones de la vida real del sector y las pasantías ayudan en la toma de decisiones de futuras carreras profesionales. Las prácticas pueden beneficiar a los

programas académicos mediante: el fortalecimiento de sus vínculos con el sector, el mejoramiento de su reputación y en la creación de oportunidades potenciales de investigación para la Facultad. La mayoría de las limitaciones identificadas en los tres grupos de interés, se centraron en el hecho de que las expectativas sobre las prácticas eran a menudo poco realistas y por ello no se cumplieron. Los estudiantes se sienten frustrados con la experiencia, porque sienten que están mal informados, se sienten mal utilizados durante las prácticas, hay una desconexión entre la teoría dictada en el aula y la práctica en el sector y, sobre todo, sus expectativas no se cumplen. Sin embargo, no ven el valor de las prácticas, aunque sea negativa, exponiéndolos hacia el sector.

Para los programas académicos que incluyen prácticas en sus programas de estudio, estos resultados sugieren que la construcción de un sólido programa de pasantías que ofrece información clara y realista, es esencial para reducir el descontento estudiantil y la frustración. Las diferentes perspectivas de los entrevistados fueron complementarias, en aspectos de gestión interna, y sugirieron el fortalecimiento del sistema de prácticas, a través de una mejora en la administración y coordinación. Un enfoque de gestión global de las prácticas que permita la interrelación con actores nacionales, regionales e internacionales en múltiples áreas de la Hospitalidad, podría ser una alternativa conveniente para el futuro desempeño laboral de los potenciales profesionales. Así también, redistribución horaria de ciertos tipos de prácticas conforme al perfil del egresado, la implementación de infraestructura de calidad acorde con las necesidades de las carreras, en especial de Hotelería y Gastronomía, al igual que la multiplicación de alianzas y convenios con los sectores público – privado y mayor seguimiento durante las prácticas, fueron las principales reformas sugeridas en las entrevistas grupales.

Los ejecutivos de la industria que trabajan con los estudiantes en situación de prácticas deben tener cuidado de estos resultados: es cierto que los estudiantes no tienen experiencia y que pueden necesitar más supervisión que los empleados regulares, sin

embargo, como suele ser el caso, si son de confianza y se les debe dar un poco de responsabilidad que esté a la altura de las expectativas puestas en ellos. Son, después de todo, el futuro talento de la administración del sector y estarán interesados en él.

Hay algunas limitaciones en este estudio que necesitan ser identificadas. En primer lugar, las opiniones expresadas aquí son las de un solo grupo de estudiantes, en un lugar y en un campo de estudio. Como resultado, estas opiniones no se pueden generalizar más allá del alcance de este estudio. En segundo lugar, el formato de la recopilación de datos seleccionado, aquella sobre la entrevista grupal, tiene sus ventajas e inconvenientes, como se discutió anteriormente. La información obtenida fue rica en calidad y baja en cantidad. El proceso relacionado con un número limitado de estudiantes y un formato diferente, como una encuesta, habría sido capaz de reunir información sobre un grupo mucho más grande de estudiantes en un formato diferente, cuantitativo, por ejemplo. Por último, este estudio sólo observó la opinión de los estudiantes, presentando un cierto vacío.

Sobre la base de estas limitaciones, por lo tanto, hay una serie de recomendaciones para futuras investigaciones. Los estudios futuros podrían ver la recolección de datos en un formato diferente y, por lo tanto, aumentar el tamaño de la muestra; se podrían analizar experiencias prácticas y opiniones en diferentes disciplinas académicas, se podrían duplicar estos esfuerzos en otros países y se podrían investigar las opiniones de los ejecutivos del sector y de administradores de programas. Así también, una comparación extensa y profunda entre estudiantes de diversas culturas podría ser una fuente valiosa de investigación.

