



---

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

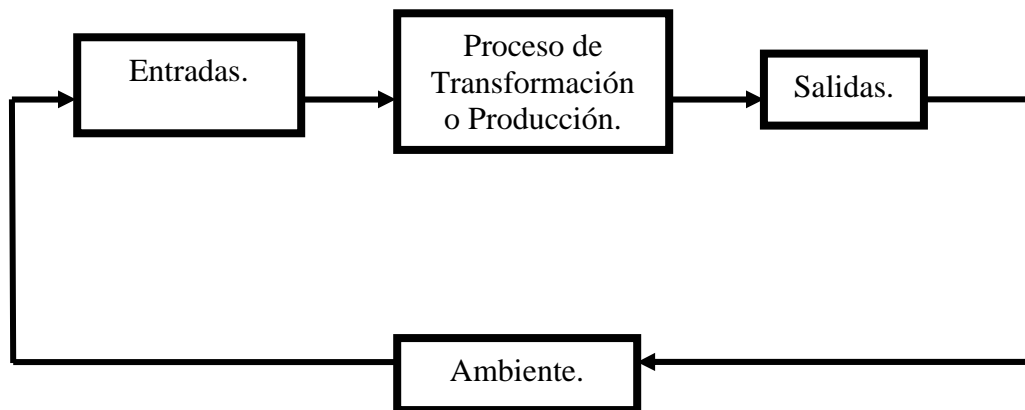
#### 2.1. Naturaleza de las organizaciones

Según lo indica David R. Hampton (1997) toda organización no importando su índole tiene ocho elementos característicos los cuales son:

- ❖ Un grupo de personas.
- ❖ Relativa permanencia o existencia ininterrumpida.
- ❖ Una característica común de la sociedad moderna.
- ❖ Orientación en un fin o meta comunes o limitados.
- ❖ Actividades y responsabilidades diferenciadas.
- ❖ Jerarquía de autoridad.
- ❖ Coordinaciones relacionales deseadas.
- ❖ Interacción con el medio ambiente.

Uno de los elementos anteriormente señalados en los que Hampton hace hincapié porque lo considera de gran importancia, es que la organización es, sin duda un sistema abierto expuesto a la variable ambiente que tiene vida y sufre cambios de estructura y de comportamiento originados por la misma variable, tal cual se puede observar en la tabla 1 que a continuación se muestra.

Tabla 1. Ejemplo de la organización como sistema abierto.



Fuente: Hampón, 1997 p.92

Es así como cualquier organización trabaja, con un capital en primera instancia, insumos y materias primas como **entradas**, procedimientos, recursos humanos como **proceso de transformación o producción** y los productos o servicios como **salidas** siendo todos estos factores influenciados por el **ambiente** que rodea a la organización.( Hampton, 1997).

## 2.2 Organización



---

La organización es uno de los conceptos que cuenta con una gama extensa de definiciones, entre las cuales:

“Una Organización es un acuerdo sistemático entre personas para llevar a cabo un objetivo específico”(Robbins,1996,p 3).

“Las organizaciones son unidades sociales creadas deliberadamente a fin de alcanzar objetivos específicos, para ello cuenta con tres tipos de recursos: materiales, técnicos y humanos” (Arias, 1990).

“La organización es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en un ambiente dinámico”( Hampton, 1997).

### **2.2.1 Fines de las organizaciones**

Según Reyes Ponce (2001) toda organización o empresa tiene 2 fines: uno inmediato que es el producir y vender un producto o servicio al mercado obteniendo utilidades justas y adecuadas y uno mediato que se refiere al análisis de lo que se pretende es producir para sobrepasar las expectativas de su mercado y así a través del cumplimiento de su responsabilidad social obtener prestigio.

### **2.2.2 Tipo de organizaciones**



---

Las organizaciones de acuerdo al origen de su capital se clasifican en:

- ❖ Privadas o Lucrativas: “Buscan completamente la obtención de un bien económico mediante la satisfacción de algunas necesidades de orden general o social”. (Reyes Ponce, 2001). Su capital es propiedad de los inversionistas privados.
  
- ❖ Públicas o No Lucrativas: “Tiene como fin satisfacer una necesidad de carácter general o social con la que puede o no beneficios” (Reyes Ponce , 2001). Su capital procede del gobierno del estado.

### 2.2.3 Organizaciones según su actividad o giro

Toda organización no importando su origen y tamaño, se pueden agrupar en tres diferentes categorías:

**Industriales:** La actividad principal de este tipo de organización es la extracción y manufacturación de la materia prima para producir bienes.

**Comerciales:** Son las intermediarias entre el productor y el comprador, es decir actúan solo como vendedores por lo tanto su principal función es la compra-venta de productos terminados.



---

**De servicios:** Se encarga de producir y otorgar un servicio, establece una relación más directa entre productor y consumidor y puede ser lucrativas o no lucrativas dependiendo de su propia índole.

### 2.3 Servicio

El concepto de *servicio* en si puede definirse de diversas maneras, por lo que es necesario analizar y comparar diversas descripciones establecidas por algunos autores.

El servicio según Garza Treviño(1999) es en primera instancia una idea, un proceso y después una relación, negociación y comunicación.

Para Chase (2001) el servicio es un proceso intangible, un contacto social en donde el consumidor debe necesariamente involucrarse para la obtención de resultados.

Lovelock (1992), define al servicio como algo intangible un proceso que incluye “entradas” y “salidas” las cuales son: los mismos consumidores, materiales o información.

Según Berry y Parasuraman (1991) el servicio es algo que no puede producirse en una fabrica ni empacarse como un producto para ser entregado al consumidor. El servicio es la entrega de acciones y actitudes.



---

De esta manera considerando a estos autores podemos deducir concretamente al servicio como una sucesión de acciones simultaneas, intangibles, heterogéneas y perecederas que genera una relación directa, cara a cara productor –consumidor donde el objetivo principal es exceder las expectativas del cliente y así crear satisfacción.

### **2.3.1 Características que diferencian al servicio del producto o bien**

Es importante mencionar que una vez estructurada una definición de lo que es servicio es necesario establecer que al igual que el producto o el bien, el servicio tienen sus propias características distintivas las cuales son:

1. Los servicios son *intangibles*: lo que se refiere a que un servicio no se puede tocar, si no que únicamente se puede percibir mediante señales sustitutas, como el trato, los buenos modales o el ambiente.

2. Los servicios son *variables*: lo que se refiere a que un servicio puede variar día tras día, de empleado a empleado o de cliente a cliente, y el consumidor es el que lo resiente, por lo que se trata de buscar una consistencia o estandarización, claro está, sin dejar de atender a las necesidades del consumidor.



3. Los servicios se proporcionan y consumen simultáneamente: esto más que nada se refiere a que un servicio siempre que se otorgue, inmediatamente el cliente lo utiliza o consume, por lo que aquí las fallas al brindar el servicio son detectadas rápidamente por el consumidor y no hay muchas oportunidades de realizar correcciones.

