



## **CAPITULO V**

### **Análisis de los Datos**

#### ***5.1 Análisis de la Investigación***

En el presente capítulo se mostrará la interpretación de los resultados que se obtuvieron de la muestra descriptiva durante el proceso de investigación a través de los cuestionarios aplicados a los estudiantes que realizaron prácticas profesionales tanto nacionales como internacionales del año 2003 al 2005. De igual forma se explican las entrevistas aplicadas a las responsables de coordinar las prácticas profesionales de los estudiantes de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes desde el año de 1995 al 2005.

#### ***5.2 Resultados de la Investigación***

Para una mejor interpretación y análisis de los datos evaluados en la aplicación de los cuestionarios a los estudiantes que realizaron prácticas profesionales del año 2003 al 2005, así como las entrevistas a las áreas académicas que coordinaron las prácticas profesionales de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes del año de 1995 al 2005, la primera parte de los resultados de la investigación comprende el análisis de



---

datos de los estudiantes, mientras que la segunda parte se muestra el resultado de las entrevistas de las áreas académicas.

### **5.2.1 Datos Generales de la Muestra de Estudiantes**

Como se menciona anteriormente, el listado que formó parte de la muestra se obtuvo de la coordinación de prácticas profesionales de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes de la UDLA-P.

En el siguiente listado se muestra una población de 163 estudiantes que realizaron prácticas profesionales del año 2003 al 2005, en esta se detalla su número de estudiante, nombre completo, fecha de nacimiento, edad actual, edad que tenían cuando realizaron sus prácticas profesionales, semestre y año académico, estatus en la UDLA-P, tal como estudiante inscrito, no inscrito y/o graduado y por último destino donde desarrollaron sus prácticas profesionales esto se puede observar anexo 1.

Como se puede apreciar en el anexo 1, de una población de 163 practicantes 45 estudiantes se encuentran ya graduados, 117 inscritos en el semestre de primavera 2005 y un estudiante no inscrito en el semestre académico de primavera 2005.

### **5.2.2 Interpretación de los Resultados Obtenidos por los Estudiantes Encuestados**

En base a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, los datos arrojados de ellas se presentan a continuación:



La población de los practicantes entrevistados es de 125, esta se represento por 99 mujeres que corresponde al 79% de la muestra, mientras que el 21% equivale a 26 hombres.

#### 5.2.2.1 *Período académico y año de desarrollo de las prácticas profesionales.*

Al preguntarles a los encuestados el período académico y año en que desarrollaron sus prácticas profesionales. Como se puede observar en la tabla 5.1 el periodo en donde hubo una participación más fuerte por parte de los practicantes en este estudio es el de otoño 2004.

Tabla 5.1. Período académico y año de prácticas profesionales.

<b>Periodo Académico</b>	<b>Año</b>	<b>No. de practicantes</b>
Verano	2003	17
Otoño	2003	14
Primavera	2004	26
Verano	2004	20
Otoño	2004	34
Primavera	2005	14

Fuente. Elaboración propia.

#### 5.2.2.2 *Duración de las prácticas profesionales.*

Se pregunto a los practicantes el lapso en que desarrollaron sus prácticas profesionales, la pregunta enunciaba varias opciones de respuesta. Como se puede observar en la tabla 5.2, la duración de las prácticas profesionales de los estudiantes encuestados se desarrollo en los semestres académicos sea primavera y otoño, con una participación de 88 estudiantes.

Tabla 5.2. Duración de las prácticas profesionales.

<b><i>Duración de las Prácticas Profesionales</i></b>	<b><i>No. de practicantes</i></b>
Un año	3
Un semestre	88
Sólo veranos	34
Combinación Especifica	0

Fuente. Elaboración propia.

