



CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 Prácticas Profesionales

Los programas de prácticas profesionales en la industria de la hotelería según comenta Ciofalo (1992), es la experiencia que reciben los estudiantes al prepararse bajo excelentes procesos o técnicas que se mencionaran más adelante, para asumir responsabilidades dentro de este sector. Lo que genera un aprendizaje a través de la práctica laboral, y hace que en 1968 bajo un estudio realizado en Estados Unidos de América se desarrollara un programa de coordinación de intercambios en la industria de la hospitalidad bajo las siguientes características:

- Horas requeridas para el aprendizaje total.
- Crédito que se gane académicamente.
- Reporte del estudiante.
- Coordinación con el empleo
- Coordinador o supervisión de dirección.
- Cambios en la industria así como las experiencias en los cursos o requerimientos.

Las técnicas desarrolladas bajo las prácticas profesionales son adquiridas mediante la experiencia en los programas de la hospitalidad, por lo que los estudiantes participan en programas de entrenamiento con una preparación de responsabilidades gerenciales, cuentan



con un mayor conocimiento de la industria hotelera que viene del conocimiento adquirido en el salón de clases, un beneficio valuado en los intereses propios de cada estudiante, creando así que estos sean más competitivos, seguros de sí mismos para que una vez que se gradúen sean capaces de enfrentarse a la fuerza laboral con mayor facilidad (Ciofalo, 1992).

Los resultados de estudios realizados según Carvajal (2000), dicen que los egresados que concluyeron satisfactoriamente el programa de entrenamiento o prácticas profesionales se incorporaron a la fuerza laboral con menos temor, mayor eficacia y habilidades generales.

El beneficio de contar con estos programas, es que los egresados de estos programas de educación llegan a ser profesionales capaces de enfrentarse a los retos y competencias laborales que hoy se demanda en el mercado global.

Según Smith (1996), los esquemas educativos americanos y europeos han enfatizado el concepto de aprender a través de la experiencia cotidiana. Un medio de aprendizaje técnico práctico es mediante las prácticas profesionales que hace a los estudiantes más competitivos para poder participar en las actividades diarias de operación de la industria turística (Carvajal, 2000).

Ahora bien es de entenderse que al no contar con estos programas de entrenamiento se fomenta incertidumbre entre los egresados, así como una visión limitada de lo que es la industria turística, al no contar con una experiencia laboral el egresado no responde adecuadamente a las necesidades de los reclutadores de la industria, por tal motivo las organizaciones son más demandantes con el perfil de los candidatos al ingresar a su plantilla de fuerza laboral.



Recientemente se ha visto que la experiencia en técnicas de aprendizaje durante prácticas profesionales han tomado gran relevancia debido a la importancia del tema ya que es un beneficio escuela-estudiante-industria, según Carvajal (2000), comenta que los reclutadores concuerdan cada vez más en la necesidad y la importancia de un aprendizaje laboral adecuado cuando se desea contratar a alguien de forma permanente.

Es por ello que es de suma importancia responder correctamente a las demandas que se plantean en la industria del turismo del siglo XXI. Siendo así un reto significativo para todas aquellas instituciones turísticas que proporcionan conocimiento y capacitación a sus futuros egresados y el desafío primordial de superación es para el estudiante ya que cada uno toma su propia experiencia del crecimiento personal.

La industria de la hospitalidad demanda una alta calidad en el servicio, aspecto que se da únicamente en la industria hotelera y restaurantera. Por tal motivo se requiere de egresados con un perfil de proyección internacional, capaces de proporcionar un servicio de primera.

2.1.1 Relevancia e Importancia de las Prácticas Profesionales

La industria hotelera es una de las grandes productoras de servicio, guiada por estándares de calidad en el servicio ya preestablecidos y buscando una eficacia incomparable. Por tal motivo, en los últimos años se han creado programas de educación a nivel profesional relacionados con la industria del turismo, buscando como fin óptimo una calidad en el servicio, así como; el aprendizaje necesario con las herramientas básicas para la administración de hoteles y restaurantes. Por otro lado es bien sabido que la



globalización se impone cada vez más, ya sea hablando de tecnología, economía, sociedad o bien cultura misma.

Tomando como referencia el aspecto económico, social y cultural la industria de la hospitalidad abarca una de las actividades más productivas de la economía en el país, siendo catalogada por el gobierno federal como prioridad nacional en donde se relaciona la gran gama de riqueza cultural de nuestros estados, su gastronomía así como la hospitalidad de su gente a pesar de la crisis que envuelve al mundo por terrorismos, la guerra del medio oriente, los desastres naturales así mismo el panorama político económico que se vive en nuestro país. Según comenta la Secretaría de Turismo, SECTUR (2002), reportó que de acuerdo a las cifras preliminares de la Organización Mundial del Turismo hay 714.6 millones de llegadas turísticas al país.