4. Los servicios son perecederos: lo que se refiere a que no pueden realizarse y almacenarse como un producto que sí se puede fabricar y luego almacenar. (Schiffman y Lazar, 1997).

### **2.3.2 Definición de servicio en términos de actitud**

El servicio puede ser definido y medido en la forma en la que los otorgantes o proveedores del mismo actúan es por eso que es de vital importancia crear una conciencia y verdadera *actitud de servicio* en ellos.

Los prestadores de servicios deben mostrar:

- ❖ Cortesía.
- ❖ Eficiencia.
- ❖ Integridad.
- ❖ Responsabilidad.
- ❖ Fiabilidad.
- ❖ Consentimiento.
- ❖ Flexibilidad.
- ❖ Consideración por los demás.
- ❖ Disponibilidad para ayudar.
- ❖ Iniciativa.



---

### **2.3.3 Calidad en el servicio**

En la actualidad las empresa encargadas de otorgar un servicio de cualquier tipo están buscando y concentrándose en mejorar ese proceso tan importante a través de la planificación de estrategias basadas en la calidad para generar la satisfacción y lealtad de sus clientes. Pero ¿Qué es en sí la calidad en el servicio?

Según Larrera (1991) Calidad de servicio es “la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal”

De esta manera podemos constatar que al otorgar un servicio de y con calidad cualquier empresa puede alcanzar su principal objetivo: Obtener buenos Ingresos monetarios y Satisfacción de su mercado meta.

### **2.4 Programas de prácticas profesionales como parte de la educación integral o cooperativa**

La educación cooperativa fue creada por Herbert Schneider en 1906. La nueva modalidad fue diseñada para aplicar y reforzar lo aprendido en clase efectuando un trabajo temporal relacionado con el enfoque profesional propio.





---

Según los pedagogos de la Universidad Politécnica de Hong Kong definen a la educación cooperativa como una alianza estratégica con compañeros de la industria, que permite educar y capacitar a los individuos, a través de una experiencia laboral medible y estructurada(Hong Kong Polytechnic University, 2003)

De esta manera se comprueba que a las Practicas Profesionales forman parte de esta antigua modalidad de aprendizaje ya que como bien se sabe comparten exactamente los mismos fines: apoyar en la educación del estudiante tanto dentro del salón de clases como fuera de el y capacitarlos, proporcionándoles las herramientas necesarias para que su aprovechamiento practico-laboral sea más efectivo.

#### **2.4.1 Ventajas de los programas de prácticas profesionales**

De acuerdo con los pedagogos de la Universidad de Widener las ventajas del modelo de educación cooperativa y de igual manera de las prácticas profesionales se pueden resumir en 5 puntos básicos, los cuales se mencionan a continuación:

- a) *Disminuye la brecha entre la teoría y la práctica.* Crea un vínculo entre los dos métodos de aprendizaje básicos generando así un equilibrio en el proceso de aprendizaje.
  
- b) *Desarrolla habilidades operacionales y administrativas de alto nivel en los estudiantes y por lo tanto, produce individuos altamente calificados y capacitados.*



En estudios realizados a lo largo del tiempo en la mayoría de las universidades de Estados Unidos se ha demostrado que todos los estudiantes que formaron parte de algún programa de este tipo han manifestado mayor habilidad para adaptarse a cualquier situación, resolver problemas, tomar decisiones, desempeñar su trabajo con calidad siguiendo los lineamientos de la empresa, todo esto resumido en el desarrollo de habilidades profesionales características de un gerente líder.

c) *Permite que la empresa reclute, capacite y evalúe a futuros gerentes potenciales.*

Durante el periodo en el cual los estudiantes están practicando en las empresas tienen la oportunidad de dar a conocer su potencial y permitir que en un futuro no muy lejano sean contratados para proporcionar sus servicios profesionales a dicha empresa.

d) *Provee una fuente flexible de empleados talentosos, productivos y motivados que pueden satisfacer las necesidades de una organización.*

Este tipo de programas tiene un beneficio doble, tanto para el estudiante como para la empresa ya que por una parte permite formar a egresados profesionales y futuros empresarios exitosos y por otra proporcionar un desarrollo sustentable para las industrias.

e) *Es un medio de reclutamiento poco costoso para la empresa.*

Por medio de este tipo de programas el Departamento de Recursos Humanos de la organización puede elegir con mayor facilidad a corto o largo plazo a sus posibles candidatos



---

ahorrándose gastos elevados de reclutamiento y selección, es decir que puede evitar los periodos de pruebas con los candidatos que aun no tienen familiaridad con la empresa.

#### **2.4.2 Duración de los programas de prácticas profesionales**

La duración de este tipo de programas se ve altamente influenciada por factores tales como el país en donde se realiza el programa, las Instituciones Educativas a las que pertenecen los practicantes, las organizaciones encargadas de las contrataciones y las temporadas del año, entre otros.

Por lo general según Michael J. y Rhonda M. (1998) para que los programas de prácticas profesionales sean eficientes deben ser de periodos de cuatro meses como mínimo y hasta de seis meses con la posibilidad de extenderse hasta un año como máximo, siendo lo más recomendable, considerando el criterio y las políticas de las organizaciones respectivas.

#### **2.4.3 Recomendaciones para hacer exitosos los programas de prácticas profesionales**



---

Para que un programa de esta índole tenga resultados exitosos los pedagogos de la Universidad Politécnica de Hong Kong(1999) señalan que los coordinadores de este tipo de actividad además de buscar, contactar, supervisar y monitorear los programas deben tomar en cuenta e incluir dentro de su plan de organización los siguientes puntos:

- 1.- Informar y orientar a los estudiantes en la primera etapa del programa.
- 2.- Proporcionar a los estudiantes asesoramiento profesional durante la capacitación, básicamente monitoreo.
- 3.- Exponer a los estudiantes a experiencias prácticas o interactivas que propicien su desarrollo y aprendizaje.
- 4.- Asignarle al estudiante un supervisor y capacitación constante, durante el desempeño de sus labores.
- 5.- Pedir a la empresa en donde el estudiante estuvo practicando una evaluación de su desempeño durante ese periodo.