La práctica es un componente valioso en muchos programas académicos, especialmente los que son de naturaleza profesional. Su valor es evidente, pero también lo son sus defectos. Traer el sector empresarial al aula y llevar la teoría al sector empresarial podría ser mucho más efectivo. Este estudio investigó la opinión de los estudiantes en el contexto

latinoamericano, no sólo para hacer frente a una laguna en la literatura sobre el tema, sino también, para fomentar la investigación futura y para informar a los ejecutivos de la industria y los administradores de programas, a fin de que puedan trabajar conjuntamente para mejorar la experiencia y conocer mejor las expectativas de todos los involucrados, especialmente de los estudiantes.

Bibliografía

- Bastidas, L. (2009). Las pasantías de las estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato de la carrera de Turismo y Hotelería y su influencia en los empleados de la Hostería Rumipamba de las Rosas en el período noviembre 2008 – febrero 2009 [Tesis] Ambato-Ecuador. Disponible en línea: http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/4490/ts%20hoteleria%20y%20turismo_2009_08.pdf?sequence=1 [Acceso: 06 de febrero 2014].
- Barron, P. (1999). The theory and practice of industrial placement: An analysis of hospitality students' experiences. In J. Molloy and J. Davies (Eds.), *Proceedings of the CAUTHE National Research Conference 10-13 February 1999* (pp. 1200130). Adelaide, Australia: Australia Bureau of Tourism Research.
- Baum, T. (1988). Toward a new definition of hotel management. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 20(2), 36-40.
- Brondani, N, Dieckow, N, Lansse, E (2012). La percepción acerca de la formación universitaria, inserción laboral y desempeño: Estudio de caso de los profesionales en Turismo de Misiones, Argentina. [Informe presentado en el 5to. Congreso Latino-americano de Investigacao Turística] Brasil. Disponible en línea: <http://gtci.com.br/congressos/congresso/2012/pdf/eixo7/Brondani%20Dieckow%20Lansse.pdf> [Acceso: 06 de febrero 2014].
- Carrera, P (2010) Diseño del Sistema Académico por Competencias de la Escuela de Turismo y Hospitalidad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. *Gestión Turística*, N° 13, Jun. 2010, pp 113 – 127
- Cho, M. (2006). Student perspectives on the quality of hotel management internships. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 6(1), 61-76.
- 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.
- Creswell, J.W. (2009). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3rd ed.), 145-173, Los Angeles, CA: Sage.
- Downey, J.F. & DeVeau, L.T. (1987). Coordinating the hospitality internship. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 28(2), 38-41.
- 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.
- Flores, J.G. and Alonso, C.G. (1995) 'Using focus groups in educational research', *Evaluation Review* 19 (1), 84-101.
- Gallart, M. (2005): Empleo, Informalidad y formación. Segmentación de oportunidades laborales y formación. *Revista de Trabajo*, Vol. 1.
- 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.
- Kitzinger J. (1995) 'Introducing focus groups', *British Medical Journal* 311, 299-302
- Krueger, R. A., & Kasey, M.A. (2009). *Focus groups: A practical guide for applied research* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- LeBruto, M.S. and Murray, K.T. (1994) The Educational Value of "Captive Hotels" *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 35 (4), 72-79.
- Patterson, V. (1999). The employer's guide: Successful intern/co-op programs. *Journal of Career Planning and Employment*, 57(2), 30-34.
- Patton, M.Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3rd ed.), 209-339. Thousand Oaks, CA: Sage.

- 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.
- Petrillose 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.
- Torres, C, Zaldivar, P,& Enríquez, F. (2013) Turismo alternativo y educación. Una propuesta para contribuir al desarrollo humano. *Revista Periplo Sustentable* [En línea] No. 24, p.125 – 154. Disponible en: <http://www.psus.uaemex.mx/> [Acceso: 26 de Agosto del 2013].
- Tse, T.S. (2010). What do hospitality students find important about internships? *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 10(3), 251-264.
- Waryszak, R. (1999). Students' expectations from their cooperative education placements in the hospitality industry: An international perspective. *Education + Training*, 41 (1), 33-40.
- Wolff, R.F. (2002). A Phenomenological Study of In-Church and Televised Worship. In: Merriam S B, ed. *Qualitative research in practice: Examples for discussion and analysis*, 96-119. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- 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.