Siendo que la globalización crece cada vez más, ésta exige al sector turístico experiencia y calidad en el servicio. Para los clientes en los últimos años, la industria de la hospitalidad se ha visto afectada por acontecimientos mundiales. Lo que ha provocado cambios demandantes para los egresados de las carreras relacionadas con el turismo tales como una alta preparación, conocimientos acerca de la industria, experiencia; lo que crea una competencia en altos niveles gerenciales.

Debido a esto las prácticas profesionales han cobrado un gran auge lo que fomenta un mayor crecimiento, contando con atractivas oportunidades laborales en los respectivos campos, y esto crea un panorama de competitividad para los egresados (Bertheau, 1998).



2.1.2 Vinculación entre la Industria de Hoteles y Restaurantes y las Universidades

Tomando en cuenta lo que el sector turístico demanda, se requiere de profesionistas capacitados, con la destreza suficiente de tomar decisiones, así como contar con habilidades teóricas y prácticas para satisfacer las necesidades que cada vez son más exigentes de los clientes. Debido a los diferentes aspectos culturales mundiales se requiere del conocimiento de varios idiomas, de los intercambios internacionales, donde los practicantes pueden desarrollarse profesionalmente al mismo tiempo que adquieren una amplia visión del panorama actual para poder cumplir con éxito los objetivos de la empresa en donde laboren (Carvajal, 2000).

Actualmente existen aún administradores en la industria de la hotelería que se formaron de forma empírica, esto ha llevado a que varias instituciones educativas creen programas profesionales que se ajusten a las necesidades que tiene el sector turístico (Bertheau, 1998).

2.1.3 Relación Teórico Práctico entre la Industria de Hoteles y Restaurantes y el Practicante

La experiencia profesional es lo que hoy se exige en la industria de la hotelería así como en otras carreras, y se puede desarrollar mediante estos programas de prácticas ya que es difícil trabajar y estudiar al mismo tiempo. Es por ello que las prácticas profesionales adquieren un lugar privilegiado en los planes de estudios de varias carreras y más aún en el de la industria de la hospitalidad.

Todas las carreras profesionales requieren de un alto grado de conocimiento teórico sin embargo, las carreras turísticas demandan mediante la formación de prácticas laborales



un desempeño más arduo que se obtenga en base a la experiencia de la formación de prácticas profesionales (Carvajal, 2000).

Para comprender mejor el concepto de prácticas profesionales Bertheau (1998), menciona que. "Se entiende a la formación en la práctica como el periodo de observación, de estudio, de investigación o de trabajo realizado en una empresa por un estudiante regularmente inscrito en una escuela de turismo, este periodo deberá formar parte del ciclo normal de estudios y ser planeado, organizado y evaluado por la escuela en coordinación con la empresa" (p.48).

En la realización de las prácticas profesionales los estudiantes como ya se ha mencionado, adquieren habilidades y actitudes, de igual forma ponen en práctica los conocimientos adquiridos en el salón de clases, al adquirir nuevos conocimientos durante la práctica, fomenta al estudiante a tener una mayor visión de los objetivos de la industria hotelera y restaurantera así como conocimiento y experiencia laboral en el sector, lo que lo hace más competente (Bertheau, 1998).

Bertheau (1998), menciona que la necesidad de mejorar la calidad del servicio hace que cadenas extranjeras recluten estudiantes de universidades lo que ha traído como consecuencia una reducción de costos considerable en cuanto a reclutamiento y capacitación de personal. Esto afirma la relevancia e importancia de las prácticas profesionales en la industria del turismo.

Tomando como referencia la teoría del aprendizaje experimental que se adquiere mediante la experiencia laboral del aprendizaje más allá del salón de clases en donde el estudiante adquiere un crecimiento personal e intelectual según Katula y Therenhauser (1999), ya que se aprende - haciendo las cosas en lugar de aprendiendo – observándolas.



Carvajal (2000), comenta que la educación experimental provee al estudiante de oportunidades y el ambiente en el que se desenvuelve en primer plano fuera del aula, las actividades y funciones que están a su cargo logran que se relacione mas rápidamente que con los conocimientos adquiridos en el salón de clases.

Por tal motivo el desarrollo de prácticas profesionales en la industria de hoteles y restaurantes activa la formación profesional del estudiante con la ventaja de contar con diferentes panoramas para desenvolverse adquiriendo habilidades así como técnicas para su desarrollo personal, los estudiantes al experimentar con la teoría aprendida en las aulas, conceptualizan lo teórico – practico mediante el aprendizaje laboral.