#### **2.4.4 Balance de la Educación en la Hospitalidad**



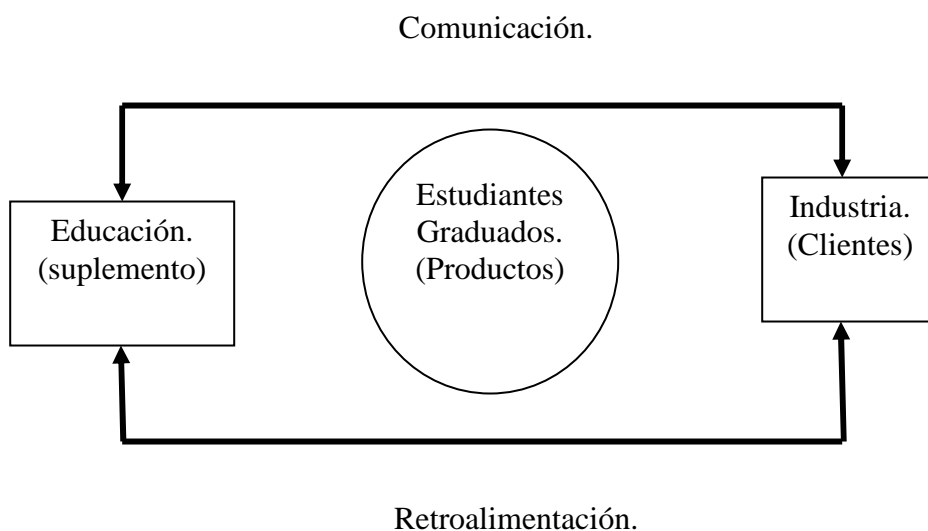
---

Las industrias turísticas y de hospitalidad han sufrido en un periodo considerable un impredecible crecimiento; en esta situación favorable el sector turístico ha enfrentado un sinnúmero de cambios y avances, siendo uno de los más importantes la internacionalización.

Con el fin de dar una mejor preparación a los futuros líderes de la hospitalidad, los pedagogos tienen la obligación de *ver fuera de la caja*, es decir, crear y promover programas educacionales que ofrezcan a los estudiantes la oportunidad de crear una visión más real y profunda de la industria. (Chandana, 2001).

Por otro lado la popularización y crecimiento de los programas de educación en la hospitalidad y turismo son sin duda continuamente establecidos y manejados de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, por lo que la calidad de los programas debe ser manejada de acuerdo a las necesidades de la industria tanto a corto, mediano y largo plazo, con el fin de que los estudiantes puedan ser vistos no como productos sino como primeros clientes. (Chandana, 2001). De esta manera podemos observar en la tabla 2 la orientación que la industria tiene en la educación de la hospitalidad.

Tabla 2. Orientación de la industria en la educación de la hospitalidad.



Fuente: Chandana, 2001 p.3.

## 2.5 Intercambio Académico

Desde la segunda guerra Mundial la educación en América se expandió rápidamente dando como resultado un incremento considerable del concepto de aprendizaje experimental, fue entonces cuando se considero a los intercambios como una área amplia de oportunidad en donde los estudiantes pudieran aprender a aplicar por medio del



---

aprendizaje activo sus conocimientos de clases en situaciones profesionales, pero esto fue solo una aportación innovadora aun sin llevarla a la aplicación. (Vivienne J. y Daniel J.,1998)

A finales de los 60' y principios de los 70' se estableció The Cooperative Assessment of Experimental Learning (CAEL) que operaba en Nueva York para proveer asesorías y servicios de implementación del aprendizaje experimental dentro de los salones de clases. Guías teóricas fueron establecidas tanto en las Instituciones Educativas como en las empresas para generar nuevas metas permitiendo que juntos crearan estudiantes con características significativas aplicables principalmente en el lugar de trabajo, fue hasta entonces cuando se desarrollaron e incluyeron los intercambios, laboratorios y visitas profesionales en los programas de estudio.

A través de diversas investigaciones realizadas por la misma organización CAEL se comprobó que los estudiantes que formaban parte de ese tipo de programas eran más congruentes con su percepción de auto eficiencia y demostraban un incremento en habilidades generales y específicas para aplicar lo aprendido dentro del salón de clases en situaciones de la vida profesional real.

En la actualidad la mayoría de las Universidades cuentan con programas de intercambios y los adaptan dentro de los planes de estudio de las carreras profesionales como un requisito indispensable para que los estudiantes puedan graduarse.

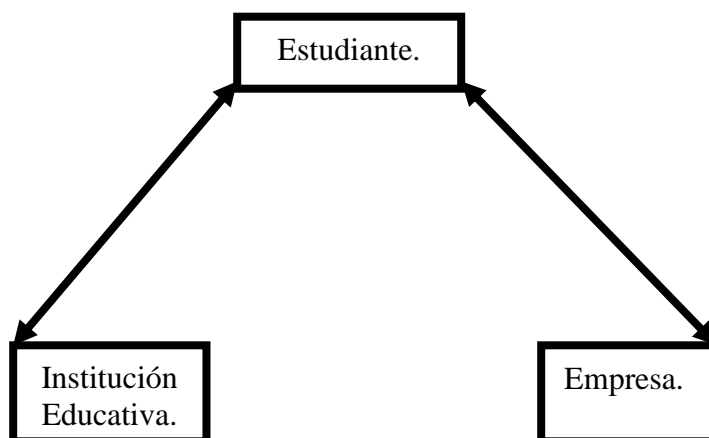


Ahora bien, se puede decir que un intercambio de acuerdo a The National Society of Experimental Education (citado por Katula y therenhauser,1999,p.11) es “cualquier experiencia de servicio o trabajo cuidadosamente monitoreada en la cual un individuo tiene objetivos de aprendizaje intencionales, los cuales reflejan activamente lo que ella o él aprenda a través de la experiencia”.

### 2.5.1 Objetivos de un intercambio académico

Todo intercambio involucra a tres factores básicos que se complementan uno con otro, y busca satisfacer las necesidades de cada uno de acuerdo a sus intereses propios.

Tabla 3. Factores de un intercambio.







Fuente: Elaboración propia.

Los objetivos de los intercambios se dividen en tres grupos básicos de acuerdo a:

**Los estudiantes:**

- Se encarga de hacerlos comprender mejor las estructuras organizacionales existentes en el mundo laboral.
- Les permite estar dentro del ámbito laboral de la industria.
- Les ayuda a conseguir su Acreditación Académica.
- Les enseña a distinguir situaciones éticamente buenas de las malas.
- Les permite evaluar los efectos de la sociedad y culturas en la industria.
- Les ayuda a tomar decisiones.
- Se encarga de familiarizarse con el momento de la verdad.



- Les enseña a mostrar y observar tolerancia e intolerancia.
  
- Les permite reconocer la diferencia entre la gente creativa de la pasiva.
  
- Les enseña a trabajar en equipo especialmente si hay gente de diversas culturas.
- Les enseña a tomar responsabilidades.
  
- Los capacita para diversos puestos.
  
- Les enseña a reconocer preferencias profesionales.
  
- Ofrece una gama más amplia de oportunidades de trabajo, una vez que se haya graduado.

**La empresa:**

- Incorporar practicantes con conocimientos frescos de la industria a su fuerza laboral.
  
- Proveer tanto a los practicantes como a sus empleados un ámbito laboral apto para el aprendizaje.
  
- Conocer y preparar a posibles empleados futuros.



- 
- Observar, modificar y crear nuevos métodos de capacitación.
  - Implementar nuevos métodos internos de motivación tanto para los practicantes como para los empleados.
  - Estar a la vanguardia en las tendencias de aprendizaje dentro de la industria de la hospitalidad.
  - Generar una fuente importante para reclutar personal.
  - Generar satisfacción tanto de los estudiantes como de las Instituciones Educativas.