### *5.2.2.3 Destino de las prácticas profesionales.*

La figura 5.1 muestra dónde los estudiantes realizaron sus prácticas profesionales. El objetivo de esta pregunta es identificar la tendencia que tuvieron los estudiantes en el desarrollo de sus prácticas profesionales, dando un resultados del 38%, que equivale a 48 estudiantes que se desarrollaron profesionalmente en territorio nacional exceptuando la Cd. de Puebla ya que este destino fue una variable evaluada la cual arrojó un resultado del 26%, que corresponde a 32 estudiantes que practicaron en este destino y 36%, es decir 45 estudiantes restantes de la muestra se desarrollaron a nivel internacional.



Figura 5.1. Destino de las prácticas profesionales.

Fuente. Elaboración propia.

#### 5.2.2.4 Lugar de desarrollo de las prácticas profesionales.

Los encuestados seleccionaron las variables a evaluar de los sectores donde desarrollaron sus prácticas profesionales, la figura 5.2 muestra los resultados de esta pregunta. Cien estudiantes desarrollaron sus prácticas profesionales en hoteles esto equivale al 80% de la población, el 4% correspondiente a cinco estudiantes que se desarrollaron profesionalmente en restaurantes, mientras que el 14% practicaron en ambos sectores lo que representa 18 estudiantes del total de encuestados.

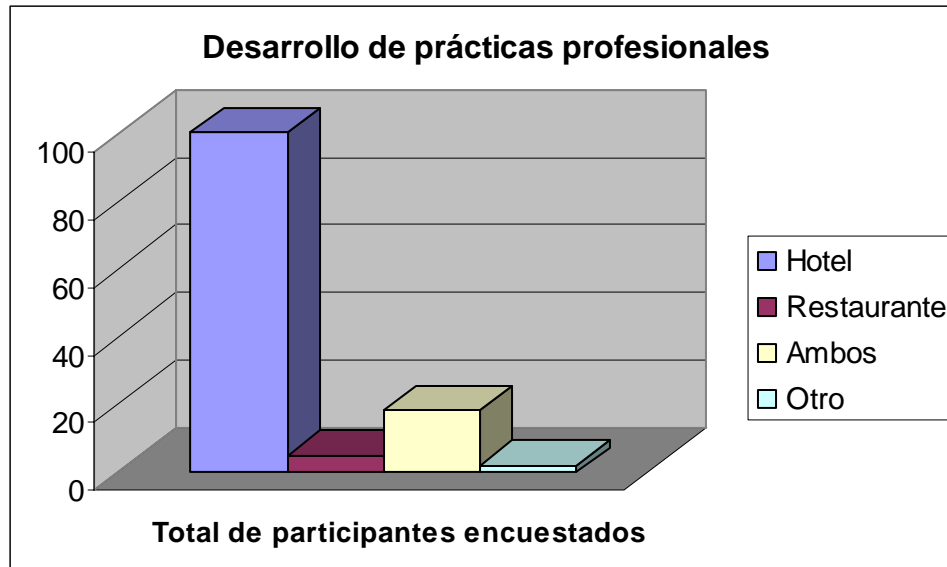


Figura 5.2. Desarrollo de las prácticas profesionales.  
Fuente. Elaboración propia.

#### 5.2.2.5 División donde se llevaron a cabo las prácticas profesionales.

Para poder dar seguimiento al desarrollo de los estudiantes dentro de los sectores de la hotelería, se evaluó las divisiones en donde los encuestados desarrollaron sus prácticas profesionales, con el fin de ver la tendencia que esto represento, la figura 5.3 nos da una idea de lo que estamos hablando. Cabe mencionar que en esta pregunta los encuestados mencionaron más de una división, ya que los hoteles de acuerdo a su programa de actividades en el desarrollo de prácticas profesionales los estudiantes pueden rotar en varios departamentos del hotel, esto depende del lapso de sus prácticas profesionales.

La tendencia se sesgo entre el Departamento de A&B y División Cuartos, dando el primero una participación de 83 estudiantes mientras que en el Departamento de Habitaciones la participación fue de 82, en el Departamento de Ventas fue representado con una participación de 38 practicantes, 30 en las áreas Administrativas y un estudiante en el

Departamento de Mantenimiento esto comprende del 2003 al 2005 periodo en que los encuestados desarrollaron sus prácticas profesionales.