Carvajal (2000), cita el modelo hecho por los investigadores de pedagogía de la Northeastern University (1997) los cuales consideran que la educación a través de la experiencia puede suceder en varios escenarios, lo que lleva a los siguientes modelos: educación cooperativa y los internados, dado que esta investigación se desenvuelve principalmente a las experiencias laborales y aprendizaje de los estudiantes se enfocará al modelo de internados.

2.1.4 Prácticas Profesionales como Internado

Según Katula y Therenhauser (1999), dicen que la palabra internado es una terminología médica. El internado es desarrollado también en otras áreas de estudio a diferencia de la medicina son prácticas educacionales modernas. Tomando en cuenta el modelo de internado de educación experimental, este programa cobró popularidad a finales de los años sesenta y principios de los setentas, siendo así que estos programas permitan a los estudiantes desarrollarse profesionalmente en la competencia y habilidades por medio



del aprendizaje experimental a través de conceptos adquiridos en el aula basados en situaciones reales. En la industria del turismo, estos programas se tratan de monitorear a través de la relación entre la universidad y los hoteles o restaurantes en donde los estudiantes desarrollan sus prácticas con el fin de supervisar las actividades de los estudiantes, existen ya programas preestablecidos para llevar a cabo dichas prácticas las cuales están basadas regularmente en los planes de estudio de la carrera con el fin de cumplir con los objetivos de la industria (Carvajal, 2000).

Con esto según Katula y Therenhauser (1999), el principio de los programas de internado es:

1. Hacer que los estudiantes comprendan mejor la estructura y procesos organizacionales de la industria mediante el aspecto laboral.
2. Proveer a los estudiantes las herramientas y bases necesarias, así como oportunidades para su desarrollo profesional.

Los programas de internados llegan a ser remunerados en ocasiones y son voluntarios, la duración llega a ser de unas cuantas semanas hasta un año o más, esto depende del destino elegido por el estudiante llegando hacer de tiempo parcial o completo.

Existen ventajas en los programas de internado como se comentó la implementación de estos programas trae una reducción de costos considerable a la industria en cuanto a reclutamiento y capacitación de personal lo que garantiza a las áreas de Recursos Humanos de las empresas un personal suficientemente capacitado para llevar a cabo las tareas asignadas por la empresa (Bertheau, 1998).



Los deseos de los estudiantes por aprender son muchos por lo tanto los estudiantes al contar con estos programas los motiva para emprender sus actividades llevando a cabo de manera eficiente la calidad del servicio. Ahora es bien sabido que los jóvenes traen nuevas ideas a la organización, el empeño que ponen a sus actividades hace que se cree una competitividad en el ambiente laboral que lo rodea lo cual puede llegar a ser benéfico para la empresa siendo recursos valiosos para futuras contrataciones. El contar con internos cuesta poco o tal vez, nada.

Ames (1986) y Madich (1980), mencionan que el éxito de estos programas de internado es el compromiso que se hace mediante convenios establecidos entre las instituciones educativas y las empresas, por lo tanto en seguida se mencionan algunos de los aspectos indispensables que se deben considerar en los programas de internado (Carvajal, 2000).

1. Compromiso de la empresa y la institución.
2. Desarrollo del convenio en donde se firmen los acuerdos necesarios para llevar a cabo el programa de internado.
3. El compromiso de asignación de recursos mediante la planeación eficiente de actividades, como la selección y notificación de los estudiantes.
4. Apoyo del departamento de recursos humanos con el fin de poder reclutar a los estudiantes para poder llevar a cabo el programa.
5. Selección de los estudiantes, lo cual corresponde a la institución educativa, los estudiantes deben contar con los requerimientos necesarios para poder integrarse a los programas de internado.



6. Orientación, responsabilidad a cargo de la empresa la cual debe de proporcionar programas de orientación a los estudiantes sobre los objetivos de la empresa así como contar con la supervisión de académicos calificados.
7. Visita de un comité de profesores, es importante que los docentes de las instituciones educativas visiten la empresa con la cual se llevará a cabo el convenio para conocer su trabajo y políticas, con esto los académicos pueden orientar a los estudiantes al desarrollo de sus prácticas.
8. Participación del gerente operativo, con el fin de que este desarrolle un plan estratégico para el programa de internado.
9. Análisis crítico de la experiencia del programa de internado, es importante que cada estudiante lleve a cabo un análisis crítico de sus experiencias laborales así como personales.
10. Trabajo en equipo, es de suma importancia que los estudiantes desarrollen actividades grupales.
11. La rotación es importante en el programa de intercambio ya que con esto se logra que los estudiantes se forme de tal manera que sepan desempeñar cualquier función en la industria.
12. Incentivos para los estudiantes, ya sea a través de calificaciones por las tareas realizadas, bonos extras a aquellos internos que concluyeron satisfactoriamente su programa, dejar saber al estudiante que puede ser un posible candidato para entrar a laborar de tiempo completo en la empresa.
13. Balance de la carga de tareas, es importante tomar en cuenta las tareas asignadas ya que se trata de un aprendizaje más no de una esclavitud.