**La Institución Educativa:**

- Aprovechar los recursos para realizar proyectos especiales.
- Generar satisfacción de los alumno y la empresas con las que tiene convenios.
- Crear y fortalecer convenios con empresas de alto nivel.
- Ponerse a la vanguardia en la industria de la hospitalidad.
- Orientar a los estudiantes.



- 
- Ayudarles a entrar desde antes de graduarse al campo laboral de la industria.(Mulcahy John D,1999).

### **2.5.2 Componentes de un intercambio**

Para que un internado pueda alcanzar sus objetivos específicos se debe estructurar con los elementos citados en la siguiente tabla:

Tabla 4. Componentes importantes de un intercambio.

<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Experiencia del mundo real, cualidades de liderazgo y juicio.</li><li>❖ Exponer a la Industria.</li><li>❖ Relación Empleado-Cliente.</li><li>❖ Herramienta importante para reclutar a los practicantes sobresalientes.</li></ul>
--

Fuente: Michael J. Petrillose y Rhonda Montgomery, 1998.

### **2.5.3 Fortalezas y debilidades de un programa de intercambio académico**



El valor de un programa de intercambio ha sido siempre cuestionado tanto por la industria como por las instituciones educativas, por lo que en el año de 1988 se llevo a acabo un estudio conducido por Taylor el cual estuvo apoyado por los directores de algunos programas de hospitalidad, dicho estudio consistió en encuestar tanto a los profesores involucrados como a los estudiantes que habían participado en alguno de los 20 programas elegidos. El estudio desplegó los puntos establecidos en la tabla 5.

Tabla 5. Fortalezas y Debilidades de un programa de intercambio.

<b>FORTALEZAS:</b>	<b>DEBILIDADES:</b>
❖ Otorga una experiencia de la vida real y desarrollo profesional.	❖ Falta de control de los estudiantes, dificultad para monitorear y evaluar.
❖ Favorece tanto a las universidades como a los estudiantes.	❖ Necesidad de flexibilidad y variedad de oportunidades de intercambio.
❖ Envolver a los futuros profesionistas a temprana edad en la industria.	❖ Falta de apoyo por parte de la Industria.
❖ Crear oportunidades profesionales antes de la graduación.	❖ Confusión entre la experiencia de trabajo y de intercambio.

Fuente: Michael J. Petrillose y Rhonda Montgomery. 1998.

## 2. 6. Institución Educativa



---

Una Institución Educativa es una organización de carácter público o privado que se encarga de implantar programas o planes de estudio relacionados con las diferentes actividades profesionales en cualquier nivel, modalidad y tipo educativo.

## **2.7. Universidad de las Américas Puebla (UDLAP)**

La Universidad de las Américas-Puebla es una de las instituciones de educación superior más importantes a nivel nacional e internacional con una tradición de más de 50 años de operación.

Dicha Institución esta localizada en la ciudad de Cholula a solo 5 kilómetros de la ciudad de Puebla y a 120 kilómetros de la ciudad de México.

Cuenta con cuatro escuelas: Negocios, Ciencias Sociales, Ingeniería e Humanidades y en conjunto ofrecen 37 licenciaturas, 20 maestrías, diplomados y 2 doctorados agrupando un total de 8, 366 alumnos hasta el periodo de Otoño del 2002 (Información General.(2003). Universidad de las América Puebla: [www.udlap.mx](http://www.udlap.mx)).

### **2.7.1 Escuela de Negocios**

La escuela de Negocios de la Universidad de las América-Puebla, a través de sus cuatro programas de licenciatura y tres de maestría, busca formar profesionistas capaces, emprendedores y líderes en áreas relacionadas con la administración de los negocios.



---

La escuela tiene una población aproximada de 1800 estudiantes, de los cuales 1 500 pertenecen a los programas de licenciaturas y 300 a los de maestría, formando alrededor de 300 profesionistas cada año.

Este estudio solo se enfocará en el departamento de Hoteles y Restaurantes ya que el propósito es el análisis de las prácticas profesionales que los alumnos de esta carrera tienen que realizar para cumplir adecuadamente con su programa de estudios (Escuela de Negocios. (2003). Universidad de las Américas Puebla: [www.udlap.mx](http://www.udlap.mx)).

### **2.7.2 Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes**

En el Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes, ofrecen una Licenciatura que hace especial énfasis en áreas como Administración y Operación de Hospedaje, Gestión y Preparación de Alimentos y Bebidas, Mercadotecnia, Contaduría y Finanzas, Manejo de Sistemas, Legislación e Idiomas, además de contar con un Laboratorio de Alimentos con tecnología de vanguardia y un hostel con servicio al público. El objetivo es preparar profesionales que sean capaces de administrar aquellas empresas dedicadas a la Industria de la Hospitalidad y que en un mediano plazo pueden llegar a ocupar puestos gerenciales en ellas (Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes (2003). Universidad de las Américas Puebla: [www.pue.udla.mx](http://www.pue.udla.mx)).

**Objetivos Generales:** El programa pretende preparar profesionistas que alcancen en un futuro posiciones de alto nivel gerencial en las áreas de hospedaje y de alimentos y



---

bebidas. El egresado de esta carrera contará con una elevada capacidad para administrar, manejar, tomar decisiones y operar empresas de servicio que tengan relación con las áreas mencionadas, aplicando lo anterior principalmente en la industria de la hospitalidad a nivel internacional. Aunado a lo anterior, el egresado debe mostrar actitud de servicio en su vida profesional así como los conocimientos suficientes para poder ofrecer dicho servicio con altos estándares de calidad (Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes/Objetivos Generales (2003). Universidad de las Américas Puebla: [www.pue.udla.mx](http://www.pue.udla.mx)).

**Objetivos Específicos:** El programa ofrece todos aquellos cursos que, de alguna manera, soporten la base del conocimiento necesario para comprender y analizar áreas más profundas dentro del ámbito de aplicación. Se hace un fuerte énfasis en el conocimiento de diferentes idiomas, además del propio, donde se pretende para casos avanzados, que el profesional egrese con dos idiomas al menos en conocimientos generales, además del castellano.

El alumno obtiene una serie de conocimientos y experiencias estrechamente relacionadas con las diferentes operaciones que se desarrollan dentro de un hotel. Existe un importante énfasis en la parte operativa y de gestión, abarcando los diferentes departamentos constitutivos del área de hospedaje.

Se pretende ofrecer una gama de conocimientos amplios en el área de alimentos. Existe una estrecha relación entre la teoría y la práctica, poniendo un fuerte énfasis en soportar áreas operativas y administrativas.





---

El programa cuenta con cursos que son necesarios e importantes para complementar la visión del profesionista en esta área. Se pone especial atención en áreas de Mercadotecnia, Contabilidad, Derecho, Recursos humanos, Estadística, Comunicación, Manejo de grupos, entre otros.

