

El Periplo Sustentable

Universidad Autónoma del
Estado de México

<http://rperiplo.uaemex.mx/>

ISSN: 1870-9036

Publicación Semestral

Número: 41

Julio / Diciembre 2021

Artículo**Título**

Enseñanza práctica para la
presentación del producto
habitación hotelera

Autores:

Nohemy Josefina Moya

Fecha Recepción:

29/01/2019

Fecha Reenvío:

28/07/2020

Fecha Aceptación:

03/06/2021

Páginas:

110 - 137

**Enseñanza práctica para la presentación
del producto habitación hotelera****Practical teaching for the presentation
of the hotel room product****Resumen**

El artículo tiene como objetivo considerar la metodología de enseñanza práctica en la presentación del producto habitación hotelera. Se describen elementos teóricos que fundamentan la enseñanza práctica para presentar la habitación al huésped. Se identifican las estrategias metodológicas para la enseñanza práctica. Se realizó un estudio de campo documental, modalidad proyecto factible. La población y muestra fue de estudiantes y profesores de la Universidad Simón Bolívar. Se utilizó la técnica de la encuesta, instrumentando el cuestionario escala tipo Likert. Se constató que la enseñanza práctica de la presentación de habitaciones, contribuye a la formación de competencias para un mejor desempeño en la gerencia de habitaciones del ramo hotelero. Un aspecto conclusivo, es la oportunidad que da la práctica de impulsar la capacidad de formación, es decir, el profesional obtiene la destreza para formar a los trabajadores que desempeñen funciones en el departamento de Ama de Llaves.

Palabras clave:

formación, metodología, enseñanza práctica, servicio de habitaciones.

Abstract

The objective of the article is to consider the practical teaching methodology in the presentation of the hotel room product. Theoretical elements that support practical teaching to present the room to the guest are described. Methodological strategies for practical teaching are also identified. A documentary field study was carried out, feasible project modality. The population and sample was constituted by students and professors of the Simón Bolívar University. The survey technique was used, implementing the Likert scale questionnaire. It was found that the practical teaching of the presentation of rooms, contributes to the training of competences for a better performance in the management of hotel rooms. A conclusive aspect is the opportunity given by the practice to boost the training capacity, that is, the professional obtains the skill to train the workers who perform functions in the department of Ama de Llaves.

Keywords:

training, methodology, practical teaching, room service.

**Nohemy
Josefina Moya**

Magíster en Gerencia del turismo sostenible; Doctorante en innovaciones educativas. Profesora Dedicación Exclusiva del Departamento de Tecnología de Servicios Universidad Simón Bolívar, Venezuela.

nohemymoya@usb.ve

Introducción

La enseñanza práctica contribuye en la formación integral de los estudiantes; a ser más competitivos para desempeñarse en cargos de la gerencia de habitaciones, específicamente en el área habitacional, departamento de Ama de Llaves, contribuyendo positivamente en la adquisición de destrezas y ampliando su desenvolvimiento laboral general en organizaciones que presten servicios de hospedaje. El objetivo del presente artículo es considerar la metodología de enseñanza práctica para la presentación del producto habitación hotelera.

La enseñanza práctica para la presentación del producto habitación hotelera brinda herramientas para desempeñar una labor operativa, supervisoria y administrativa; prepara al estudiante con mayores destrezas y en general obtiene conocimientos que le facilitan una mejor adaptabilidad al funcionamiento operativo de un subsistema fundamental en la industria hotelera. En relación a la enseñanza práctica, cabe destacar lo expresado por Campillo, al señalar que “la práctica es una variable fundamental sin la cual es imposible explicar los procesos de profesionalización que están siguiendo las diferentes profesiones y no cabe hablar de competencias o destrezas si no se piensan en la acción donde pueden recrearse” (Campillo *et al.*, 2012: 2). En sintonía con estos autores, es pertinente traer a estas líneas lo que expresa Soto sobre el proceso de enseñanza práctica:

Ello requiere el dar a conocer al educando la necesidad del conocimiento teórico para emprender acciones de aplicación práctica y el valor que adquiere la práctica cuando ella está avalada por la teoría científica, cuestión esencial para dar la solución a los problemas de la vida y de la ciencia. Atendiendo a lo expresado no hay sentido alguno de la teoría desligada de la práctica y viceversa (Soto, 2012: 8).

Es por eso que, en cualquier campo de la ciencia, los estudiantes en las universidades reciben componentes curriculares que se encargan de ponerlos en contacto con los conocimientos teóricos y prácticos que son el fundamento de su campo de estudio. Desde esta óptica, la formación práctica como proceso que conlleva al estudiante a ejecutar el contenido teórico visto, es la acción de lo que ha aprendido en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Para Andreozzi, “la práctica modela en tanto



permite desarrollar conocimientos, habilidades, representaciones del trabajo a realizar y de sí mismos como futuros profesionales. La práctica es el lugar donde por primera vez los estudiantes ven lo que eligieron ser” (Andreozzi, 2011: 110).

En consecuencia, se requiere un proceso continuo de producción y validación de conocimiento que permita la implementación de proyectos y programas formativos con visión de sostenibilidad del sector alojamiento y la garantía del valor de su impacto social, educativo, económico, por mencionar algunas de sus categorías de beneficios.

Dentro de este marco, actualmente el negocio hotelero evoluciona aceleradamente influenciado por la innovación tecnológica y la globalización, que pueden afectar a la industria directa o indirectamente, ya sea en el ámbito social, cultural, político, etc. Por lo tanto, es oportuno contar con un talento humano integral que además de los conocimientos teóricos pueda incursionar en el maravilloso mundo hotelero con una base de dominios prácticos, que le facilite su inicio en un ambiente muy operativo y por ende altamente exigente. Uno de los problemas más importantes que debe enfrentar el sector hotelero venezolano, en el fomento y desarrollo del sector, es la formación del personal que interviene directa e indirectamente en la operación de la empresa. En este contexto, Granados aclara “la profesionalización no implica solamente la adquisición de conocimientos académicos sino que ello permita que el trabajador se sienta más seguro de sí mismo en su puesto, más calificado y con mayores posibilidades de ascender y mejorar en su nivel ocupacional y en su remuneración personal” (Granados, 2011: 2).

Se tiene pues, que en la actualidad se requiere de un equipo de trabajadores que además de contar con una óptima formación, tenga los conocimientos técnicos para ejecutar funciones netamente operativas en el complejo sistema hotelero. Un ejemplo específico de lo descrito es el trabajo de limpieza, arreglo y presentación de la habitación del hotel. En relación a este tema, vale citar a Gray que expresa lo siguiente:

De todas las áreas que son responsabilidad del ama de llaves, una que le parece al público más sencilla es la habitación del huésped, sencilla porque todo lo que parece implicar es limpiar la habitación, cambiar la lencería y hacer la cama. Ya que piensan que es demasiado fácil, los huéspedes se molestan; de hecho, no toleran una habitación hecha de forma imperfecta. Tal actitud ayuda a hacer esta función una de las más difíciles en el hotel, y se lleva a cabo por un empleado relativamente inexperto, la camarera (Gray, 2007: 161).



El análisis precedente, contraría a la realidad, ya que para cumplir con el servicio de Ama de Llaves, el profesional debe estar capacitado para utilizar el mando de forma efectiva, gestionando las tareas y actividades realizadas en habitaciones, pisos, áreas públicas, lavandería-lencería, de manera tal que el trabajo se realice adecuadamente y en un tiempo dado, optimizando los recursos materiales y humanos que se disponen para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta los objetivos generales del establecimiento.