-
14. Planear la repetición, una vez concluido el programa se deben tomar en cuenta las medidas necesarias para desarrollar un nuevo programa para otro internado.

2.1.5 Formación de las Prácticas Profesionales

Los programas de capacitación implementado en la industria hotelera y restaurantera deben contar con una alta calidad con el fin de que los estudiantes salgan favorecidos para su desarrollo profesional, estos programas según Milán (1994), dice: “Se considera establecer programas de capacitación adecuados, centrados en el individuo, los cuales otorguen las herramientas necesarias para que pueda desempeñarse eficientemente en su área de trabajo, y así mismo dentro de la organización de forma integral” (Bertheau, 1998, p.38).

Como se ha venido mencionando la capacitación para los estudiantes es un aspecto importante para la formación de las prácticas profesionales para los estudiantes de hotelería siendo estas en hoteles o restaurantes.

La formación personal que tiene el estudiante le brinda a tener una visión más clara de la realidad lo que permiten desarrollar sus habilidades y conocimientos adquiridos dentro y fuera del salón de clases así como su propia personalidad, ya que lo hace capaz de enfrentarse a las demandas del mercado de servicio. De esta manera se contribuye a la oferta laboral con un perfil suficientemente capaz de desarrollar cualquier actividad necesaria en la industria turística.

Por tal motivo la tendencia de reclutamiento según Bertheau (1998), es el importante cambio que se ha dado principalmente de cadenas hoteleras que visitan



universidades periódicamente con el fin de reclutar estudiantes interesados en realizar prácticas profesionales.

Las prácticas profesionales juegan un papel importante en la aplicación y desarrollo de conocimientos, por tal motivo los estudiantes se desarrollan profesionalmente creando así una ventaja competitiva en el mercado laboral.

2.1.6 Ventajas de las Prácticas Profesionales

Según Madoch (1980), existen ventajas y desventajas tanto para la empresa como para los estudiantes que participan en programas de internado siendo estas clasificadas de la siguiente forma (Carvajal, 2000):

Ventajas para el estudiante:

- Capacitación para ciertos puestos lo que genera una amplia visión de los problemas reales del mercado laboral.
- Apoyo económico en algunos casos.
- Adquirir nuevos conocimientos y habilidades así como desarrollo personal.
- Tener una visión más amplia de su profesión.
- La oportunidad de poder entrar a laborar ya egresado en donde desarrollo su internado.
- Una amplia curricula debido a las experiencias adquiridas durante el desarrollo del programa de internado.

Ventajas para la empresa:



-
- Reducción en costos de capacitación de empleados que ingresan por primera vez a la empresa.
 - Contar con un empleado calificado para desarrollar las actividades que demanda la industria del servicio.
 - Una fuente considerable para reclutar personal.
 - Un recurso para poder llevar a cabo proyectos de la empresa.

Los estudiantes al llevar a cabo el programa de prácticas profesionales consiguen llevar a cabo una experiencia verdadera de lo que es el trabajo, como se ha mencionado en algunos casos los practicantes reciben incentivos extras por parte de la empresa donde desarrollan sus prácticas profesionales ya sea dinero o bien el alojamiento. Es importante que el practicante lleve a cabo su trabajo eficientemente ya que de este modo pueden llegar a ser una buena referencia para futuras contrataciones. Un modo de que los practicantes aprovechen al máximo el programa, es el de sugerir a sus supervisores el poder participar en las reuniones de trabajo únicamente observando ya que de esta manera los practicantes pueden aprender cuales son los puntos a tratar en la agenda de trabajo de las reuniones, como se toman decisiones y se resuelven problemas. Con esto los patrones pueden observar realmente el interes que tienen los practicantes por aprender (Renewed Questions About Internships, 2003).