Se enfatiza en la parte práctica, ya que los cursos están especialmente diseñados para aprender las bases del servicio a clientes así como la introducción a la gestión hotelera. Lo anterior se ve reforzado por las prácticas profesionales que todo alumno debe acreditar para poder graduarse.

Dentro del programa en general, se pretende que el alumno refuerce su actitud de servicio y aprenda, de una manera globalizada, el cómo ofrecer un servicio de calidad en todos los ámbitos.

Se pone atención en el área de investigación, para que aquellos que deseen seguir un programa de postgrado, puedan adquirir y experimentar conocimientos y esfuerzos que conlleven a la elaboración de un proyecto de investigación.

Se motiva al estudiante a realizar programas de intercambio y de realización de prácticas profesionales, en instituciones reconocidas del extranjero, así como en hoteles o cadenas hoteleras que reflejen un alto nivel de competitividad en el ámbito internacional



---

(Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes/ Objetivos Particulares (2003).

Universidad de las Américas Puebla: [www.udlap.mx](http://www.udlap.mx)).

**Perfil del Egresado:** El egresado de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes, debe ser un profesional que cumpla con los requisitos mínimos que exige tanto el Departamento como la propia Institución requisitos deseables, en las diferentes facetas que moldean el perfil egresado son los siguientes:

**a) Conocimientos**

- ❖ Debe manejar conocimientos sobre administración, operación, producción y comercialización de los servicios propios de la industria hotelera y restaurantera.
- ❖ Debe ser capaz de manejar correctamente las técnicas de sistema información adecuadas que le permitan llevar a cabo de una manera eficiente sus labores.
- ❖ Debe poseer un adecuado conocimiento de dos idiomas, además del Castellano, que le permita el poder de comunicarse en un ámbito globalizado.

**b) Habilidades**

- ❖ Ser capaz de establecer relaciones interpersonales. -Ser capaz de trabajar y tomar decisiones en equipo.



- 
- ❖ Ser capaz de manejar situaciones, conducir grupos, reconocimiento de autoridades, y emitir juicios críticos.
  - ❖ Debe ser capaz de manejar actitudes de liderazgo.

**b) Actitudes**

- ❖ Debe ser un profesional en su materia así como en sus relaciones profesionales.
- ❖ Debe regirse por un código de ética y juzgar la conducta de los demás en una forma positiva.
- ❖ Debe tener visión global de su entorno y poseer marcos de referencia claros para la toma de decisiones.
- ❖ Debe tener una cultura amplia y un alto sentido de responsabilidad. -Debe contar con una actitud de servicio profesional, así como una disciplina personal que le permita realizar sus obligaciones entendiendo el ámbito en el que se encuentre.
- ❖ Debe estar consciente de la amplitud y versatilidad de los conocimientos que va a adquirir, y ser capaz de aceptar y comprender los objetivos particulares que una licenciatura como ésta posee, así como los retos que enfrentará en su trabajo



---

profesional(Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes/ Perfil del Egresado. (2003). Universidad de las Américas Puebla: [www.udlap.mx](http://www.udlap.mx)).

**Titulación:** Para obtener el grado académico de Licenciatura, el estudiante debe cumplir con aquellos requisitos establecidos en el manual de Políticas y Procedimientos para cada caso de estudiantes.

En el caso del Departamento en particular el estudiante debe cumplir con un mínimo de 1,000 hrs. De trabajo práctico “*Prácticas Profesionales*” en un hotel, restaurante debidamente acreditado y reconocido por el Departamento académico para cubrir sus requisitos de graduación(Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes/ Titulación. (2003). Universidad de las Américas Puebla: [www.udlap.mx](http://www.udlap.mx)).

## **2.8 Programas de prácticas profesionales nacionales que el departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes de la UDLAP ofrece a sus alumnos**

Desde un principio el departamento de Hoteles y Restaurantes de la UDLAP incorporo el programa de practicas profesionales como parte de su plan de estudios y como requisito indispensable para que los estudiantes pudieran graduarse.



---

Existían básicamente dos modalidades para poder cubrir los periodos de dichos programas; la primera comprendía todo un semestre y la segunda 3 periodos de 2 meses cada uno los cuales eran generalmente veranos.

El proceso consistía en que los estudiantes con la libertad de elegir el hotel principalmente o empresa de hospitalidad donde les gustaría practicar, tenían que hacer sus contactos por si solos, es decir que eran ellos mismos los que tenían que ver directamente a los gerentes de los hoteles o encargados en su defecto para que les autorizaran su plan a través de una carta de aceptación la cual posteriormente tenía que ser presentada por los estudiantes al coordinador de las practicas del Departamento.

Una vez iniciadas sus labores los alumnos debían realizar consecutivamente reportes de las áreas donde estuvieron laborando. Dichas áreas se clasificaban en 3 las cuales debían indispensablemente cubrir el departamento de Alimentos y Bebidas y Recepción dejando una tercera a la libre elección de los estudiantes.

Como requisito final los estudiantes estaban obligados a pedir una evaluación de desempeño a los gerentes o supervisores cercanos de las diversas áreas donde estuvieron practicando y entregarla al coordinador del Departamento, esto como prueba de que sus periodos fueron exitosamente cubiertos en cuanto a tiempo y áreas requeridas.



---

A partir de 1995 dentro de las modificaciones que se hicieron en el plan de estudios de la carrera se incorporaron programas de practicas profesionales establecidos por el coordinador con ayuda del profesorado del Departamento, así como el establecimiento de nuevos requisitos de aplicación.

Los nuevos programas abarcaban parte de los principales centros turísticos de la Republica Mexicana y Disney como único programa en el extranjero, independientemente de lo anterior los estudiantes seguían teniendo la oportunidad de elegir lugares diferentes.

Con el paso del tiempo y hasta la fecha los coordinadores han generado una infinidad de contactos con el fin de ofrecer a los estudiantes una mayor gama de oportunidades y así permitirles un buen desarrollo profesional, tomando en cuenta sus expectativas preferencias y exigencias.

Desde entonces la coordinación de las prácticas profesionales estableció un nuevo plan de aplicación para poder dar inicio a los programas de practicas profesionales tanto dentro como fuera del país, estableciendo los requisitos básicos que el Departamento de Hoteles y Restaurantes considera necesarios, así como especificando la duración de los programas y el proceso de inscripción a la universidad en dicho periodo.

**Requisitos básicos:**

- ❖ Haber realizado prácticas en el Hostal San Andrés.



- 
- ❖ Demostrar actitud de servicio y buen desempeño.
  - ❖ Tener cursado hasta el quinto semestre del plan de estudios (*cubrir todas y cada una de las materias*).
  - ❖ Llenar la solicitud de registro de prácticas, (*solicitarla con la coordinación de prácticas profesionales*) (G. Ramírez, comunicación personal, Marzo 17,2003).