Por tratarse del producto que genera la mayor renta en el negocio hotelero, la habitación es considerada el núcleo o corazón de toda la administración de este tipo de empresas de servicios. De ahí, que sea de vital importancia contar con personal preparado para desempeñarse en el departamento de Ama de Llaves, el cual tiene por objetivo principal velar por la óptima presentación de la habitación y lo que este logro implica: su limpieza, arreglo y decoración. Que el profesional hotelero tenga una visión holística, un perfil generalista y al mismo tiempo ser especialista con conocimientos no sólo de un área específica; visto que dentro de un hotel los diversos sectores se interrelacionan, por lo tanto debe conocer la actividad turística en su totalidad.

Del mismo modo, permita a los estudiantes de la carrera Licenciatura en Gestión de la Hospitalidad y Administración Hotelera, en el desarrollo de las asignaturas: Operación del Servicio de Ama de Llaves y Administración del Servicio de Alojamiento, desarrollar prácticas de arreglo y presentación del producto habitación hotelera, que contribuyan a profundizar los conocimientos operativos y estándares ejecutados por el departamento de Ama de Llaves, en la gestión de los servicios de hospitalidad. Así mismo, facilitar la sensibilización del estudiante en su identidad profesional respecto a las tareas que administra el Ama de Llaves. En relación a ello, Campillo *et al.* argumentan lo siguiente:

La identidad profesional tiene mucho que ver con el cuerpo de conocimientos científicos y la dimensión técnica (“la tecnicidad”) objetiva que permite aplicar estos conocimientos. Uno y otra definen el perfil específico de una profesión. En esta perspectiva la formación de los profesionales suele sujetarse a una jerarquía de conocimientos tal y como se verticalizan a través de los currícula, en los centros de formación (Campillo *et al.*, 2012: 2).



Las exigencias actuales del mercado ocupacional de los profesionales en áreas de la hospitalidad/hotelaría demandan del mismo una preparación sólida e integral, la cual se deberá expresar en un individuo con conocimientos de la funcionalidad operativa del departamento de Ama de Llaves. Además de adquirir habilidades, destrezas, actitudes y valores para actuar con respeto, empatía y eficiencia en sus carreras profesionales como gerentes y específicamente en la labor de administrar establecimientos de hospedaje.

En este marco, Jiménez expresa que “teniendo en cuenta que los clientes que alquilan habitaciones representan la mayor parte de los clientes del hotel, y a la vez hacen uso del resto de servicios que el hotel ofrece (restaurante, bar, lavandería, etc.), se podrá valorar la importancia de esta área dentro del hotel” (Jiménez, 2000: 43). Es por ello, que los aprendizajes son fundamentos invaluable para los profesionales que decidan desarrollarse en el área hotelera y particularmente en el departamento de Ama de Llaves, Gerencia de Habitaciones. Cabe destacar que la Universidad Simón Bolívar en el diseño del programa de la asignatura Operación del Servicio de Ama de Llaves establece como objetivo general lo siguiente:

...al finalizar la asignatura, el participante estará en capacidad de administrar el servicio de limpieza, equipamiento y mantenimiento de habitaciones, áreas comunes, lencería y uniformes aplicando las técnicas propias de gestión para lograr la optimización del recurso humano, los equipos, suministros e ingresos, propios de esta área en cualquier empresa de la hospitalidad (Universidad Simón Bolívar, 2005: 1).

La capacidad a que hace referencia la cita, se logra con la adquisición previa de conocimientos técnicos que facilita la formación de aptitudes prácticas contribuyendo al logro de ese objetivo. La calidad del profesional que egresa de la carrera de Gestión de la Hospitalidad de la Universidad Simón Bolívar, se debe sustentar indudablemente en una complementariedad de construcción de conocimientos teórico prácticos que perfilen a un supervisor-gerente altamente competitivo, para gestionar los servicios de hospitalidad en cualquier contexto.

Igualmente, el programa de la asignatura Administración del Servicio de Alojamiento de la Universidad Simón Bolívar tiene como objetivo general lo siguiente: “A través de la exposición de una experiencia de aprendizaje teórico práctica, el estudiante estará en capacidad de ofrecer el servicio



de alojamiento en las empresas hoteleras, aplicando las técnicas básicas y estándares de calidad para tal fin” (Universidad Simón Bolívar, 1994: 1). A este respecto, la enseñanza práctica se constituye en una metodología a partir de diferentes criterios, que orientan y se deben considerar en el proceso formativo: oportunidades que ofrecen para la construcción del conocimiento a través de tareas auténticas, diversidad de perspectivas en el tratamiento del contenido pedagógico, integración del aprendizaje del estudiante con su entorno y colaboración entre pares, aplicabilidad de los conocimientos en otros contextos, suministro de diversas fuentes de acceso a la información y la posibilidad de que el usuario determine sus propios objetivos de aprendizaje, posibilidades de autorregulación del aprendizaje, oportunidades, problemas y experiencias de aprendizaje consistentes con las demandas cognitivas en situaciones reales (Alvarado *et al.*, 2011: 6).

De allí, la importancia de tener conocimientos prácticos inherentes a la concreción de todo el andamiaje administrativo y operativo de la gerencia de habitaciones, que consiste en disponer diariamente de habitaciones, que cumplan con los estándares de limpieza, orden y presentación que garanticen el confort y satisfacción del huésped. Al respecto, Del Toro expresa lo siguiente:

Las actividades de limpieza para lograr el confort higiénico de todas las áreas y habitaciones del hotel es un tema que requiere una atención especial, pues cuando alguien emite juicios sobre la calidad de un hotel, los criterios de limpieza siempre están presentes, un lugar limpio ayuda a sentirse bien y proporciona bienestar a la vez de resultar más atractivo (Del Toro, 2011: 1).

Por ello, la gerencia del departamento de Ama de Llaves, debe batallar con mucho trabajo de supervisión y entrenamiento continuo, que repercutirá en beneficios tanto para la gerencia del establecimiento, así como para el cliente, razón de ser de la empresa.

Antecedentes

Un aporte significativo al presente estudio está dado por la investigación realizada por Cueva, A., Fernández, L., López, D. y Van Hoof, H. (2014) titulada *Percepciones de los Estudiantes sobre las Prácticas como Parte del Programa de Estudios de Hospitalidad*; estudio cualitativo realizado entre estudiantes de las carreras de Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, Ecuador. Basado en sus



percepciones de las prácticas como un componente obligatorio de su programa de estudios. A través de varias entrevistas grupales, en el estudio se investigó las opiniones de estudiantes sobre sus experiencias: antes, durante y después de sus programas de pasantías.

Los resultados arrojaron 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. Queda evidenciada la importancia de las prácticas para complementar las experiencias formativa de los estudiantes, así también para ayudarles a determinar su elección de carrera.

Continuando con los antecedentes del presente estudio de investigación, se reseña el trabajo de maestría presentado por Molina (2015) *Diseño metodológico de las prácticas pre profesionales para la carrera de empresas turísticas y hoteleras, de Uniandes Riobamba* en Ambato, Ecuador. La investigación nace de la necesidad identificada en los estudiantes de la Carrera de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad UNIANDES, extensión Riobamba, quienes a través de un diagnóstico previo determinan que las prácticas pre profesionales que se están realizando actualmente no están planificadas previamente por la universidad, presenta escasos convenios interinstitucionales y no cuenta con una supervisión docente. De la misma forma consideran que las prácticas pre profesionales y pasantías aportan al desarrollo de sus competencias genéricas y específicas en su formación profesional, es por esta razón que el tema de investigación es necesario desarrollarlo.

El alcance del estudio con el diseño metodológico de las prácticas, conlleva a la comprensión de la necesidad de implantar una guía metodológica de prácticas en la Carrera de Empresas Turísticas y Hoteleras, enmarcada en los aprendizaje y perfil de egreso del profesional en turismo que oferta la institución, con indicadores de evaluación de desempeño y monitoreo que mejore la coordinación entre universidad y empresa creando impactos positivos. Este estudio es un aporte valiosísimo, pues es una referencia para diseñar una metodológica de enseñanza práctica para la presentación del producto habitación hotelera, igualmente da luces para establecer lineamientos de funcionamiento de la coordinación del aula laboratorio.