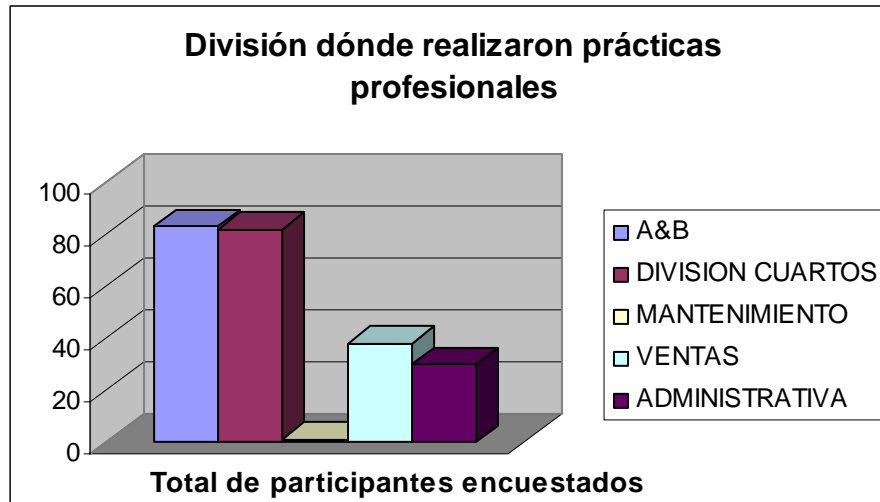


Figura 5.3. Divisiones en las que trabajaron los estudiantes.  
Fuente. Elaboración propia.

#### 5.2.2.6 Curso de inducción o capacitación para los practicantes.

Se evaluó a los estudiantes, respecto a los cursos de inducción o capacitación que deben de recibir por parte de los hoteles y/o restaurantes donde desarrollaron sus prácticas profesionales. De la población encuestada el 55% responde que no recibieron ningún curso de inducción y/o capacitación, el 37% responde que sí recibieron capacitación o bien inducción para el desarrollo de sus prácticas profesionales, mientras que el 8% responde que sí recibieron esta capacitación pero que no fue al inicio de sus prácticas profesionales, ver figura 5.4.

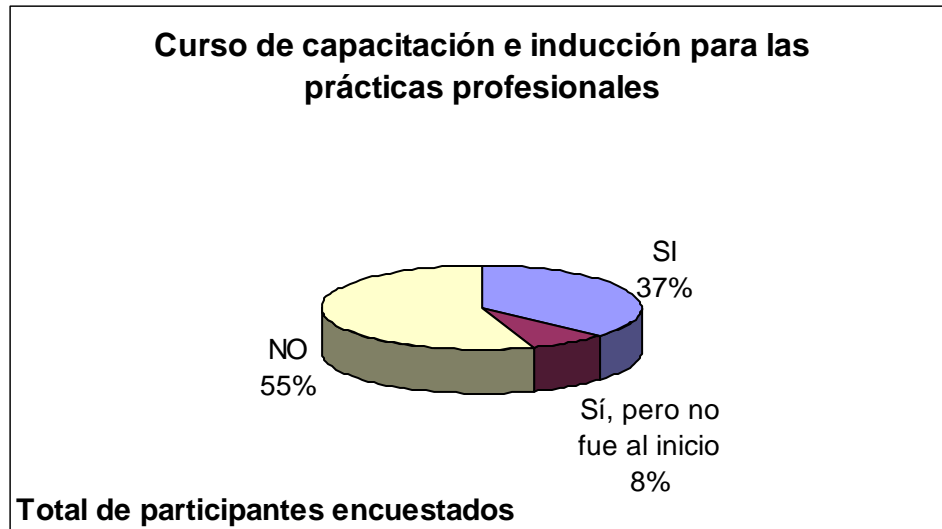


Figura 5.4. Curso de capacitación e inducción durante las prácticas profesionales.  
Fuente. Elaboración propia.