**Duración:** Los periodos de prácticas han sido exactamente los mismos desde el principio ya que pueden realizar en 2 modalidades:

- ❖ Un semestre .
- ❖ Tres veranos .

La coordinación de las practicas recomienda la primer modalidad ya que por experiencias previas han comprobado que la práctica es de mayor valor y aprovechamiento si es por una estancia prolongada (G. Ramírez, comunicación personal, Marzo 17,2003).

**Inscripción:** Al momento que un estudiante deba irse de prácticas, este deberá quedar inscrito en los siguientes cursos:

Tabla 6.Requisitos de inscripción para las prácticas profesionales hasta el año 2002.



<b>Plan de Estudios</b>	<b>Materia que se debe inscribir.</b>
Plan 1995	HR 315 Desarrollo Profesional I
Plan 2000	HR 471 Seminario de Prácticas

Fuente: G. Ramírez, comunicación personal, Marzo 17,2003.

Actualmente los estudiantes que decidan realizar sus prácticas profesionales en el extranjero deben inscribir en Asuntos Internacionales la materia de “Prácticas Internacionales” con la clave PI. Esta nueva modalidad permite al Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes tener más control y otorgar mayor apoyo a los estudiantes.

Dentro de los beneficios que este nuevo requisito tiene es que el estudiante al ser inscrito en esta materia cuenta automáticamente con un seguro de vida completo en el extranjero.

Para todos los estudiantes que elijan realizar las prácticas en el periodo de verano, tendrán también la ventaja de estar asegurados.

Ahora bien adentrándonos al objetivo de este apartado a continuación se presenta un cuadro desplegado de los convenios más importantes dentro del país con la que la Coordinación de prácticas cuenta:





Tabla 7: Principales contactos de prácticas profesionales nacionales.

<b>CIUDAD</b>	<b>HOTEL</b>
❖ Acapulco	Princess Fiesta Americana Condesa
❖ Guadalajara	Hilton. Crowne Plaza. Presidente Intercontinental
❖ Cancún	Coral Princess (Cozumel) Club Med. Hilton Cancun Beach and Golf Resort. J.W. Marriot Cancun and SPA Marriot Casa Magna



	Presidente Intercontinental Sheraton Cancún Resort and Towers
❖ Huatulco	Camino Real. Quinta Real.
<b>CIUDAD</b>	<b>HOTEL</b>
❖ Los Cabos	Las Ventanas “al paraíso” Cabo Palace
❖ México D.F.	Four Season México. JW Marrito Hotel Melía México Reforma. Presidente Inter-continental.
❖ Monterrey	Country Yard by Marriott Aeropuerto Presidente Inter-continental Crowne Plaza.
❖ Puerto Vallarta	Melía Pto. Vallarta. Marriott Casa Magna. Presidente Inter-continental.



Fuente: Elaboración Propia.

Recientemente se han establecido vínculos con corporativos, cadenas y hoteles independientes, así como restaurantes de renombre que operan a lo largo de la República Mexicana. Tales convenios se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 8: Convenios nacionales recientes

<b>Hotel</b>	<b>Localización</b>	<b>Fecha de iniciación del contacto.</b>
Barceló	Riviera Maya	8 de Abril del 2003
Hotel Gala	Riviera Maya	8 de Abril del 2003
Hotel Colonial y K. Paladium	Riviera Maya	4 de Abril del 2003
Corporativo Quinta Real	Todas sus propiedades, tanto dentro como fuera de México.	4 de Septiembre del 2003
Vino é Cucina	Puebla	7 de Octubre del 2003
Le Meridien	Cancún	Por firmarse
Iberostar	Cancún	Por firmarse

Fuente: Elaboración Propia.



---

## **2.9 Programas de prácticas profesionales internacionales que el departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes de la UDLAP ofrece a sus alumnos**

Los procedimientos que el Departamento exige a los estudiantes para formar parte de estos programas son los mismos que para los de los programas nacionales sumando algunos requisitos establecidos independientemente por cada una de las organizaciones, los cuales los estudiantes están obligados a cubrir directamente respetando las políticas de aplicación de la compañía que hayan elegido.

El Departamento cuenta con convenios con programas de prácticas profesionales en los Estados Unidos y algunos países de Europa principalmente, desde hace ya algunos años. La popularidad de dichos programas durante el periodo de 1995 a 1999 aproximadamente no fue muy relevante ya que de acuerdo a estadísticas extraídas del Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes, no más del 45 % de la población estudiantil consideraban la oportunidad de realizar sus prácticas profesionales en el extranjero .

Dicha situación no intervino en la decisión de la coordinación de prácticas profesionales de seguir formando vínculos con empresas en el extranjero.



En la actualidad el Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes cuenta con aproximadamente 7 convenios alrededor de los Estados Unidos y Europa principalmente.

Dentro de los convenios recientes se pueden mencionar los siguientes:

Tabla 9 Contactos internacionales a partir del año 2002

<b>Hotel</b>	<b>Localización</b>	<b>Fecha de iniciación del contacto.</b>
Centro Internacional de Estudios en Turismo. Islas Canarias.	España	2 de Julio del 2003
Los Monteros	España	2 de Julio del 2003
Mare Nostrum	España	Por firmar



---

Global Hospitalito Exchange	Estados Unidos	3 de Julio del 2003
-----------------------------	----------------	---------------------

Fuente: Elaboración Propia

### 2.9.1 Disney

DISNEY fue la primera compañía extranjera con la que el Departamento de Hoteles y Restaurantes hizo convenio con el fin de ampliar la gama de oportunidades para que los estudiantes de esta manera tuvieran una visión amplia y una mejor experiencia en el ramo turístico. El convenio fue realizado por el entonces Jefe de Departamento Manuel Gurría DiBella en los 80'.

Actualmente DISNEY cuenta con 4 programas de intercambio principalmente, pero el único programa con el que el Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes opera es con el de Representación Cultural.

Los programas se mencionan a continuación:

- ❖ **Programa de Representación cultural:** Este programa se lleva a cabo en EPCOT uno de los cuatro parques que conforman la compañía de entretenimiento más



---

grande a nivel mundial. Consiste básicamente en la representación de las diversas culturas de 11 países en los pabellones correspondientes, dentro de los cuales esta incluido México. Las áreas de operación en donde los estudiantes pueden practicar son básicamente Alimentos y Bebidas, Ventas y Atracciones. Disney cuenta con una concesión del Restaurant de San Angel Inn , el cual es el encargado de reclutar y seleccionar a los estudiantes para el área de alimentos y bebidas. Para el resto de las posiciones de trabajo es Disney directamente quien se encarga de reclutar a los estudiantes.

- ❖ **Programa de entrenamiento en los parques acuáticos y de recreación:** Dicho programa esta enfocado relativamente más hacia las personas que tienen educación en administración del tiempo libre y recreación, por lo que los requisitos son mayores dentro de los cuales por ejemplo los aplicantes deberán presentar un examen de natación.