Metodología

La investigación es de campo documental, modalidad proyecto factible, que consiste en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica (Palella y Martins, 2012: 97). Se empleó la encuesta (vía correo electrónico) como técnica de recolección de datos. La población estudiada estuvo constituida por 178 individuos representada por 172 estudiantes de la carrera Gestión de la Hospitalidad y 6 profesores que han impartido las asignaturas Operación del Servicio de Ama de Llaves y Administración del Servicio de Alojamiento.

Se realizó muestreo aleatorio simple del 35% de la población, es decir, la muestra estuvo constituida por (62 personas) de la totalidad de integrantes de la población, conformada por 178 individuos, estudiantes y profesores de las mencionadas carreras. Luego de estudiar todos los miembros representativos de la población, los resultados observados y obtenidos describen el verdadero comportamiento de la misma.

Cuadro 1. Descripción y distribución de la muestra

Población	Ubicación de la población y muestra	
(178 individuos) estudiantes y profesores de las carreras de Licenciatura en Gestión de la hospitalidad y TSU en Administración hotelera.	Universidad Simón Bolívar, Sede Litoral.	6 profesores 172 estudiantes 178 individuos

Fuente: elaboración propia.

Las técnicas empleadas para recolectar y analizar la información sobre la problemática planteada, fueron la encuesta y el análisis documental, respectivamente. Para ello, la investigadora diseñó un *cuestionario tipo escala Likert* que permitió recabar información relacionada con el tema de estudio. La estructura del diseño es la siguiente: *Sección preliminar*; de carácter informativo donde se indicó las instrucciones que debían seguir los encuestados para el correcto llenado. *En la segunda parte*; se presentó un conjunto de (10) ítems en forma de aseveraciones, cada uno de ellos, con cinco

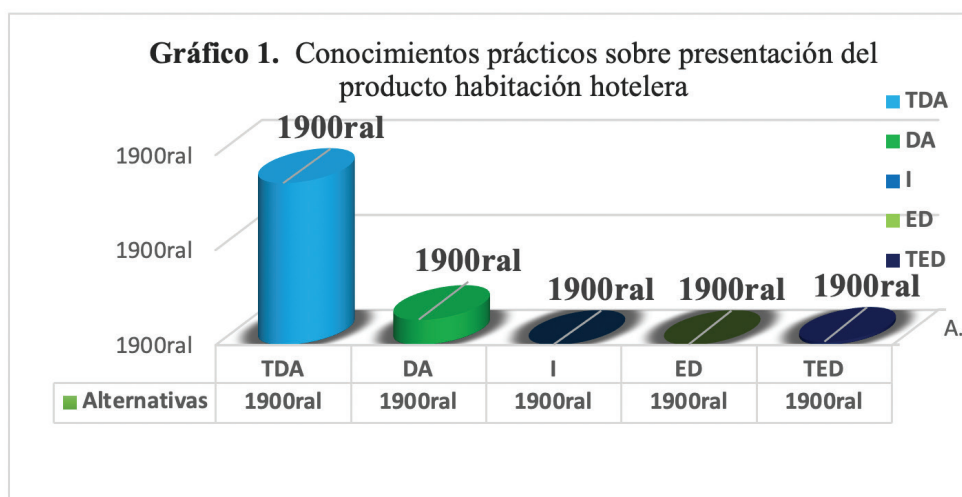


alternativas de respuesta, utilizando la escala de Lickert, con un rango del 1 al 5. El análisis de los datos se efectuó sobre la matriz de datos, utilizando como estrategia el programa computacional *Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS)*.

Resultados y discusión

El proceso análisis e interpretación de la información se inició con la presentación de tabla de alternativas y frecuencia de respuesta por cada ítem, seguidamente del gráfico correspondiente. A través de la estadística descriptiva, mediante la frecuencia y el porcentaje correspondiente a las respuestas de los ítems de la encuesta se relacionó con las variables de la investigación. Los datos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos, se ordenaron, codificaron y tabularon de acuerdo a los indicadores: (TDA) totalmente de acuerdo, (DA) de acuerdo, (I) indeciso, (ED) en desacuerdo y (TED) totalmente en desacuerdo. A continuación, se presenta los resultados en gráficos para cada uno de los ítems:

Ítem n° 1. ¿Es necesario obtener conocimientos prácticos sobre la presentación del producto habitación hotelera?



Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.



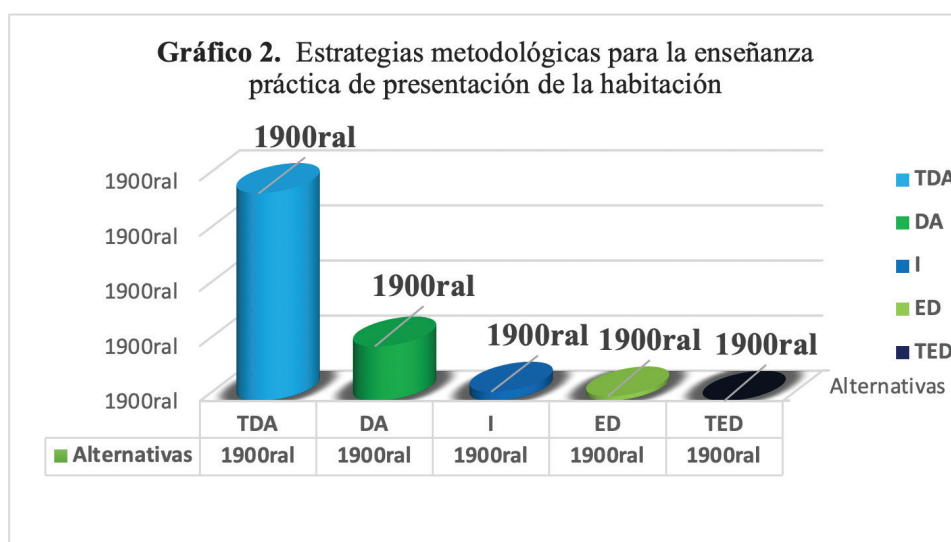
Con un 85,2% la mayoría de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo (TDA) afirmando que sí es necesario obtener conocimientos prácticos sobre la presentación del producto habitación hotelera. Este gran porcentaje confirma lo expresado por Andreozzi, “la práctica modela en tanto permite desarrollar conocimientos, habilidades, representaciones del trabajo a realizar y de sí mismos como futuros profesionales. La práctica es el lugar donde por primera vez los estudiantes ven “lo que eligieron ser” (Andreozzi, 2011: 110).

En sintonía con el primer dato, otro porcentaje representado por el 13,1% afirmó estar de acuerdo (DA) con la adquisición de la práctica y contrariamente solo un 1,6% opinó estar totalmente en desacuerdo, con lo necesario que es conocer la práctica para la presentación del producto habitación hotelera. En relación a esto, Campillo (*et al.*, 2012) expresan que “el cuerpo de conocimientos ofrecido a través de los planes y programas de formación debería estar relacionado con, y al mismo tiempo sostener a, la práctica. Los asuntos de la práctica ofrecen materia para la investigación. De ella han de construirse teorías”.

De esta manera, los resultados arrojados en el presente ítem confirman que efectivamente es necesario la enseñanza práctica sobre la presentación del producto habitación hotelera, con ello, se consolidan los conocimientos teóricos visto por los estudiantes en el desarrollo de la asignatura Operación del Servicio de Ama de Llaves.



Ítem n° 2. Es fundamental el empleo de estrategias metodológicas para la enseñanza práctica de la presentación del producto habitación hotelera.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.