#### 5.2.2.7 Curso de prevención de accidentes para los practicantes.

Otro de los objetivos que se plantearon en el estudio y de suma importancia por la relevancia del tema, era conocer sobre algún curso respecto a la prevención de accidentes dentro de las instalaciones donde desarrollaron sus prácticas profesionales los estudiantes. El 76% de los encuestados no recibieron ningún curso de prevención de accidentes, el 22% responde que sí recibieron un curso respecto a la prevención de accidentes para el desarrollo de sus prácticas profesionales, mientras que el 2% responde que no recuerda haber recibido esta capacitación para sus prácticas profesionales, ver figura 5.5.





Figura 5.5. Curso de prevención de accidentes en el desarrollo de las prácticas profesionales.  
Fuente. Elaboración propia.

#### 5.2.2.8 Adquisición de un seguro personal.

Se pregunto a los estudiantes si adquirieron un seguro personal, esto debido a que el seguro institucional no cubre con las necesidades que tienen los practicantes que se desarrollan profesionalmente a nivel internacional.

Del total de participantes encuestados 34%, que equivale a 43 estudiantes respondieron que sí compraron un seguro para sus prácticas profesionales, mientras que el 66% representado por 82 estudiantes respondieron que no compraron ningún seguro. Cabe mencionar que los estudiantes que llegan a comprar un seguro personal son aquellos que realizan prácticas profesionales en el extranjero.

#### 5.2.2.9 Compañías aseguradoras.

Ya que los estudiantes compraron un seguro para el desarrollo de sus prácticas profesionales en el extranjero, se les pregunto con que compañía aseguradora adquirieron su seguro personal, el objetivo de esta pregunta es identificar la aseguradora con la que los

estudiantes recurren para poder llevar a cabo uno de los requisitos que marcan los convenios para desarrollarse profesionalmente. En esta pregunta participo la población que realizó prácticas profesionales en el extranjero, por lo que el 69% que corresponde a 31 estudiantes de 45 que realizaron sus prácticas internacionales, respondieron que contrataron su seguro personal con la aseguradora AIG Seguros, mientras que el 2% que equivale a un estudiante responden que con ING Comercial América, el 29% es decir 13 estudiantes no recuerdan con que aseguradora compraron su seguro personal, ver figura 5.6.



Figura 5.6. Aseguradoras.  
Fuente. Elaboración propia.

#### 5.2.2.10 Procedimientos del seguro personal.

Para poder identificar los procedimientos que los estudiantes debieron tomar en cuenta para aplicar su seguro personal en caso de presentarse alguna eventualidad. Se pregunto a los encuestados si tenían conocimiento del tema.

El 44% responde que sí tenía conocimiento, mientras que el 56%, equivalente a 25 estudiantes respondieron que no tenían ninguna noción al respecto. Esta pregunta aplicó



---

para los 43 practicantes que compararon su seguro personal para sus prácticas profesionales en el extranjero.

#### *5.2.2.11 Coberturas y garantías del seguro personal.*

Dentro de las características generales de los seguros es indispensable conocer las coberturas así como garantías que nos ofrecen, se pregunto directamente a los estudiantes respecto al tema.

El 56% de los estudiantes respondieron no haber tenido ningún conocimiento respecto a las coberturas y garantías de su seguro personal que contrató para sus prácticas profesionales en el extranjero, mientras que el 44% equivalente a 20 estudiantes, respondieron sí haber tenido conocimiento al respecto.

#### *5.2.2.12 Conocimiento del seguro institucional.*

Así mismo se pregunto a la población encuestada respecto al beneficio del seguro facultativo con el que cuentan al estar inscrito en la UDLA-P.