Las locaciones de trabajo para este tipo de programas incluyen cualquier posición dentro de alguno de los siguientes parques: Typhoon Lagoon , Disney Water Park-River country o Blizzar Beach.

- ❖ **Programa de entrenamiento culinario:** Este programa es la mejor opción para aquellos que quieran desarrollar sus habilidades en el área de Alimentos y Bebidas trabajando en cualquiera de los múltiples restaurantes de alguno de los Resorts de Disney.



- 
- ❖ **Programa representativo de la cultura africana:** El programa tiene una gran similitud con el primero ya que su objetivo primordial es permitir a los visitantes estar en contacto con una de las culturas más ricas del mundo. La única restricción es su enfoque ya que solo considera a gente de cualquier país del continente africano (International Programs. (2003). Walt Disney World International Program: [www.wdwip.com](http://www.wdwip.com)).
  
  - ❖ En el ámbito académico los estudiantes pueden desarrollarse con un grado de preparación elevado ya que DISNEY cuenta con su propia universidad llamada “Disney University” conformada por gente de calidad involucrada en la industria de la hospitalidad, la cual se encarga de orientar a todos y cada uno de los miembros que integran los diversos programas ofrecidos por medio de cursos de medio tiempo que todos deben atender en un tiempo determinado. (learn. (2003). Walt Disney World International Program: [www.wdwip.com](http://www.wdwip.com)).
  
  - ❖ Además de ofrecer la oportunidad de experimentar en el ámbito laboral y de formarse académicamente Disney cuenta con planes de vivienda los cuales son incluidos dentro de los beneficios o prestaciones de todos y cada uno de los programas. (Live. (2003). Walt Disney World International Program: [www.wdwip.com](http://www.wdwip.com)).





---

Los requisitos de aplicación varían debido a las necesidades y exigencias establecidas para cada puesto de operación y producción en cualquiera de las áreas ofrecida dentro de los Resotrs, parques recreativos o parques acuáticos.

### **2.9.2 Practical Employee Solution (PES):**

La organización trabaja alrededor de todo los Estados Unidos y se encarga de buscar y reclutar gente de diversas partes del mundo y a su vez ofrecerles la oportunidad de adquirir experiencia en cualquiera de las áreas de la hospitalidad en donde se requieran vacantes, a lo largo del país.

El propósito de todos los programas con los que cuenta la organización es en primera instancia ayudar a los Hoteles y Reaturantes de Estados Unidos a obtener una fuente de empleo internacional, para que a través del reconocimiento y cumplimiento de las expectativas de los huéspedes tanto de casa como internacionales los egresados puedan ofrecer un servicio excepcional, y como segundo punto pero no de menos importancia el enriquecer la cultura de todo su personal por medio de la aceptación de gente de todo el



---

mundo la cual cuenta ya con experiencia en Hoteles o Restaurantes de sus países de origen y puede aportar muchas herramientas valiosas para la industria.

Los requisitos de aplicación son, en algunos casos contar con experiencia en el área de interés del solicitante, el resto de las condiciones son determinadas por las diversas empresas en donde se estén solicitando personal tomando como base las necesidades y exigencias que cada puesto requiera.

En cuanto a los periodos ofrecidos se refiere, se establecen un limite de tiempo que va desde los 3 meses hasta los 18 meses dependiendo del programa que se elija así como de la empresa en la que el egresado o el estudiante en su defecto este prestando sus servicios.

La organización cuenta con 3 programas básicos extendidos a lo largo del Estados Unidos los cuales como ya se mencionó anteriormente cubren todas las áreas que conforman un Hotel:

- ❖ **Programa de Gerentes en Desarrollo(MID):** Los candidatos deben contar con carreras de Hospitalidad, Turismo, Gastronomía que hayan estado involucrados en cualquiera de las posiciones solicitadas y que estén recién egresados o en



---

los últimos semestres de la carrera. El periodo comprende como mínimo 12 meses ó 18 meses.

- ❖ **Programa de entrenamiento para estudiantes de intercambio(ESIT):** Consta de un periodo que va desde los 6 meses hasta los 12 meses con la posibilidad de poderlo extender a 18 meses. Los participantes reciben un entrenamiento operacional denominado *on-the-job* “en el trabajo”. Este programa fue creado por la organización especialmente para aquellos estudiantes que estén participando por primera vez en un intercambio de ésta índole así como para aquellos que tiene una experiencia mínima dentro de la industria.
  
- ❖ **Programa de Viajes y Trabajo(WT):** Este programa esta planteado solo para 3 o 4 meses como máximo y esta comprendido de Julio a Septiembre y de Diciembre a Marzo. Las posiciones de operación que este programa cubre son solo Ama de Llaves y Alimentos y Bebidas. Como requisito extra para la aplicación es que el interesado sea mayor a los 19 años. (Y. Moisés, comunicación personal, Marzo 17,2003).

### **2.9.3 American Hospitality Academy (AHA)**

AHA es una de las organizaciones estadounidenses más importantes que cuenta con algunos de los mejores programas de entrenamiento en el ramo de la hospitalidad. La organización se preocupa por ayudar a estudiantes de todo el mundo en su crecimiento y



---

desarrollo tanto personal como profesional a través de diversas posiciones establecidas en diferentes Hoteles, Resorts y Restaurantes en zonas de gran importancia turística dentro del país : Orlando Florida, Myrtle Beach Carolina del Sur y Hilton Head Carolina del Sur (Info. (2003). American Hospitality Academy: [www.americanhospitalityacademy.com](http://www.americanhospitalityacademy.com)).

**Misión:** “ Estamos dedicados a proveer excelente servicio a los huéspedes en los Resorts con los que tenemos contratos mientras continuamente proveemos una excepcional educación a nuestros futuros profesionales en la hospitalidad”.

**Visión:** “AHA revolucionará en el desarrollo profesional de los futuros líderes mundiales por medio del entrenamiento en innovación considerando la filosofía y valores de la organización.”

**Programa de Certificación Profesional de Hospitalidad:** AHA ofrece a los estudiantes la oportunidad de desarrollarse profesionalmente tanto en el área de trabajo como dentro del salón de clases. La organización pretende entrenar a los estudiantes en el mundo laboral enfrentándolos a simulaciones de situaciones y casos reales en secciones semanales que todo estudiante debe atender. De igual manera pretende envolver y mezclar las culturas de los diversos países participantes a través de las representaciones culturales que se llevan a cabo mensualmente.

**Intercambios :** La compañía ha diseñado estos programas para aquellas escuelas que buscan brindar una mejor experiencia de aprendizaje en la Industria de la Hospitalidad



---

a sus alumnos. AHA cuenta con un sinnúmero de contratos con diversos Hoteles, Resorts, Hoteles de tiempo compartido y Restaurantes de algunas ciudades de los Estados Unidos con el fin de otorgar oportunidades de mayor calidad en el aprendizaje y desarrollo de habilidades por medio de los múltiples contactos y el entrenamiento dentro del salón de clases.