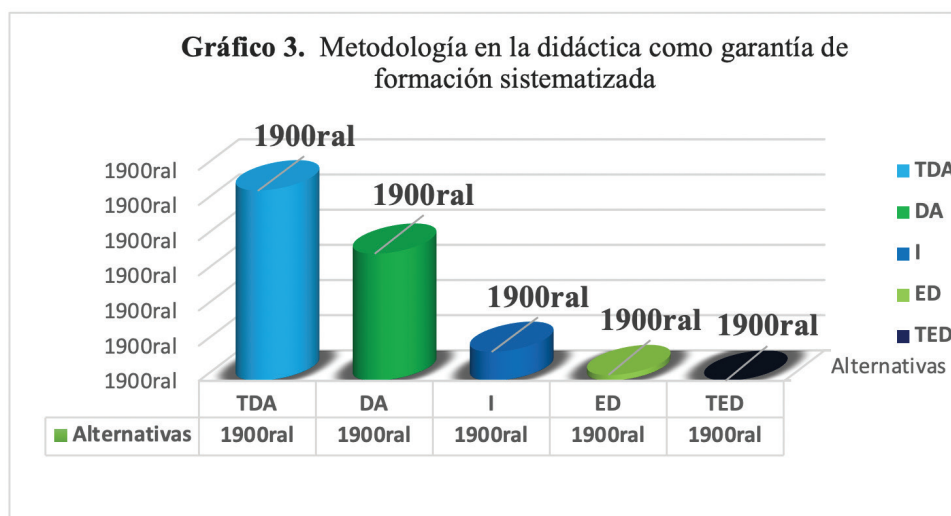
Según Bustamante (*et al.*, 2007: 7) “las estrategias se convierten en un apoyo muy importante para el docente, cuando quiere desarrollar una clase bien fundamentada, dinámica y constructiva, para que el aprender sea armonioso y la disposición y concentración faciliten la asimilación de las temáticas, haciendo que el estudiante esté activo en todos los momentos de las actividades académicas que se planteen dentro y fuera del aula”. Lo expresado por los autores, pone de manifiesto la importancia de las estrategias metodológicas y concuerda con la percepción del 75,4% de los encuestados, que seleccionaron la opción totalmente de acuerdo (TDA) confirmando de este modo, el fundamental papel que cumplen las estrategias metodológicas en la enseñanza práctica de la presentación del producto habitación hotelera.

En sintonía con estas opiniones, también coincidieron el 19,7% de los encuestados, que seleccionaron la opción de acuerdo (DA) aprobando de esta forma el planteamiento del presente ítem. Sin embargo,



contrariamente, el 1,6% votó por la opción en desacuerdo (ED), mientras que un porcentaje del 3,3% de encuestados se expresó con la opción (I) indicando la postura de indecisión de respuesta ante el planteamiento del mencionado ítem.

Ítem n° 3. Considerando que la metodología en la didáctica se refiere a los principios, momentos y técnicas coordinados para dirigir la enseñanza. Es prioritaria como garantía de formación sistematizada.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.

Según el Centro de Referencia Nacional de Formación Profesional, “la metodología supone organizar y secuenciar los contenidos teóricos y práctico-profesionalizadores, tal y como los presentaremos en el aula, intercalando las actividades propuestas. Luego, se complementará con la elección, por parte del docente, del método didáctico más apropiado en cada momento y las técnicas de trabajo grupal más adecuadas” (Centro de Referencia Nacional de Formación Profesional, 2010: 172).

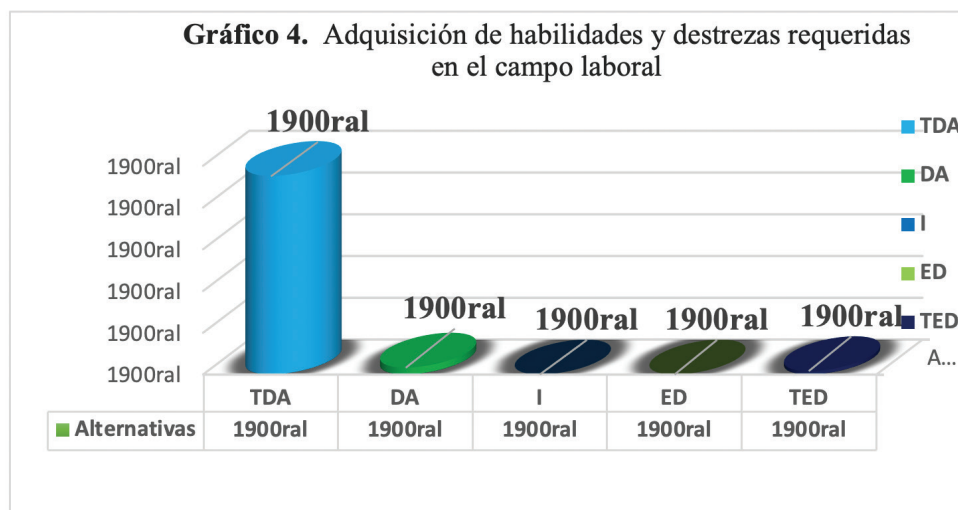
En este orden de ideas, los resultados obtenidos en el presente ítem reflejan que la gran mayoría representada con el 54,1% de los encuestados, seleccionaron la opción totalmente de acuerdo (TDA) aprobando de esta manera, que efectivamente cuando se emplea una metodología en el



proceso didáctico se garantiza la formación sistematizada. Al respecto, Fortea explica que, las metodologías didácticas se podría definir como “las estrategias de enseñanza con base científica que el/la docente propone en su aula para que los/las estudiantes adquieran determinados aprendizajes” (Fortea, 2009: 7).

Continuando con los resultados, la opción de acuerdo (DA) estuvo representada por el 36,1% de las personas consultadas, avalando igualmente la decisión de la amplia mayoría. Con respecto a este dato obtenido, se debe destacar lo expuesto por Hernández: “El proceso de enseñanza aprendizaje en la formación de profesionales competentes es un proceso situado que hace parte y es producto de la propia actividad formativa, contexto y cultura en la que se desarrolla y utiliza” (Hernández, 2009: 13). Finalmente, el 8,2% se mostró indecisos (I) ante el planteamiento, mientras que el 1,6% opinó estar en desacuerdo (ED).

Ítem n° 4. Para que un estudiante logre adquirir las habilidades y destrezas requeridas en el campo laboral, es necesario que realice las mismas actividades en ambientes reales-prácticos.



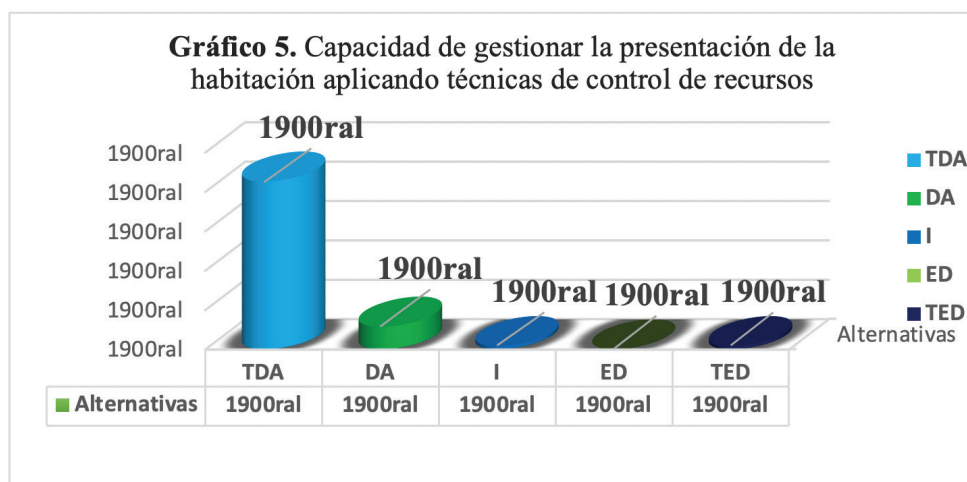
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.