En esta pregunta participaron los 125 encuestados, el 74% de los estudiantes que equivale a 92 de ellos, tienen conocimiento del beneficio de contar con un seguro institucional, mientras que el 26% es decir 33 estudiantes no saben de este beneficio.

#### *5.2.2.13 Procedimientos del seguro institucional.*

Respecto a los procedimientos que deben de llevar a cabo los practicantes para dar uso al seguro institucional en caso de alguna eventualidad.



El 90% de los encuestados respondieron no tener ningún conocimiento al respecto, mientras que el 10% si lo tienen, esto concluye que de toda la población encuestada independientemente de saber que cuentan con un seguro institucional gratuito al estar inscrito no tienen conocimiento alguno respecto a los procedimientos del mismo.

#### *5.2.2.14 Coberturas y garantías del seguro institucional.*

En cuanto al conocimiento de las coberturas y garantías que tiene el seguro institucional, los estudiantes al responder a esta pregunta concuerdan los datos con el cuestionamiento anterior, 90% de los estudiantes encuestados respondieron negativamente, mientras que el 10% si tienen conocimiento de las coberturas y garantías del seguro institucional.

#### *5.2.2.15 Eventualidades presentadas durante el desarrollo profesional.*

Uno de los objetivos principales de esta investigación es conocer las eventualidades que se han presentado durante el desarrollo profesional de los estudiantes de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes.

El 26% respondió, que sí sufrieron algún percance durante sus prácticas profesionales, esto representa a 32 estudiantes, mientras que el 74% respondió, negativamente lo que equivale a 93 estudiantes restantes de la población encuestada.

#### *5.2.2.16 Tipo de eventualidades presentadas durante el desarrollo profesional.*

Así mismo de los 32 estudiantes que sufrieron algún percance durante el desarrollo de sus prácticas profesionales, se les pidió que seleccionaran de las variables dadas el tipo

de eventualidad que les afectó. El 69% seleccionó la variable de enfermedad, mientras que el 31% marcó la opción de accidente, ver figura 5.7.

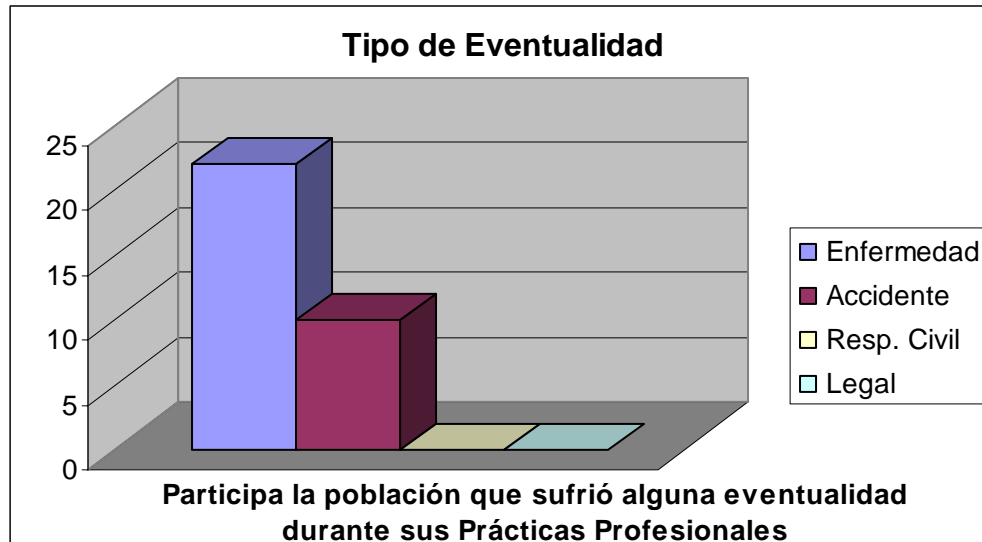


Figura 5.7. Tipo de Eventualidades durante las prácticas profesionales.  
Fuente. Elaboración propia.