Las áreas de entrenamiento establecidas por AHA se pueden resumir en tres:

- ❖ *Front Office:* Los estudiantes están en contacto diario con el departamento de División Cuartos como PBX, reservaciones Auditoría Nocturna, Ama de Llaves, Botones, Concierge y Recepción. Se entrenaran directamente en el área de contacto directo con el cliente dentro de los Resorts con el fin de ganar mayor experiencia y otorgar el servicio con calidad.
  
- ❖ *Alimentos y Bebidas:* Los estudiantes son introducidos a las bases de operación del servicio americano dentro del departamento de Alimentos y Bebidas. El entrenamiento se lleva acabo dentro del área de producción de alimentos, hostes, inventarios, compras y banquetes.



- 
- ❖ *Actividades:* Los estudiantes son situados dentro del Departamento de recreación de los Resorts en donde aprenden a programar, implementar, planear y evaluar diversos programas de actividades para huéspedes de todas las edades además de coordinar las actividades diarias incluidas dentro de un programa semanal, celebraciones de días festivos, eventos especiales y promociones.

Todos los estudiantes tienen la oportunidad de compartir dentro del salón de clases en las secciones semanales sus diversas experiencias profesionales dentro de sus áreas laborales y la manera en la que las enfrentaron, de igual manera deben mensualmente resolver diversos casos prácticos relacionados con estas 3 áreas experimentales. (Training Positions.(2003). American Hospitality Academy: [www.americanhospitalityacademy.com](http://www.americanhospitalityacademy.com)).

**Seminarios de entrenamiento:** AHA trabaja en asociación con AH&MA (American Hotel and Motel Association) y con el Educational Institute con el fin de proveer profesionalidad y certificación en la asistencia de los estudiantes primordialmente dentro del salón de clases. Las clases tienen una duración aproximada de 2 horas semanales en los “salones de entrenamiento” los cuales están acondicionados para crear una atmósfera profesional de trabajo.

Los requisitos de asistencia son el manual AHA el cual se enfoca al desarrollo de habilidades de supervisión y vestir el uniforme completo ( playera de la organización, pantalones o shorts kaki y tenis).



---

Los temas de discusión están respaldados por 9 tópicos del manual y 3 seminarios de servicio al cliente establecidos por el Educational Institute del AH&MA. El manual y los seminarios son programados para llevarse a cabo todo el tiempo que dure el intercambio.

Los 9 tópicos se desglosan en: Orientación y Entrenamiento, Administración del tiempo, Liderazgo, Perfeccionamiento de la comunicación, Motivación y Trabajo en equipo, Solución de problemas y conflictos, Tu como supervisor, Administración del Personal y programación de horarios, Mejoramiento del papel del empleado. (CHP Program. (2003). American Hospitality Academy: [www.americanhospitalityacademy.com](http://www.americanhospitalityacademy.com)).

Además AHA ofrece los programas de seguridad “SAFE Program”, el Espíritu de la Hospitalidad y Habilidad para hablar en Público, para incrementar el aprendizaje y manejo de habilidades en los estudiantes. Los programas consisten en seminarios organizados cada determinado tiempo, los cuales deberán obligatoriamente ser atendidos para poder pasar los exámenes a los que son sometidos en la última sección del plan. Al finalizar el proyecto y considerando los resultados de las pruebas se les otorgan reconocimientos certificados de los diversos proyectos.

- ❖ **Comités Sociales:** AHA ha establecido diversos comités para que cada estudiante tenga la oportunidad de sacar un mayor provecho al intercambio desempeñando habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, habilidades de comunicación y creatividad.



---

Es libre opción de los estudiantes tomar la iniciativa e involucrarse en alguno o varios comités que la organización ha creado dependiendo de sus gustos y preferencias. Los parámetros de ingreso son establecidos por los encargados y serán obligatoriamente monitoreados por los mismos.

- ❖ *Comité de eventos especiales:* Se refiere básicamente a la planeación, organización y promoción de eventos especiales, como fiestas y reuniones para reconocer a los mejores estudiantes.
  
- ❖ *Servicio a la comunidad:* Se encarga de buscar voluntarios, aportar ideas y mantener a los estudiantes informados de las oportunidades de ayuda a la comunidad.
  
- ❖ *Comité de bienvenida:* Su tarea es hacer los paquetes de bienvenida de los futuros integrantes del programa, así como aportar ideas para darles la bienvenida y darlos a conocer al momento de su llegada.
  
- ❖ *Comité de Marketing y Calidad:* Su objetivo es proveer a todos los estudiantes retroalimentación de la manera en la que están desempeñando sus labores, esto con la ayuda de los supervisores.
  
- ❖ *Comité de carta:* Se enfoca en el mantenimiento de la comunicación clara y directa de los estudiantes con los supervisores y encargados y viceversa.





---

❖ *Comité de establecimiento de carreras:* Se dedica a establecer e informar a toda la comunidad que conforma el programa los requisitos y habilidades que la compañía necesita para mantener sus estándares de calidad en el servicio.

❖ *Comité cultural:* Se enfoca en el mejoramiento y promoción de las diferentes actividades culturales a realizar en tiempos y planes determinados.  
(Info.(2003).AmericanHospitalityAcademy:  
[www.americanhospitalityacademy.com](http://www.americanhospitalityacademy.com)).

**Programa de premios y reconocimientos:** La compañía cree fuertemente y reconoce aquellos estudiantes que realizaron un excepcional servicio o contribuyeron de manera positiva tanto dentro de AHA o en su área laboral.

Los diferentes métodos de reconocimiento son mencionados a continuación:

❖ *Estrella de Servicio Nacional:* El equipo de supervisores de las diversas zonas cada mes se encarga de nominar a aquel estudiante de solo una área que mejor haya representado los estándares de calidad en el servicio que el AHA establece, basándose en el desempeño laboral.



---

El estudiante ganador recibe una copia de la carta que su supervisor redactó para hacerlo acreedor a la nominación y una carta personal de los presidentes de la compañía.

❖ *Estrella de Servicio:* Este programa ha sido diseñado para reconocer a aquellos estudiantes que mostraron buenos niveles de servicio. Mas que nominaciones son reconocimientos que los huéspedes hacen directamente a los estudiantes.

Los estudiantes reciben a las 10 nominaciones la estrella roja, a las 20 nominaciones la estrella blanca y a las 50 o más la estrella azul, además de ganar una cena y una carta del Vicepresidente de la Compañía.

❖ *Premio a los estudiantes sobresalientes:* Este reconocimiento es otorgado a los estudiantes que mostraron un extraordinario desempeño laboral por un periodo determinado y continuo en el programa de entrenamiento y dentro de su área laboral. Dicha nominación se basa en las tarjetas de comentarios de los huéspedes, desempeño de liderazgo durante el periodo del intercambio y las nominaciones por el resto de los estudiantes y supervisores. (Recognitions Program. (2003). American Hospitality Academy: [www.americanhospitalityacademy.com](http://www.americanhospitalityacademy.com)).