Los resultados del ítem número 4 se presentan con un alto porcentaje del 95,1% de los encuestados, que opinaron estar totalmente de acuerdo (TDA) con la aseveración sobre la necesidad que un estudiante logre adquirir las habilidades y destrezas requeridas en el campo laboral, es necesario que realice las mismas actividades en ambientes reales-prácticos.

En este orden de ideas, Marrero refiere que el proceso de enseñanza-aprendizaje por competencias constituye una alternativa para el diseño curricular que tiene su fundamento en los principios constructivistas y en el aprendizaje significativo; es decir, no es el hacer por hacer, o conocer simplemente como acumulación de saberes; es un saber que se aplica en situaciones de la vida real y que implica la resolución de problemas en la práctica (Marrero, 2017: 41). En sintonía con este resultado también hubo un 3,3% de los encuestados que optaron por la alternativa de acuerdo (DA), mientras que un 1,6% de las personas consultadas se inclinó por la opción totalmente en desacuerdo con el planteamiento.

Ítem n° 5. El estudiante debe estar en capacidad de gestionar la presentación del producto habitación aplicando las técnicas de control para lograr optimizar los recursos humanos, los equipos y suministros propios de esta área en cualquier empresa de la hospitalidad.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.



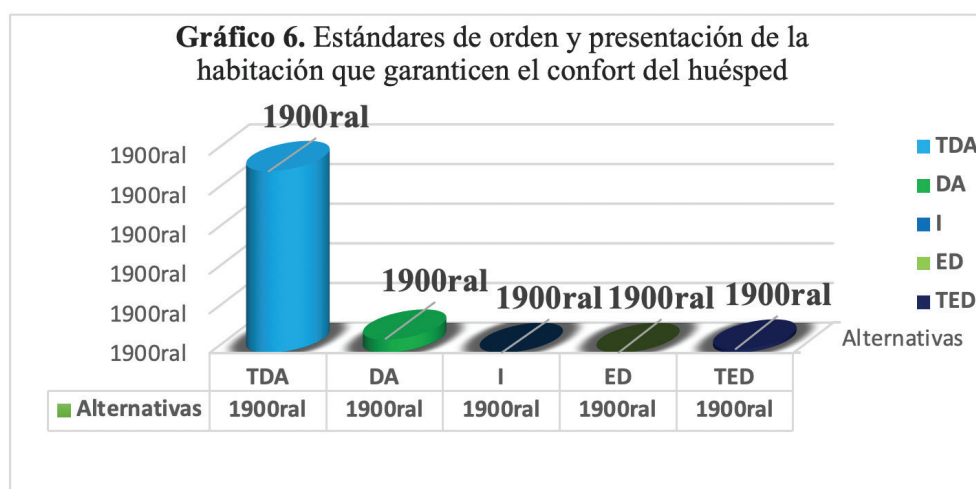
Contundentemente, el 85,2% de los encuestados seleccionó la alternativa totalmente de acuerdo (TDA) que los estudiantes de las carreras de gestión de la hospitalidad y hotelería, desarrollen la capacidad de gestionar la presentación del producto habitación, aplicando las técnicas de control para lograr optimizar los recursos humanos, los equipos, suministros propios de esta área, en cualquier empresa de la hospitalidad, ya que se van a desempeñar como supervisores o jefes de departamentos.

Asimismo, la alternativa de acuerdo (DA) fue elegida por el 11,5% consolidando con ello, la aprobación en un 96,7% de la presente aseveración. En este sentido, Castro sostiene que "...los trabajadores del nuevo contexto de los negocios deben emprender permanentemente la formación y el desarrollo de competencias laborales para adecuarse a las exigencias presente y futuras del mercado laboral, como acción para garantizar su empleabilidad y competitividad de los negocios" (2012: 68). Otro resultado estuvo representado por el 1,6% de las personas encuestadas, que se mostraron indecisos (I) ante el planteamiento. De igual forma, el 1,6% restante de los encuestados, opinó estar totalmente en desacuerdo (TED) con la aseveración.

El resultado del presente ítem, evidencia que, la enseñanza práctica sobre la presentación del producto habitación hotelera, previa a la iniciación laboral del profesional de la hospitalidad, en el departamento de Ama de Llaves, indistintamente ocupe un cargo de supervisión o no, siendo éste, un departamento operativo, es de suma importancia que el estudiante obtenga las prácticas indispensables para desenvolverse empática y eficazmente en su área.



Ítem n° 6. El cumplimiento de estándares de limpieza, orden y presentación de la habitación que garanticen el confort y satisfacción del huésped, es una necesidad que diariamente la gerencia del departamento de Ama de Llaves debe cumplir con trabajo de supervisión y entrenamiento continuo.

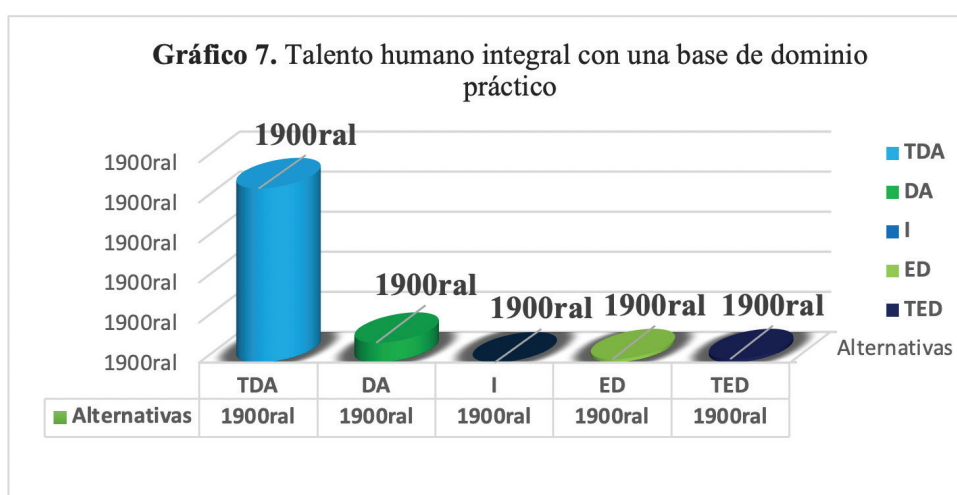


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.

En relación al cumplimiento de estándares de limpieza, orden y presentación de la habitación que garanticen el confort y satisfacción del huésped, es una necesidad que diariamente la gerencia del departamento de Ama de Llaves debe cumplir con trabajo de supervisión y entrenamiento continuo. Al respecto, el 91,7% seleccionaron la alternativa totalmente de acuerdo (TDA) y el 6,7% de los encuestados también respaldaron el planteamiento al escoger la opción de acuerdo (DA). Estos resultados están alineados con lo que expone Castro “cada día aumentan los niveles de exigencias de los clientes haciendo que las empresas deban responder proactivamente con una oferta de productos, capaz de contrarrestar la enorme volatilidad de la fidelidad por parte de la demanda” (2012: 66). Otro dato obtenido fue la alternativa totalmente en desacuerdo, que estuvo representada por el 1,6% de la totalidad de la muestra encuestada.



Ítem n° 7. En un contexto influenciado por la innovación tecnológica y la globalización, es oportuno contar con talento humano integral que además de los conocimientos teóricos, pueda incursionar en el mundo hotelero con una base de dominio práctico.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.