2.2 Estudiantes - Practicantes y Accidentes

2.2.1 Estudiante - Practicante

En la antigüedad, el estudiante seguía al maestro impregnándose de sus ideas morales y filosóficas. Se considera que los estudiantes de hoy tienen semejanza con los discípulos de las academias de Platón y Aristóteles, a esto se le considera como los antecedentes de la universidad. Sin embargo la fuerza expansiva de este concepto no fue sino hasta el Museo de Alejandría que puede ser considerado como la primera universidad ya que sus funciones era el de organizar los conocimientos humanos sosteniendo a los estudiantes y pensionando a los investigadores. De ahí que a través de la historia surgen numerosas e importantes escuelas dedicadas a la enseñanza, en la edad media el afán de saber las causas primeras se crean las universidades en las iglesias católicas (Panzani, 1963).

El hombre tiene la facultad de aprender en base a las experiencias pasadas. El ser humano es curioso frente al mundo y la vida, su ansia de conocimiento lo lleva a meditar y a crear, al escuchar las enseñanzas selectas de prestigiados maestros da origen al estudiante (Panzani, 1963).

Un profesionalista es capacitado a través del adiestramiento desarrolla su madurez y la responsabilidad necesaria para enfrentarse y resolver problemas. A lo largo de su camino se encontrará con varios obstáculos a los cuales se tendrá que hacer frente, debe de estar enterado de lo que le rodea, servir y no olvidarse de sus obligaciones. La esencia fundamental del estudiante es el estudiar, aprender y formarse plenamente bajo prácticas profesionales.



El estudiante debe encontrarse bajo una situación económica, moral y físicamente bien que le permita emprender o continuar con sus estudios. El tiempo y dedicación es lo que le lleva al estudiante a obtener su título profesional.

Las eventualidades a las que están expuestos los estudiantes son eventos al azar no contemplados siendo estas causas ajenas a su voluntad de hay que se tiene que tomar conciencia de los accidentes tanto escolares como en prácticas profesionales a los que pueden estar expuestos los estudiantes lo cual le lleva al estudiante a perder horas de estudio, práctica laboral o bien hasta el abandono de estas actividades temporal, parcial o definitivamente.

Varios países como Alemania, Bélgica, Inglaterra, Francia, y España llevan a cabo la protección estudiantil, dentro de los sistemas de seguros sociales se cuentan con programas de acuerdo a las posibilidades y circunstancias de cada estudiante. Como un derecho a su clase de trabajador intelectual emanado del cumplimiento de sus obligaciones como tal. En México, la protección estudiantil se ha desenvuelto como asistencia o a través del seguro privado que algunas compañías tienen ya establecido. Algunas universidades cubren exclusivamente el campo médico, a través de consultas en caso de pequeñas emergencias y enfermedades leves (Panzani, 1963).

En México, dependencias tales como el Instituto Mexicano del Seguro Social y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social asisten a trabajadores y sus familiares directos.

Para conocer más acerca de la importancia de un seguro estudiantil se dará una introducción de las historia del seguro a nivel mundial.



2.2.2 Historia de los Seguros

Los primeros programas de seguridad social en su concepción surgen en Alemania durante el gobierno de Bismarck a fines del siglo XIX, cuando se instituyó el seguro obligatorio de enfermedades, el seguro contra accidentes de trabajo y el seguro obligatorio contra invalidez y vejez. Programas semejantes se aplicaron en Reino Unido y en los Estados Unidos de América a principios del siglo pasado (García, 2003).

En América Latina, los programas de seguridad social empezaron a aparecer a principios del siglo XX, primero como leyes contra accidentes de trabajo y posteriormente como programas de pensiones, principalmente en Argentina, México, Brasil y Chile con una estructura fragmentada (Solís y Villagómez, 1999).

El artículo 123 Constitucional ampara prácticamente la totalidad de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores asalariados de los sectores públicos y privado a través de una amplia cobertura de beneficios que comprenden seguro de invalidez, de vejez, de salud *sobre vivencia* de vida *muerte*, de cesación involuntaria de trabajo, de enfermedades y accidentes personales o profesionales (García, 2003).

Los riesgos amparables a personas ajenas a sectores públicos y privados son a través de las Instituciones de Seguros y Fianzas, las cuales son controladas de manera eficiente por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, “cuya función principal es la de supervisar sus operaciones tanto del sector asegurador como el afianzador, regulando apegarse al marco normativo, preservando la solvencia y estabilidad financiera de las instituciones, para garantizar los intereses del público usuario, así como promover el sano desarrollo de estos sectores con el propósito de extender la cobertura de sus servicios a la mayor parte



posible de la población” (Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, [CNSF, a.c.], recuperado el 08 de octubre, 2004, párr. 1).

