



CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El objetivo de este capítulo es dar a conocer lo que las encuestas aplicadas a la muestra previamente establecida reflejaron, sometiendo los datos recabados posteriormente a procesos estadísticos con la finalidad de hacer más clara la información que se generó.

Una parte de los estudiantes encuestados se mostraron muy abiertos y con el deseo de cooperar y expresar o compartir su experiencia. Se tuvieron algunos contratiempos durante el proceso de recolección de datos, dentro de los cuales, la falta de respuesta por parte de los encuestados vía internet y el rechazo de algunos otros por razones diversas.

La recolección de resultados del primer cuestionario fue más rápida ya que se trataba de una muestra mas pequeña y aunque en el segundo cuestionario se contaba con un número mayor de posibles sujetos a considerar, la respuesta de los estudiantes no fue totalmente satisfactoria debido a que se rehusaban a contestar los cuestionarios por razones como: ser reprendidos o el que sus opiniones no fueran a ser tomadas en cuenta, entre otras.



4.1 Análisis del primer cuestionario

El primer cuestionario fue diseñado y aplicado tanto en el semestre de primavera del 2003 como en el periodo de verano del mismo año.

Como se había mencionado con anterioridad dicho cuestionario cuenta de 39 preguntas cerradas distribuidas en 3 secciones básicamente así como con un anexo de 3 preguntas abiertas.

Previo a la primera sección se piden los datos personales como la edad y el sexo principalmente, en donde encontramos que aproximadamente el 97% de la población total oscila entre los 23 y 24 años de edad lo cual quiere decir que se trata de personas que están ya en los últimos semestres de la carrera o ya se encuentran graduados. Por otro lado de acuerdo con las estadísticas reflejadas la mayoría de la gente encuestada son mujeres, tal como se muestra en las tablas siguientes:

Tabla1. Edad.

Edades	22	23	24	25
No de personas	4	8	7	3
Porcentaje	18.18181818	36.3636364	31.81818182	13.63636364

Fuente: Elaboración Propia.



Tabla2. Sexo.

Sexo	No. Personas	Porcentaje
Femenino	17	77%
Masculino	5	23%

Fuente: Elaboración Propia.

En la primera sección del cuestionario se extrajeron datos como el método por el cual los estudiantes realizaron la entrevista de aplicación del AHA lo cual reflejó que un 68% la realizó por vía telefónica y realizó sus prácticas profesionales en Orlando Florida por un periodo aproximado de 6 meses. En las siguientes tablas se puede observar lo que se menciona anteriormente:

Tabla 3. Tipo de Entrevista.

Tipo de Entrevista	Vía telefónica	Personal
No. de personas	15	7
Porcentaje	68.18181818	31.81818182

Fuente: Elaboración Propia.



Tabla 4. Lugar.

Lugar	Orlando Fl.	Meatle B.	Hilton Head.
No. de personas	15	3	4
Porcentaje	68.18181818	13.63636364	18.1818182

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 5. Periodo.

Periodo	3 Meses	4 Meses	<u>6 Meses</u>	12 Meses
No. de personas	5	1	15	1
Porcentaje	22.7272727	4.54545455	68.1818182	4.54545455

Fuente: Elaboración Propia.

Introduciéndonos a las preguntas concretas cabe mencionar que el cuestionario fue dividido en diversas secciones y subsecciones con el fin de facilitar la interpretación de los resultados obtenidos.



Tabla 6. Clasificación del primer cuestionario

Sección	Subsección	Preguntas
1	0	De 1 a 5
2	1	De 1 a 6
	2	De 7 a 10
	3	De 13 a 21
	4	De 24 a 29
3	0	De 1 a 1

Fuente: Elaboración Propia.

En la primera sección se pudo resumir que casi la mitad de los encuestados (47% de la población) coincidieron en que el proceso de pre y post selección estuvo bien monitoreado y establecido por el personal del AHA, de igual manera opinaron que la información que se les otorgó en todo momento fue apropiada. (Anexo3. Graficas 1-5.)

Para una obtención de resultados más concreta la segunda sección fue desglosada en diversas sub secciones. La primera subsección abarca básicamente la etapa inicial del programa de prácticas profesionales y se determinó que un 43% de los estudiantes encuestados estuvieron satisfechos en una gran parte tanto en su recibimiento como en la



semana de inducción. Todos sin excepción alguna conocieron los objetivos, metas y método de trabajo de la organización. (Anexo 3. Graficas 6-11.)

La segunda subsección constó de ciertas afirmaciones que engloban el ambiente profesional del programa enfocado concretamente en el personal del mismo, por lo que los cuestionarios reflejaron que un 46% de los interrogados opinan que si se mostró profesionalismo por parte de los Jefes y supervisores. (Anexo 3. Graficas 12-17.)