#### 5.2.2.17 Clasificación de las eventualidades presentadas por frecuencia.

Así mismo se les pidió a los estudiantes encuestados que detallaran que les había sucedido, para poder analizar esta pregunta se recurrió a la frecuencia de variables al observar y analizar esta pregunta se llegó a lo siguiente. Como se puede observar en la tabla 5.3, destacan: las enfermedades generales, seguidas por los accidentes no laborales y los riesgos laborales. Esta clasificación se tomó de los comentarios que dieron los practicantes encuestados.



Tabla 5.3 Análisis de frecuencia.

Concepto	Abreviación	Porcentaje de afectados	Equivalente
Accidente no laboral	(ANL)	16%	5 estudiantes
Accidente en cocina	(AC)	9%	3 estudiantes
Accidente laboral	(AL)	6%	2 estudiantes
Enfermedad general	(EG)	38%	12 estudiantes
Gastritis aguda	(GA)	3%	1 estudiante
Infección estomacal aguda	(IEA)	9%	3 estudiantes
Intoxicación aguda	(IA)	3%	1 estudiante
Riesgo laboral	(RL)	16%	5 estudiantes

Fuente. Elaboración propia.

#### 5.2.2.18 Utilización del seguro.

Para continuar con el análisis de esta investigación y poder llegar a los objetivos de la investigación, se pregunto a los estudiantes encuestados si habían utilizado algún seguro.

La población que participó en esta pregunta fueron aquellos que sufrieron alguna eventualidad. El 66% respondió haber utilizado algún seguro, mientras que el 34% no lo utilizó.

#### 5.2.2.19 Seguro que se utilizó para la resolución de las eventualidades de los practicantes.

Para poder identificar las soluciones que se dieron a las eventualidades de los practicantes, se pregunto a los encuestados que seguro habían utilizado para su percance, las variables que se analizaron fueron el seguro institucional y el seguro personal que adquirieron los estudiantes para poder llevar a cabo sus prácticas profesionales internacionales.



De ahí que el 81% utilizó su seguro personal mientras que el 19% utilizó el seguro institucional. Esto representa el 26% equivalente a 32 practicantes que sufrieron alguna eventualidad durante sus prácticas profesionales.

#### *5.2.2.20 Trámite de pago del seguro institucional.*

Para poder evaluar el trámite que procedió ante las eventualidades de los practicantes, se les preguntó a estos el tipo de trámite que aplicó para la resolución de sus eventualidades. Cabe mencionar que para esta pregunta respondió la población que sufrió algún tipo de eventualidad y que si utilizó algún seguro.

El seguro institucional precedió al 100% en la elección de trámite a reembolso lo que representa cuatro estudiantes, mientras que para la opción de pago directo no se tuvo respuesta.

#### *5.2.2.21 Trámite de pago del seguro personal.*

En cuanto al procedimiento que se dio para el pago del seguro personal, el 94% de los practicantes respondió que tramitó su eventualidad como pago directo, mientras que el 6% de los encuestados tramitaron su eventualidad a reembolso ante la aseguradora.

#### *5.2.2.22 Resolución satisfactoria de las eventualidades.*

Para concluir este cuestionario se les pidió que respondieran si su eventualidad se había resuelto positivamente. Esta pregunta se maneja como una pregunta dicotómica con la elección a que los estudiantes encuestados comentarán el por qué de su opción. Por tal motivo se analizó por separado esta respuesta con el fin de obtener la frecuencia o una



similitud de variables para poder evaluar las respuestas de los practicantes. En la tabla 5.5, se aprecian las variables de frecuencia referente a los comentarios generales con respecto a la resolución positiva de su eventualidad, sin tomar en cuenta aquellos estudiantes que no realizaron comentario alguno, destacan: el buen servicio que las aseguradoras prestaron para las eventualidades de los practicantes, así como el apoyo que recibieron por parte de los hoteles.

Tabla 5.5 Frecuencia en comentarios.