Según Dávila (2003), El origen del seguro surge con la repartición del riesgo de ahí en adelante a través de la historia surgen varias situaciones que crean conciencia entre la humanidad por distintas razones tales como:

- En China, era una costumbre de la gente abonar al médico una suma de dinero para que en caso de alguna invalidez o enfermedad importante el gasto que se generase no fuera tan fuerte para ellos.
- En el Código de Hamurabi se da el apoyo de la comunidad para apoyar a los perjudicados por el robo de las caravanas que venía de Babilonia.
- La ley de Rodas *Echazon* surge en Roma, era la aportación de los miembros de una comunidad de navieros por la pérdida sufrida por el propietario de la mercancía tirada al mar, para salvar la nave viajera, se hacían responsables toda la comunidad y así se transformaba la pérdida de uno en una pérdida pequeña para cada uno de los miembros.
- Contrato a la Gruesa que consiste en que el dueño de buque recibe una cantidad para financiar su viaje y en caso de robo o naufragio el préstamo quedaría cancelado o, en caso contrario, sería devuelto al prestamista con intereses muy altos.
- Hermandades/Collegia/Sociedades de Amigos. Regularmente eran asociaciones que contribuían a los gastos funerarios de sus integrantes, generalmente de clase humilde. Una persona al ingresar pagaba una cuota y una cantidad en especie a cambio de tener un beneficio a la muerte. La cobertura no aplicaba si el miembro se



suicidaba o dejaba de pagar sus cuotas. Los beneficios era una pensión a la viuda, gastos funerarios y fondos para la educación de los huérfanos.

- Los Gremios o Guildas surgen en la edad media a mediados del siglo XIV. Eran asociaciones gremiales que ayudaban en forma caritativa en incendios y naufragios. Posteriormente fueron de carácter religioso, económico e incluso militar. Predominaron en Alemania, Dinamarca e Inglaterra.
- Tontinas (Nápoles S. XVIII). En estas se asociaban personas de edad, quienes generaban un fondo individual que era repartido entre los supervivientes al fallecimiento de cada miembro. Los beneficiarios no tenían derecho a nada, Este es el origen de sistema de pensiones.
- En 1769 se funda una cooperación de aseguradoras de particulares en Londres conocida como Lloyd's. Es un mercado regulado y reglamentado, principalmente se enfocan al seguro marítimo.

Se dice que el seguro es un dispositivo social mediante el cual los riesgos inciertos de los individuos pueden agruparse para convertirse en algo mas certero y de esta forma, mediante la aportación de pequeñas cantidades, previamente determinadas, por parte de los miembros de una colectividad, establecer la creación de un fondo para hacer frente a las grandes perdidas de pocos.

Las instituciones del seguro descansan en el principio de cooperación/mutualidad/dispersión del riesgo o bien conocida como Ley de los grandes números. Se fundamenta en un contrato de indemnización bilateral, aleatoria, de adhesión recíproco y colectivo, para proteger economías amenazadas por peligros comunes,



eventuales y tasables en dinero. Siendo una transacción en la que se cambia una pérdida incierta *riesgo* por un costo cierto *prima* (Palomares, 2003).

Su objeto es resarcir las pérdidas sufridas por los integrantes de la colectividad. Su función es resarcir los daños, pérdidas matrimoniales *siniestros* ocasionados por causas fortuitas *accidentes*, cuyo costo correspondería normalmente a un solo individuo o entidad. El propósito es repartir ese costo entre un grupo numeroso de individuos o entidades sujetos a las mismas contingencias o peligros *riesgos* (Palomares, 2003).

Hoy en día el seguro en todos sus ramos es un tema que esta evolucionando y creando conciencia en el país, en comparativa con otros países se esta creando la conciencia de aseguramiento en los diferentes ramos del seguro como son:

1. **Seguro de Personas**, vida, accidentes, enfermedades, salud.
2. **Seguro de Daños**, automóviles autos/motos/camiones, incendio inmuebles y sus contenidos, marítimo y transportes, responsabilidad civil, diversos, agrícola, crédito exportadores.

Siendo el seguro de personas el principal objetivo puesto que en este ramo entra el seguro escolar, se analizarán las medidas de prevención de accidentes tanto escolares como en prácticas profesionales de la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes.



2.3 Medidas de Prevención

2.3.1 Prevención de Accidentes en la Universidad de las Américas Puebla

De acuerdo al propósito institucional “La Universidad de las Américas, Puebla se propone atraer a los mejores profesores y estudiantes, empleando técnicas y procesos educativos más modernos, para constituirse en una institución educativa comparable a la más avanzadas del mundo” (UDLA,P, recuperado el 13 de octubre, 2004, párr. 1).