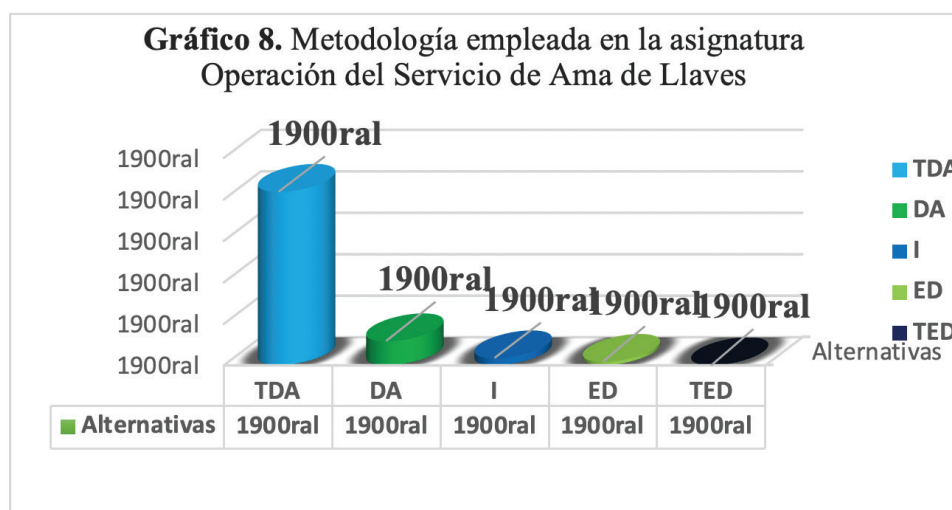
Mayoritariamente, con el 86,9% de los encuestados, los resultados arrojaron que la opción totalmente de acuerdo (TDA) se impuso afirmativamente con el planteamiento sobre lo oportuno que es en un mundo hotelero influenciado por la globalización contar con talento humano integral con una base de dominio práctico. En este contexto, Moya afirma que “Actualmente, la formación es global y la tendencia es cada vez más a la globalización; con la formación universitaria se llega a tener una mayor amplitud de conocimientos, que conlleven a la adquisición de competencias para el desenvolvimiento audaz en un mercado competitivo” (2018: 147).

También, es necesario traer a estas líneas lo dicho por Silvio: “La globalización es la característica más conocida y controvertida de la nueva sociedad del conocimiento” (2000: 42). Ambos autores con sus argumentos, son un excelente marco de referencia de los datos obtenidos y continuando con la presentación de estos, la opción de acuerdo (DA) obtuvo el 9,8% de las selecciones de la



totalidad encuestada, mientras que las opciones en desacuerdo (ED) y totalmente en desacuerdo (TED) fueron votadas, cada una, por el 1,6% de los individuos que participaron en la encuesta.

Ítem n° 8. La metodología empleada en el desarrollo de la asignatura Operación del Servicio de Ama de Llaves es fundamental en el proceso formativo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.

En relación a si la metodología empleada en el desarrollo de la asignatura Operación del Servicio de Ama de Llaves es fundamental o no, en el proceso formativo; el gráfico muestra que el 83,6% de los encuestados se inclinó por la opción totalmente de acuerdo (TDA) y en sintonía con este dato, el 11,5% también tomó la opción de acuerdo (DA) avalando de este modo, la importancia del empleo de metodologías en la enseñanza práctica de la ya mencionada asignatura. Evidentemente, la práctica no solo es fundamental en la formación del estudiante como futuro profesional del área de la hospitalidad, si no, que contribuye a su desarrollo integral para su posterior adaptación al campo laboral indiferentemente el sector económico que escoja para ello. Desde esta óptica, es menester citar lo que exponen Sáez y Ruiz.



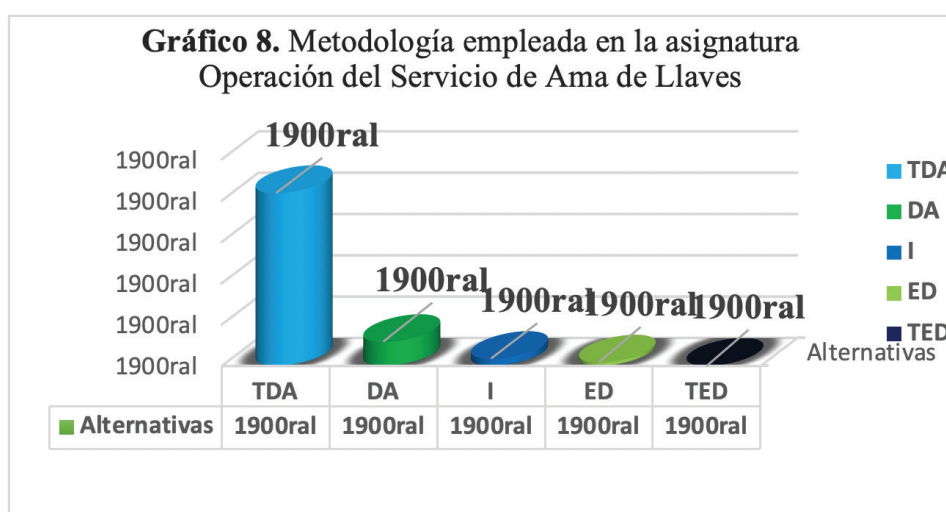
Las demandas de la Sociedad actual van orientadas a profesionales dinámicos, que sean capaces de trabajar en equipo, que aporten ideas, sean creativos, comprendan y valoren la información, además deben ser capaces de tomar decisiones y solucionar problemas en las distintas situaciones. Desde este planteamiento, la formación universitaria debe tratar de formar a los discentes hacia la consecución de las citadas competencias cognitivas para permitir el desarrollo de los individuos en un mundo cambiante, globalizado, vertiginoso, competitivo y dinámico (Sáez y Ruiz, 2012: 375).

Dentro de este marco y en relación a la asignatura, Operación del Servicio de Ama de Llaves, se trae a líneas el planteamiento del Instituto tecnológico hotelero: “El sector servicios, desde hace unos años, vive un fenómeno que bien puede calificarse de revolución, dado el crecimiento exponencial de las nuevas oportunidades comerciales producidas dentro del mismo” (Instituto tecnológico hotelero, 2007: 25).

Continuando con el análisis, el 3,3% de las personas respondieron con la opción (I) de indecisión, mientras que el 1,6% estuvo en desacuerdo (ED) con el ítem. Al respecto, Soto “todo proceso de enseñanza aprendizaje es un sistema complejo, abierto, y multifactorial. Importante es el valor metodológico que posee el reconocimiento de esta cualidad estable de todos los procesos de enseñanza aprendizaje” (2012: 7).



Ítem n° 9. Los directores de hotel deben saber de operaciones de ama de llaves, mantenimiento, servicio de comidas, costos y cualquier otra función que tengan que dirigir. Su tarea resulta más fácil si conocen los problemas específicos de esas actividades.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.

Para analizar el presente ítem, es pertinente destacar el planteamiento de Reyes a continuación:

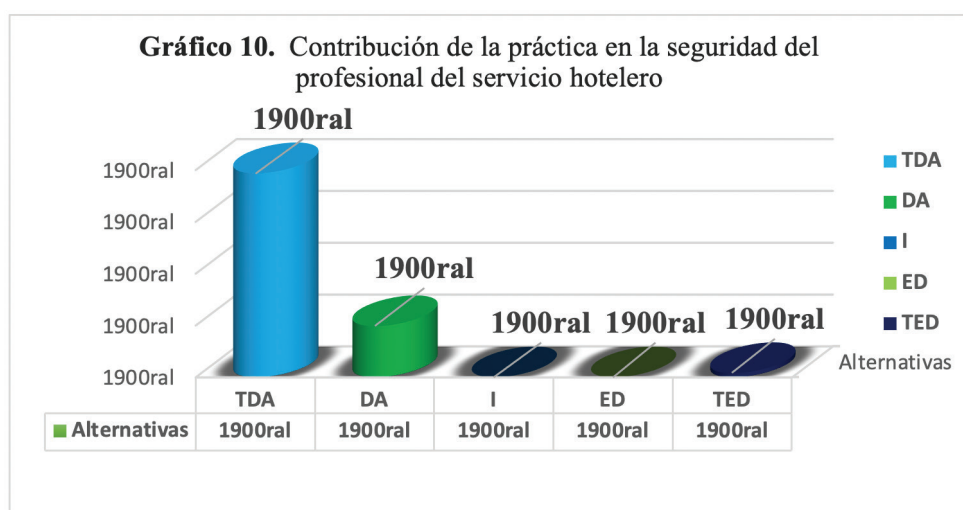
Los gerentes de los hoteles poseen un conjunto de habilidades gerenciales que les permiten enfrentar toda clase de dificultad que pueda surgir dentro de la empresa. Entre las que se pueden mencionar conocimiento y formación (conceptuales), capacidad de liderazgo, organización y comunicación (técnicas) y actitud para tratar y relacionarse con los colaboradores (Reyes, 2016: 45).