De igual manera cabe mencionar que un 54% no estuvo de acuerdo del todo en este punto especialmente porque coincidían en que los métodos de solución de problemas y el apoyo de los jefes o supervisores hacia los estudiantes en ciertas situaciones fue insuficiente.

La tercera subsección trata primordialmente los puntos que se pactaron en el contrato los cuales se resumen en los beneficios y responsabilidades que cada estudiante tuvo al ser parte del programa. Más de la mitad de los estudiantes (51%) coincidieron estar satisfechos con lo que se les ofreció, especialmente con lo que se refiere a la vivienda, el transporte y las clases CHP, pero no todos opinaron que contaron con la libertad suficiente de dar a los jefes o cualquier encargado propuestas de mejora debido principalmente a la falta de comunicación directa. (Anexo 3. Graficas 18-28.)



La última parte esta basada totalmente en las características generales de las áreas de trabajo, en los Hoteles y Restaurantes correspondientes así como las instalaciones, horarios, entrenamiento y capacitación, ambiente laboral y método de trabajo entre otros.

Se obtuvieron respuestas positivas acerca de este punto por parte de los participantes ya que todos determinaron estar satisfechos tanto con el trato personal como con los elementos característicos de las zonas de trabajo respectivas. (Anexo 3. Graficas 29-36.)

En la tercera sección se trató de centrar la percepción de los estudiantes del programa una vez ya culminado su periodo de prácticas considerando su experiencia propia. Los Resultados fueron totalmente satisfactorios ya que de acuerdo con los resultados obtenidos más de la mitad (52%) de los estudiantes que fueron interrogados consideran que sus prácticas profesionales fueron de gran influencia en su desarrollo tanto personal como profesional. (Anexo 3.Graficas 37-39.)

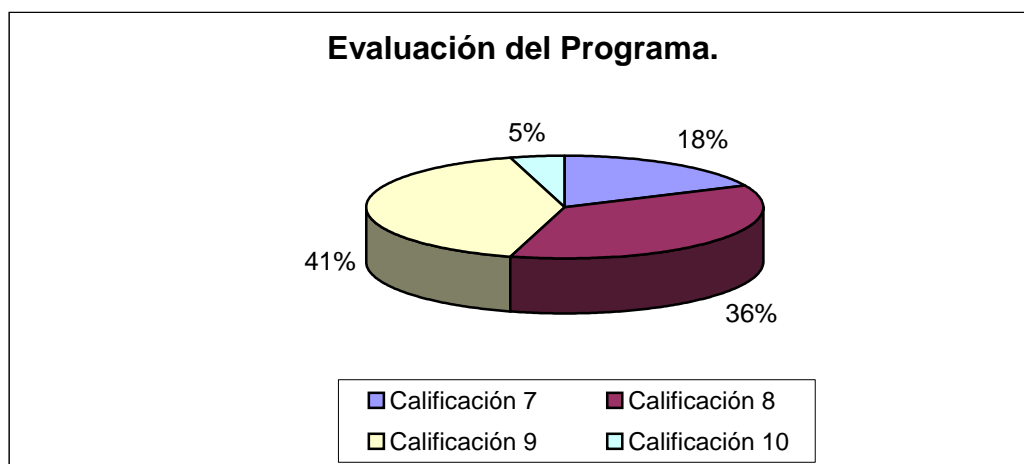
Finalmente en las preguntas abiertas se obtuvieron comentarios muy enriquecedores para la investigación sobre todo en el aspecto referente a la planeación, organización y funcionamiento del mismo programa.

A continuación se muestran la gráfica de evaluación del programa y las tablas representativas de los principales aspectos tanto positivos como negativos que los



estudiantes consideraron como los más importantes o relevantes para determinar la calificación del programa en general.

Grafica 1.Evaluación del programa.



Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede observar en esta grafica la tendencia de las evaluaciones finales varió principalmente entre la calificación 8 y 9, y aunque existió una pequeña diferencia de puntos entre los porcentajes, fue el 9 el de mayor popularidad con un 41% de la población a favor, por lo que se concluye que a pesar de los comentarios, los estudiantes pudieron cubrir satisfactoriamente sus expectativas en cualquier nivel durante su periodo de prácticas profesionales.



Tabla 6. Aspectos Positivos.

Aspectos	No. de opiniones	Porcentaje
Transporte	1	4.545454545
Alojamiento	4	18.18181818
Relaciones culturales	13	59.09090909
Experiencia profesional	8	36.36363636
Idioma	5	22.72727273
Orientación	1	4.545454545
Auto conocimiento	4	18.18181818
Objetivos cumplidos	1	4.545454545
Clases "CHP"	2	9.090909091
Certificación	3	13.63636364
Requisito de graduación	1	4.545454545
Buenos Hoteles	1	4.545454545

Fuente: Elaboración Propia.