La misión de la universidad señala el interés en formar individuos con un alto compromiso social, donde los valores éticos universales rijan de manera indispensable su personalidad y donde su nivel profesional sobresalga exitosamente frente a los problemas que presenta la vida laboral.

La Universidad de las Américas, Puebla otorga a los estudiantes un seguro facultativo. El área encargada de la administración de riesgos es *Seguros Estudiantiles*, el objetivo de la institución es el asegurar los medios económicos en caso de presentarse cualquier eventualidad que requiera atención médica especializada. Los seguros son un beneficio gratuito que otorga la institución. Estas pólizas aplican a los estudiantes de Licenciatura, Maestría y Doctorado con excepción de aquellos que sean (UDLA,P, recuperado el 14 de octubre, 2004, párr. 1):

- Empleados Estudiantes
- No inscritos en el semestre en curso

Según Ramírez, C. (entrevista, 20 de octubre, 2004), la póliza de residentes de colegios tiene una cobertura de gastos médicos mayores, las pólizas de equipos



representativos, fútbol americano y comunidad estudiantil cuenta con la cobertura de accidentes personales únicamente. La póliza nombra vida o tutor es una póliza que tiene la cobertura de fallecimiento del tutor esta póliza garantiza el pago de colegiatura del o los alumnos que tengan el deceso de su padre o tutor durante la vigencia. Todas las pólizas cuentan con una cobertura nacional, por lo que es de entenderse que en caso de que los estudiantes realicen prácticas profesionales, entrenamientos profesionales o intercambios en el extranjero no cuentan con ningún tipo de seguro.

El seguro de gastos médicos mayores cubre la atención médica que se da por enfermedad o padecimiento así como accidentes. No cubren los gastos médicos menores, los gastos médicos menores corresponde al deducible y coaseguro siendo estos la cantidad inicial que el estudiante debe pagar por cada enfermedad o accidente cubierto.

Un accidente es un acontecimiento provocado por una causa externa, imprevista, fortuita y violenta que lesiona al estudiante ocasionándole daños corporales (Grupo Nacional Provincial, A.C, [GNP, A.C], (2003).

Según Panzani (1963), el problema de la deserción estudiantil en las universidades se explica claramente en el estudio realizado por los doctores Lucio Mendieta y Núñez y José Gómez Robleda (1948), a través de una encuesta realizada entre aquellas personas que truncan en definitiva su carrera, dicen:

“El problema de la deserción escolar no es solamente un problema interno de nuestro máximo centro de cultura, sino un problema de proporciones nacionales que es necesario estudiar y resolver con prontitud y eficiencia. Se trata desde luego, de una cuestión complejísima en la que intervienen varios factores, unos propios de los estudiantes y otros de la Universidad.



“Los factores propios del estudiantes son, principalmente económicos. En cuanto a los de la universidad, encontramos los siguientes: ... falta de ayuda organizada para los estudiantes" (Panzani, 1963, p. 134 – 135).

2.3.2 Prevención de Accidentes en Hoteles y Restaurantes

El desafío de los administradores es el de maximizar las ganancias. Sin embargo existen algunas otras situaciones dentro de la industria del turismo que deben tomar en cuenta. Tal es el caso de la seguridad en sus instalaciones así como la salud de su personal y clientes.

Se requiere de un programa de prevención de accidentes en el cual la principal intención de la administración es el de proporcionar un lugar seguro para sus clientes y empleados. Se debe considerar los alcances de las actividades del programa, las responsabilidades de cada uno, establecer normas y tomar en cuenta el papel del Administrador de riesgos (Kohr, 1991).

A la administración se le ha llamado, *el arte de lograr que se hagan ciertas cosas a través de las personas*. Esta definición se centra en el hecho en que los gerentes cumplan con sus metas organizacionales haciendo que otros desempeñen las tareas que se requieran, no desempeñándolas ellos mismos. Sin embargo la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas por alta dirección.

El proceso de administración de riesgos que llevan los hoteles tiene por objetivo el identificar, evaluar, controlar y solucionar los riesgos a que están expuestos derivado de su naturaleza propia de sus operaciones (Palomares, 2003).



Al tratarse de un proceso administrativo, tiene similitud con la definición de administración:

- Planeación ↔ Identificación
- Organización ↔ Evaluación
- Dirección ↔ Solución
- Control ↔ Control

Kohr (1991), menciona las ventajas de emplear a un profesional de administración de riesgos de tiempo completo:

- Se cuenta con una completa evaluación de riesgo.
- Concordancia en el programa de operaciones.
- Desarrollo y manejo de programas de entrenamiento.
- Supervisión de la eficacia del programa.
- Al rectificar la pérdida se cuenta con un informe y evaluación de la acción correctiva.
- Apoyo en la intervención de reclamaciones ante las Aseguradoras.
- Controla la planificación, diseño y desarrollo de nuevos sistemas o productos para asegurar todos los peligros potenciales.
- Se considera en la contratación del seguro la seguridad y salud de los empleados.
- Se cuenta con la medición en reducción de pérdidas determinando el costo de ventaja.