Partiendo de la cita expuesta, dentro de los conocimientos que debe poseer un director del departamento de Ama de Llaves ineludiblemente está lo relacionado con los procedimientos y arreglos del producto habitación hotelera. En este contexto, es evidente la importancia de los resultados del presente ítem. En primer lugar, la alternativa totalmente de acuerdo (TDA) estuvo representada por el 85,2% de los encuestados, mientras que el 13,1% indicó también estar de acuerdo (DA) respecto a



que los directores de hoteles deben saber de operaciones de ama de llaves, mantenimiento, servicio de comidas, costos y cualquier otra función que tengan que dirigir y estos conocimientos favorecerán la adquisición de mayores destrezas y por ende, sus tareas resultan más fáciles si conocen los problemas específicos de esas actividades. Para finalizar el análisis, el 1,6% de los encuestados se expresó de forma indecisa al seleccionar la alternativa indecisa.

Ítem n° 10. Las prácticas realizadas en un laboratorio, deberían contribuir en la seguridad con que el prestador de servicios de la hospitalidad realiza sus actividades eficientemente.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.

Los resultados obtenidos en este ítem, estuvieron representados por el 78,7% de los encuestados que se inclinaron por la opción totalmente de acuerdo (TDA); siendo el 19,7% optó por la opción de acuerdo (DA) totalizando el 98,4% de las personas que afirmaron que, las prácticas realizadas en un laboratorio, deberían contribuir en la seguridad con que el prestador de servicios de la hospitalidad realiza sus actividades eficientemente. En virtud de este resultado se trae a colación nuevamente a Castro, quien plantea en relación a las prácticas de laboratorios, lo siguiente:



La actividad experimental hace mucho más que apoyar las clases teóricas de cualquier área del conocimiento; su papel es importante en cuanto despierta y desarrolla la curiosidad de los estudiantes, ayudándolos a resolver problemas y a explicar y comprender los fenómenos con los cuales interactúan en su cotidianidad. Lo importante de las prácticas de laboratorio, radica en que los maestros entiendan que estas facilitan la comprensión de conceptos y que deben tener siempre un propósito claro, no solo el de llevarlos a “experimentar” (Castro, 2012: 149).

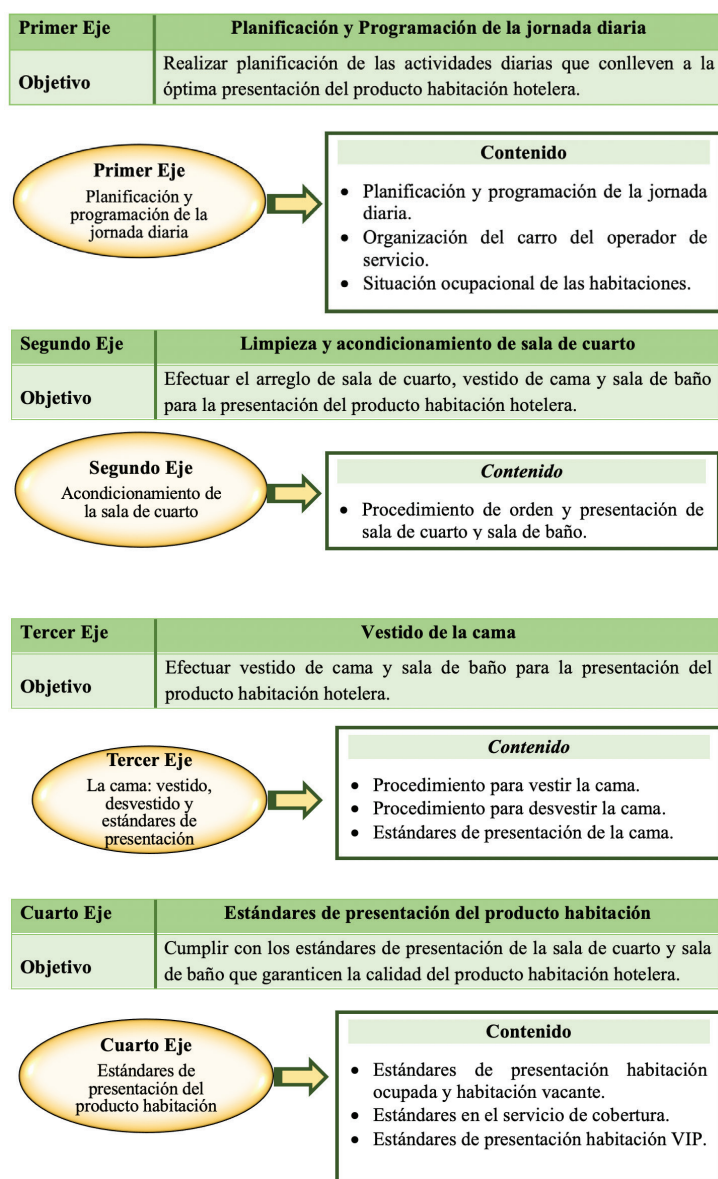
Continuando con el análisis, contrariamente a los datos ya expuestos, el 1,6% de las personas consultadas seleccionó la alternativa totalmente en desacuerdo (TED) con la aseveración. En este caso es necesario nuevamente referirnos al argumento de Castro “...lo realizado en el laboratorio tiene como una de sus finalidades centrales la comprobación de la teoría y deja de lado la posibilidad de considerar el laboratorio, y con él el trabajo práctico, como una fuente valiosa para el planteamiento de preguntas y de hipótesis en torno a lo estudiado” (2012: 152).

El diseño de metodología de enseñanza práctica para presentar el producto habitación hotelera surge en el marco del desarrollo de la asignatura Operación del Servicio de Ama de Llaves, contemplada en el programa académico de la Carrera de Licenciatura en Gestión de la Hospitalidad. Según Alvarado, en las prácticas de laboratorio, el método es el orden, la consecutividad de las acciones que ejecuta el alumno para aprender y el profesor para enseñar (Alvarado *et al.*, 2011: 10). En este marco, sustentado en la adquisición del dominio de procesos operativos implícitos en la gestión de los servicios de hospitalidad, se hace pertinente el diseño de una metodología para desarrollar las prácticas de arreglo de la sala de cuarto, vestido de la cama, acondicionamiento y vestido de la sala de baño, que contribuya en la formación técnica de los futuros administradores de los servicios de hospitalidad en sus diferentes modalidades de prestación. En general, se persigue aportar conocimientos más amplios sobre las diferentes funciones prácticas que se ejercen en el departamento de ama de llaves.

Con el objetivo de desarrollar prácticas de arreglo y presentación de la habitación hotelera, que contribuyan a profundizar los conocimientos operativos y estándares ejecutados por el departamento de ama de llaves, en la gestión de los servicios de hospedaje. A continuación, se presenta el esquema de la Metodología de Enseñanza Práctica para la Presentación del Producto Habitación Hotelera (gráfico 11) seguidamente, en el (gráfico 12) se integran cada uno de los Ejes que la conforman.



Gráfico 11. Metodología de Enseñanza Práctica para la Presentación del Producto Habitación Hotelera



Fuente: Elaboración propia.