Como podemos contemplar en esta tabla, el factor mas relevante considerado por los encuestados fue el de las relaciones culturales (59% de la población), seguido de la experiencia profesional (36% de la población) y el idioma (22% de la población) consecutivamente.



Tabla 7.Aspectos Negativos.

Aspectos	No. de opiniones	Porcentaje
Clases "CHP"	2	9.09090909
Organización del programa	7	31.8181818
Flexibilidad de los Jefes.	3	13.6363636
Áreas de trabajo	2	9.09090909
Motivación	3	13.6363636
Problemas estudiantes y jefes	3	13.6363636
Sala de computo	2	9.09090909
Capacitación	3	13.6363636
Comunicación Hoteles-AHA	3	13.6363636
Información	3	13.6363636
Descuido a estudiantes	2	9.09090909
No rotación	1	4.54545455
Mala paga	2	9.09090909
Trabajos pesados	2	9.09090909

Fuente: Elaboración Propia.

Esta tabla refleja que los estudiantes opinan que el problema más relevante del programa del AHA fue su propia organización (32% de la población), seguido de la



motivación, la flexibilidad de los jefes, la comunicación de los mismos con los hoteles o restaurantes respectivos y la información del mismo (14% de la población).

4.2 Análisis del segundo cuestionario.

Este segundo cuestionario es básicamente un apoyo para el propósito del estudio que se está llevando a cabo ya que se pretende complementar al primer cuestionario.

Como ya se había mencionado anteriormente, este segundo y último cuestionario fue aplicado en el reciente semestre de otoño del 2003, siendo el lugar primordial de aplicación dentro de los salones de clases y algunas otras vía, como el internet.

La estructura de la primera parte o sección del cuestionario es un tanto similar a la del anterior esto con la finalidad de obtener datos similares considerados básicamente importantes para la elaboración de este estudio como la edad, el sexo así como el lugar donde realizaron las prácticas profesionales y el tiempo, tal como se muestra en las tablas continuas.



Tabla 8. Edad.

Edad	21 años	22 años	23 años	24 años	25 años
No. de Personas	1	15	8	3	1
Porcentaje	3.571428571	53.57142857	28.5714286	10.7142857	3.57142857

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9. Sexo.

Sexo	No. de Personas	Porcentaje
Femenino	24	85.71428571
Masculino	4	14.28571429

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 10. Lugar.

Lugar	Tenerife	Francia	Estados Unidos Disney PES	PuertoRico
No. de personas	20	1	7	2
Porcentaje	66.66	3.57142857	25	7.142857143

Fuente: Elaboración Propia.



Tabla 11. Periodo.

Periodo	3 meses	6 meses	12 meses
No. de personas	12	16	2
Porcentaje	42.85714286	57.1428571	7.14285714

Fuente: Elaboración Propia.

Como pudimos observar en las tablas anteriores los resultados de algunos elementos evaluados fueron similares al del primer cuestionario, como los datos demográficos básicamente (edad, sexo) así como el periodo de prácticas. El lugar de prácticas fue el único elemento que varió totalmente ya que en el cuestionario se considero a cualquier estudiante que haya realizado al menos un periodo de prácticas profesionales en el extranjero, por lo que los resultados reflejaron que más de la mitad de los estudiantes que fueron interrogados (57% de la población) fueron designados para realizar sus prácticas en las Islas Canarias España siendo la primera generación de estudiantes en ser parte de este convenio.

En el cuestionario se plantearon diversas preguntas enfocadas tanto en las expectativas profesionales como culturales y personales del individuo por lo que se concluyó lo siguiente:



-
- ❖ Un 54 % de los encuestados coincidieron en que su experiencia en el extranjero no fue totalmente positiva principalmente por razones como, el no cumplimiento de las expectativas, la capacitación insuficiente en las áreas de trabajo y la mala distribución de los puestos y la falta de apoyo por parte de los jefes y encargados. (Anexo 4. Tabla 1, Graficas 2 y 3.)

Por otra parte el resto de los interrogados quienes respondieron positivamente, coincidieron que las razones principales por las cuales consideraron valiosas las prácticas profesionales fueron: el cumplimiento de los objetivos personales, la obtención de experiencia fuera del país, el desarrollo de nuevas habilidades en el campo laboral y el conocimiento de nuevas culturas.