Tomando en cuenta las consideraciones que se toman para la seguridad de los empleados y clientes por parte de los hoteles y restaurantes los fundamentos de prevención de accidentes o principios básicos según comenta (Kohr, 1991), son:

- Todos los accidentes se pueden evitar.
- Las heridas son un resultado de muchos factores causales, incluyendo el sistema de dirección, el comportamiento inseguro, y las condiciones inseguras.
- La dirección en línea es el ingrediente clave para la eficacia.
- La responsabilidad debe ser integrada en la operación, no añadido.
- La calidad y la prevención de accidentes son sinónimas.

La integración de las responsabilidades en prevención de accidentes es de forma individual a través de los programas de prevención, características que podrían ser parte de la descripción de actividades del trabajador (Kohr, 1991):

1. Educación y motivación a todos los empleados referente a los métodos de seguridad en el trabajo.
2. Suministro de un ambiente seguro para los empleados y clientes.
3. Todos los empleados son responsables de llevar a cabo los procesos de prevención de accidentes.

El verdadero valor de la seguridad es un buen programa de prevención de accidentes así como la educación que se debe dar en este sentido tanto a los empleados como a los clientes, (huéspedes, visitantes, consumidores). Sin embargo donde entra realmente la



participación del estudiante que realiza prácticas profesionales dentro de las instalaciones hoteleras y restauranteras, es de entenderse que este es un empleado más sin embargo el objetivo principal es el de aprender y desarrollar el aprendizaje necesario con las herramientas básicas para la administración de hoteles y restaurantes.

En la industria hotelera existen programas de entrenamiento y ayuda para los empleados, ayudando a definir las relaciones entre empleados, las descripción de las instituciones, las posibles complicaciones que pueden presentarse en la industria hotelera, la ideología, motivación así como las principales ideas que existen entre la relación de los empleados y la industria. El desarrollo eficaz de los empleados. Conocimientos de las políticas de la empresa. Así mismo se les da una introducción sobre su contrato; política de paga y procedimientos; provisiones de maternidad; discriminación racial; registros de personal; desarrollo del personal; relación entre sindicatos y patrón; comunicación; reglas disciplinas, procedimientos, y agravios; despido; derechos del empleado sobre las transferencias de una empresa; condiciones de trabajo; primeros auxilios y procedimientos en casos de accidentes (Rodney, 1990).

Los convenios que el Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes lleva a cabo con los hoteles y restaurantes señalan el deslinde de responsabilidades a estos, ante cualquier percance o eventualidad que le llegue a pasar al practicante.

El factor humano es una herramienta básica para el desarrollo de las empresas por tal motivo la seguridad que deben de tener sus empleados en las distintas áreas de la industria del turismo es elemental. Hablando de un estudiante que realiza prácticas profesionales en la industria del turismo una de las situaciones que puede frenar y dificultar ese propósito de proyección y desarrollo de los practicantes como se ha venido



mencionando son las eventualidades a las que están expuestos lo cual lleva al estudiante al abandono de sus actividades. Por lo que se ha venido mencionando no podemos decir que es precisamente una ayuda eficaz la que recibe el estudiante de un seguro privado, ya que la cobertura que se tiene es en accidentes y en territorio nacional, pero que pasa con aquellos que aún estando desarrollando sus prácticas profesionales en México si recae por una enfermedad o bien aquellos que se van al extranjero con un seguro que contratan muchas veces con la misma agencia de viajes sin saber realmente las cobertura y garantías o bien los procedimientos en caso de requerir una atención médica, simplemente no tienen una seguridad de irse a desarrollar sus prácticas.

La vinculación de los dos temas es dejar ver la importancia que debe tener el tema de la seguridad para los estudiantes que realizan prácticas profesionales. Ya que como se ha mencionado un profesionista desarrolla su madurez y la responsabilidad necesaria para enfrentarse y resolver problemas. Por lo que se tienen que tomar las medidas necesarias para evitar que a lo largo de su camino se encuentre con obstáculos que interrumpan sus metas y sueños ya sea parcial, temporal o definitivamente. El tiempo y dedicación es lo que le lleva al estudiante a obtener su título profesional.