Concepto	Porcentaje de afectados	Equivalente
Buen servicio por parte de la aseguradora	6%	2 estudiantes
El hotel no tomo importancia	3%	1 estudiante
No realizan comentario	84%	27 estudiantes
Recibe apoyo por parte del hotel	6%	2 estudiantes

Fuente. Elaboración propia.

### 5.2.3 Datos Generales de la Muestra de las Áreas Académicas

El objetivo de evaluar las áreas académicas que coordinaron las prácticas profesionales de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes hace de 1995 al 2005, es saber el conocimiento que tenían respecto a la seguridad y prevención de accidentes durante el desarrollo de las prácticas profesionales de los estudiantes. Cabe mencionar que este estudio esta evaluando una muestra del año 2003 al 2005.

### 5.2.4 Interpretación de los Resultados Obtenidos por las Áreas Académicas

Para poder obtener una mejor evaluación de los resultados de las entrevistas se clasificaron estas de la siguiente manera:





- Entrevista *A*, aplicada a la ex - coordinadora de prácticas profesionales de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes de 1995 al 2003.
- Entrevista *B*, aplicada a la actual coordinadora de prácticas profesionales y se servicio social de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes desde el 2003 al 2005.

Se pregunto a las entrevistadas el número aproximado de estudiantes que realizaron prácticas profesionales por semestre de 1995 al 2005. La entrevistada *A*, comentó que aproximadamente de 40 a 60 estudiantes por semestre realizaron prácticas profesionales durante su gestión. Mientras que la entrevistada *B* comentó que de 35 a 60 estudiantes por semestre realizaron prácticas profesionales.

Dentro de los convenios con hoteles y restaurantes, se pregunto a las entrevistadas si estos exigen un seguro facultativo por parte de la UDLA,P para que los estudiantes puedan llevar a cabo sus prácticas profesionales. La respuesta que dieron a la pregunta aplicada fue positiva por parte de las dos entrevistadas.

Respecto al conocimiento del seguro que ofrece la UDLA,P las encuestadas respondieron tener conocimiento al respecto.

En cuanto al conocimiento de las coberturas y garantías que tiene el seguro institucional, la entrevistada *A* respondió si tener conocimiento sobre el tema, mientras que la entrevistada *B* contesto negativamente a la pregunta.

Se pregunto a las entrevistadas, si el Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes, informa a los practicantes sobre el uso del seguro institucional. Las



---

entrevistadas comentaron que sí informaron a los estudiantes los procedimientos para poder aplicar su seguro en caso de que se presentara alguna eventualidad.

Referente a las prácticas profesionales en el extranjero, se cuestiono si los estudiantes adquirirían un seguro para su desarrollo profesional. Las entrevistadas contestaron afirmativamente a esta pregunta.

En cuanto al conocimiento de las coberturas y garantías del seguro personal que los estudiantes compraron para llevar a cabo sus prácticas profesionales, la entrevistada *A* responde no tener conocimiento al respecto, mientras que la entrevistada *B* contesta afirmativamente a la pregunta.

Se pregunto a las entrevistadas si durante su gestión se presentaron eventualidades, las dos respondieron afirmativamente a la cuestión. Dentro de los eventos presentados las entrevistadas comentaron que fueron tanto accidentes como enfermedades.

Se pregunto a las entrevistadas dónde se habían presentado estas eventualidades y ambas respondieron que tanto en hoteles como en restaurantes.

Con el fin de saber si el Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes se involucra en las eventualidades que les llegaron pasar a los practicantes durante su desarrollo profesional, las entrevistadas respondieron afirmativamente.

Se cuestiono a las entrevistadas si la UDLA,<sup>P</sup> proporciona información para los estudiantes respecto a las coberturas, garantías y procedimientos que deben seguir los practicantes para poder aplicar su seguro institucional, tales como: información impresa, información en la WEB, pláticas informativas, entre otros. Las entrevistadas respondieron negativamente a esta cuestión.