- ❖ Un 93% de los estudiantes opinaron que estar en contacto con diversas culturas tanto dentro como fuera del trabajo fue considerablemente productivo y enriquecedor porque aprendieron múltiples formas de trabajo, conocieron costumbres y formas de pensar , establecieron contactos y lo más importante aprendieron a convivir y adaptarse a diversos medios y formas de pensar y actuar. (Anexo 4. Tablas 2 y 3 Graficas 3-6.)



-
- ❖ Los encuestados en su gran mayoría (93% de la población) opinaron que pudieron conocer diversas facetas de si mismos y que aprendieron principalmente a desarrollar habilidades propias, tomar decisiones en cualquier situación, ser más responsables y maduros pero sobre todo a manejar el autocontrol, todo esto resumido en el autoaprendizaje. (Anexo 4. Tabla 4. Graficas 7 y 8.)

 - ❖ Se estableció un inciso referente al racismo en el que se obtuvo casi una equivalencia en las respuestas tanto negativas (54%) como afirmativas (46%) siendo los principales motivos o razones: el trato de los jefes y gerentes, los compañeros de trabajo y algunos huéspedes por razones de idioma y raza. (Anexo 4. Tabla 5. Graficas 9 y 10.)

 - ❖ En uno de los incisos se les pidió que asignaran un número por orden de importancia a ciertos aspectos determinados como el idioma, la experiencia cultural, experiencia laboral, el sentido de la hospitalidad y el auto conocimiento, siendo este último según los resultado obtenidos con un 43%, el de mayor relevancia para los estudiantes y el de menor con un 57 %, el aprendizaje de un nuevo idioma. (Anexo 4. Tabla 6.)



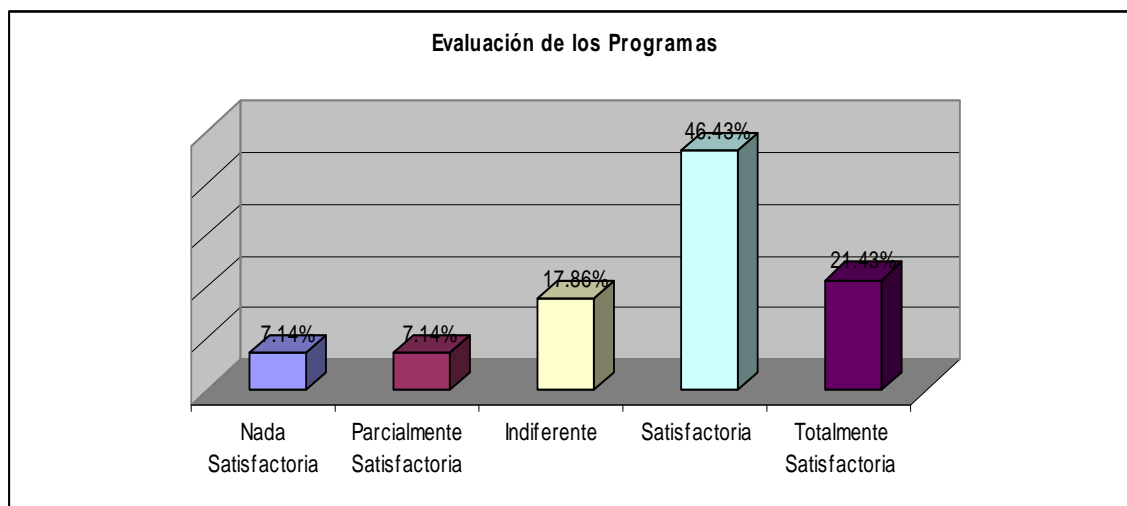
❖ En la penúltima de las preguntas del cuestionario 2 se les cuestionó a los estudiantes respecto a su perspectiva de si mismos después de su experiencia en el extranjero y respondieron que el cambio que enfrentaron fue en ambos aspectos tanto personal como profesional porque aprendieron como adaptarse y vivir con diversas personas de diversas culturas, a afrontar problemas tanto dentro como fuera del área del trabajo pero principalmente a madurar en ambos planos. (Anexo 4. Grafica 12.)

❖ Finalmente se les pidió evaluaran de manera general su experiencia laboral en el extranjero, y una gran mayoría (46% de la población) coincidieron que fue satisfactoria porque pudieron a pesar de todo obtener experiencia en el área laboral de la Hospitalidad, por lo que si lograron cumplir en una gran mayoría sus expectativas tanto personales como profesionales.

Algunos otros coincidieron que estuvieron insatisfechos con lo que los programas les ofrecieron, por lo que opinan que la experiencia y el trato fueron inadecuados a causa de la mala distribución de las áreas de trabajo y el no cumplimiento de contrato por parte de los hoteles.



Grafica 2. Evaluación de la experiencia de prácticas profesionales en el extranjero.



Fuente: Elaboración Propia.