Gráfico 12. Integración de los Ejes de la Metodología de Enseñanza Práctica para la Presentación del Producto Habitación Hotelera



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Se concluye, que la enseñanza práctica para la presentación del producto habitación hotelera, es de gran importancia, ya que la práctica modela y facilita la adquisición de conocimientos a través de representaciones del trabajo, que realizarán o supervisarán los futuros profesionales del área. Es un primer acercamiento con lo que harán una vez alcanzado el nivel profesional. De esta manera, el estudiante estará en capacidad de gestionar la presentación del producto habitación aplicando las técnicas de control para lograr optimizar los recursos humanos, los equipos, suministros propios de esta área en cualquier empresa de la hospitalidad.



En este contexto, la enseñanza práctica consolida los conocimientos teóricos de la asignatura Operación del Servicio de Ama de Llaves y Administración del Servicio de Alojamiento. Pues, alcanzar la destreza práctica en los procedimientos a seguir para la presentación del producto habitación, es un aspecto vital en la formación de la mencionada asignatura. Otro aspecto conclusivo que destacar, es la oportunidad que da la práctica de impulsar la capacidad de formación, es decir, el profesional tendría la destreza para formar a los trabajadores que desempeñen funciones en el departamento de Ama de Llaves.

En este orden de ideas, la enseñanza práctica enmarcada en la formación universitaria fundamenta un entramado de conocimientos, habilidades y destrezas que sientan las bases de un profesional competitivo; capaz de brindar soluciones y satisfacer a una sociedad compleja, muy dinámica y sedienta de respuestas a sus demandas de productos y servicios de hospedaje. Indiscutiblemente, es de suma importancia que el estudiante obtenga las prácticas indispensables, para desenvolverse empática y eficazmente en su área. Ya que, la formación actual se caracteriza por ser global y la tendencia es cada vez más a la globalización. Con la enseñanza práctica, se llega a tener una mayor amplitud de conocimientos, que conlleven a la adquisición de competencias para el desenvolvimiento audaz, en un mercado competitivo como lo es el actual.



Referencias

- Alvarado, Y., Antúnez, J., Pirela, X. & Prieto, A. (2011). Metodología para prácticas en laboratorios de diseño Mecánico. Una experiencia docente en la universidad del Zulia. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, (1), 1-18. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/447/44718060006.pdf>, [11 de febrero de 2018].
- Andreozzi, M. (2011). Las prácticas profesionales de formación como experiencias de pasaje y tránsito identitario. *Revista Memoria Académica*, 5(5). Disponible en http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5431/pr.5431.pdf, [22 de enero de 2018].
- Bustamante, P., Carmona, M. & Rentería, Y. (2007). La importancia del uso de Estrategias de Aprendizaje en el Desarrollo de Procesos de Enseñanza. *Universidad Católica Luis Amigó, Medellín, Colombia*. Disponible en http://www.funlam.edu.co/uploads/facultaded-ucacion/53_LA_IMPORTANCIA_DEL_USO ESTRATEGIAS_DE APRENDIZAJE.pdf, [01 de febrero de 2018].
- Campillo, M. Sáez J. & Del Cerro, F. (2012). El estudio de la práctica y la formación de los profesionales: un reto a las universidades. *Revista Docencia Universitaria en la Sociedad del Conocimiento*, 6DU (2012). Disponible en <http://www.um.es/ead/reddusc/6/campillo.pdf>, [07 de noviembre de 2018].
- Castro, L. (2012). Formación y desarrollo de competencias gerenciales para los gestores Hotelero. *Revista Cuadernos de Administración*, 28 (48), 64-76. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n48/v28n48a06.pdf>, [26 de mayo de 2018].
- Centro de Referencia Nacional de Formación Profesional en Jardinería de los Realejos (2010). Introducción Metodología Didáctica. *Servicio Canario de Empleo*. Tenerife, España. Disponible en http://www3.gobiernodecanarias.org/empleo/portal/estaticos_portal/online/contenidos/servicios/portalColaborador/documentacion/manualL-metodologia.pdf, [26 de mayo de 2018].



- Cueva, A., Fernández, L., López, D. & Van Hoof, H. (2014). Percepciones de los Estudiantes sobre las Prácticas como Parte del Programa de Estudios de Hospitalidad: Un Estudio Cualitativo. *El Periplo Sustentable*, (26), 126-129. Disponible en <https://rperiplo.uaemex.mx/article/view/2605>, [2 de febrero de 2018].
- Del Toro, M. (2011). La limpieza y el confort higiénico en los hoteles. *Revista Medio Ambiente y Desarrollo*, 21 (2011). Disponible en <http://ama.redciencia.cu/articulos/21.05.pdf>, [29 de julio de 2018].
- Forteza, M. (2009). Metodologías didácticas para la enseñanza/aprendizaje de Competencias. *Universitat Jaume I, España*. Disponible en <https://es.scribd.com/doc/216304724/Metodologias-Didacticas-E-A-Competencias-FORTEA#>, [26 de mayo de 2018].
- Granados, M. (2011). La profesionalización y la formación superior en turismo. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, 28 Disponible en <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/viewFile/8816/7653>, [26 de mayo de 2018].
- Gray, W. & Liguori, S. (2007). *Hoteles y moteles: administración y funcionamiento*. México: Editorial Trillas, S.A.
- Hernández, I. (2009). El docente investigador en la formación de profesionales. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (27). Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194215432011.pdf>, [26 de mayo de 2018].
- Instituto Tecnológico Hotelero (2007). *Innovación en el Sector Hotelero*. Disponible en <http://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2013/08/proyecto13-cotec.pdf>, [26 de mayo de 2018].
- Jiménez, I. (2000). *Regiduría de pisos*. España: Ediciones Paraninfo.
- Marrero, O. (2017). El proceso de enseñanza-aprendizaje por competencias. Una visión desde el enfoque sistémico. *Revista Congreso Universidad* (4), Disponible en <http://www.congresouniversidad.c/u/revista/index.php/congresouniversidad/index>, [26 de mayo de 2018].



- Molina Quinteros, C. (2015). *Diseño metodológico de las prácticas pre profesionales para la carrera de empresas turísticas y hoteleras*. (Tesis de grado). Disponible en <https://www.researchgate.net/publication/295704255>, [11 de febrero de 2018].
- Moya, N. (2018). Servicios operativos sostenibles en hoteles patrimoniales y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística. *Revista Ánfora*, 25(44), 85-107. Disponible en <http://publicaciones.autonoma.edu.co/index.php/anfora/article/download/398/329>, [29 de julio de 2018].
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Reyes Maldonado, K. (2016). *Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional* (Tesis de Grado). Disponible en <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>, [29 de junio de 2018].
- Sáez, J. & Ruiz, J. (2012). Metodología didáctica y Tecnología Educativa en el Desarrollo de las Competencias Cognitivas: aplicación en Contextos universitarios. *Profesorado Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, (3). Disponible en <https://www.ugr.es/~recfpro/rev-163COL9.pdf>, [29 de julio de 2018].
- Silvio, J. (2000). La virtualización de la universidad ¿Cómo transformar la educación superior con la tecnología? *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, (44). Disponible en https://www.researchgate.net/publication/41207971_La_virtualizacion_de_la_universidad_como_transformar_la_educacion_superior_con_la_tecnologia, [29 de julio de 2018].
- Soto, E. (2012). Un Acercamiento a la Didáctica General como Ciencia y su Significación en el Buen Desarrollo de la clase. *Atenas Revista Científica Pedagógica*, (20). Disponible en <http://www.redalyc.org/html/4780/478048956001/>, [14 de marzo de 2018].
- Universidad Simón Bolívar (2005). *Programa de la Asignatura Operación del Servicio de Ama de Llaves*. Decanato de Estudios Profesionales, Universidad Simón Bolívar, Venezuela.
- Universidad Simón Bolívar (1994). *Programa de la Asignatura Administración del Servicio de Alojamiento*. Decanato de Estudios Tecnológicos, Universidad Simón Bolívar, Venezuela.