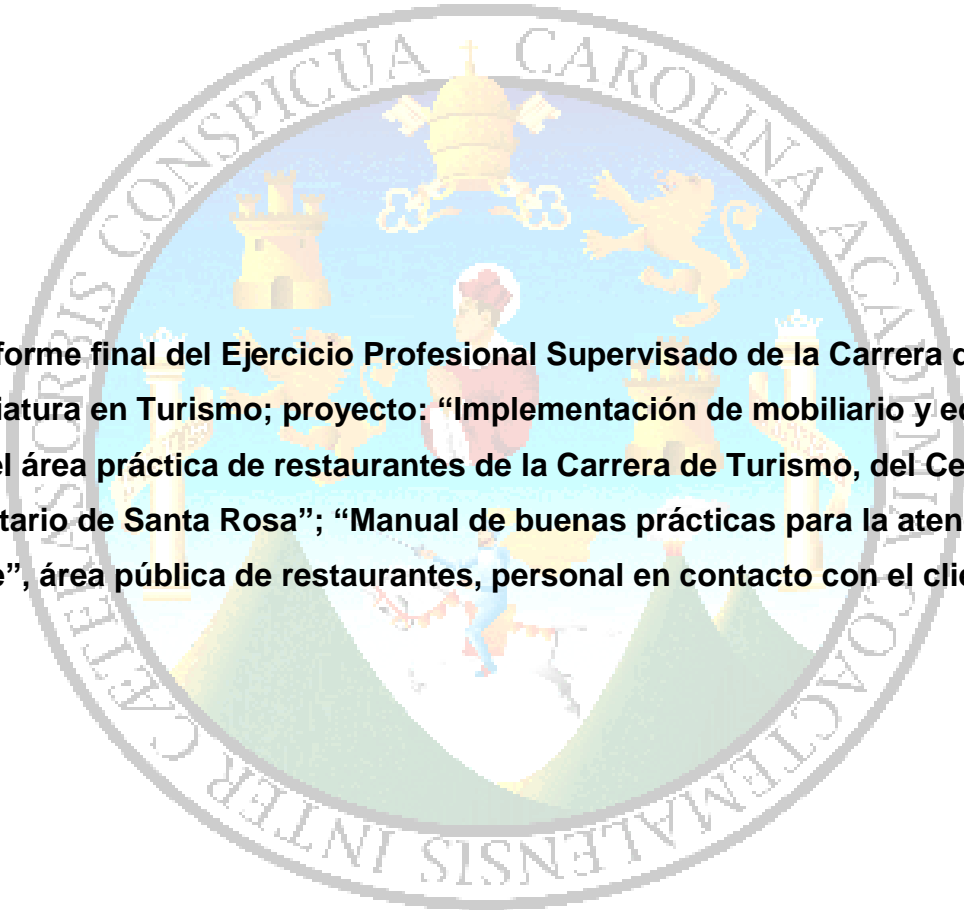


**Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Santa Rosa-CUNSARO-
Licenciatura en Turismo**



“Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Licenciatura en Turismo; proyecto: “Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la Carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa”; “Manual de buenas prácticas para la atención al cliente”, área pública de restaurantes, personal en contacto con el cliente.

Técnica en Turismo:

Olga Odilia Yoc Arévalo 200942612

Asesora: Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Coordinador de Exámenes de Graduación:

Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Cuilapa, mayo de 2016

Este informe fue presentado por la autora, como trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado, previo a optar el grado de Licenciada en Turismo.

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Santa Rosa-CUNSARO-

Miembros del Consejo Directivo

Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Director

Licda. Ma. Herminia del Pilar Sagastume Miranda

Secretaria del Consejo Directivo

Lic. Ma. Walter Ramiro Mazariegos Biolis

Decano de la Facultad de Humanidades

Lic. Federico Borrayo Pérez

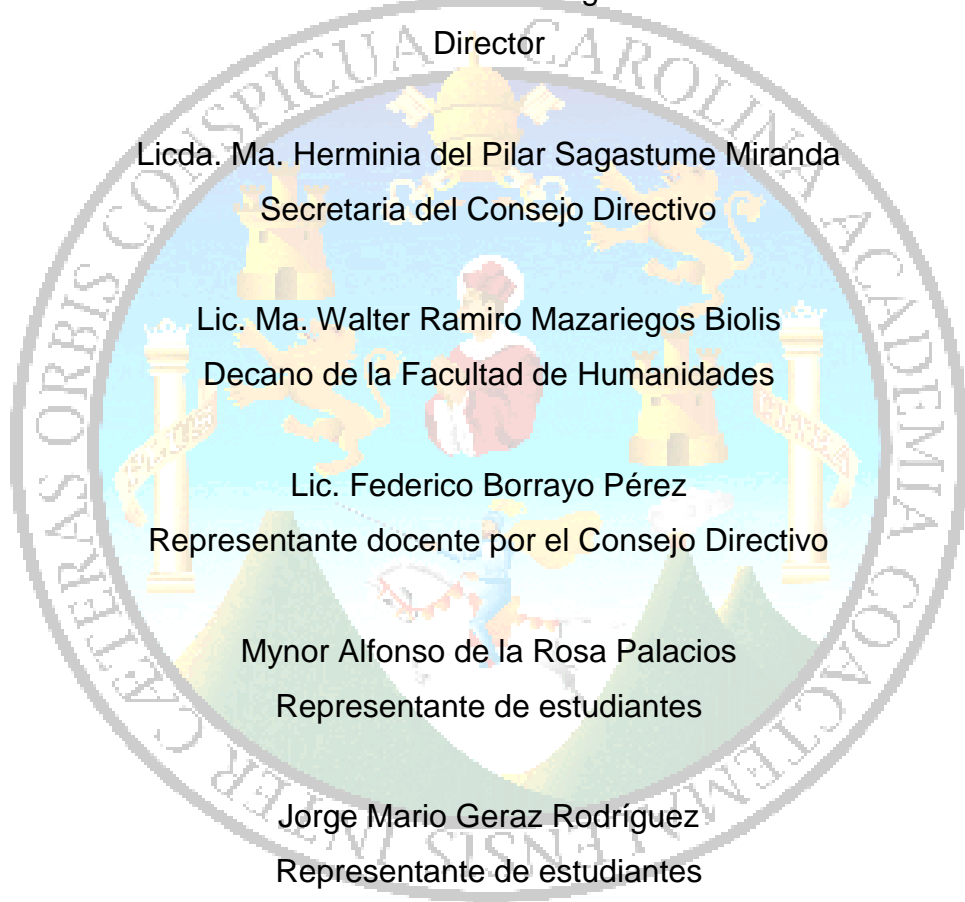
Representante docente por el Consejo Directivo

Mynor Alfonso de la Rosa Palacios

Representante de estudiantes

Jorge Mario Geraz Rodríguez

Representante de estudiantes



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Santa Rosa-CUNSARO-

Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Director

Coordinación de Exámenes de Graduación

Licda. Ma. Herminia del Pilar Sagastume Miranda

Coordinadora Académica

Secretaria del Consejo Directivo

Lic. Ma. Félix Tomás Gómez Figueroa

Coordinación Carrera de Turismo

Sección Cuilapa

Ing. Mynor Renato Nieves Antillón

Coordinación Carrera de Administración de Empresas

Sección Cuilapa

Lic. Ma. José Obdulio Blanco Mejía

Coordinación Carrera Ciencias Jurídicas y Sociales

Sección Cuilapa

Ma. Thelma Aracely Palacios de De la Rosa

Coordinación Carrera Licenciatura en Pedagogía

Sección Cuilapa

Lic. Juan Alberto Martínez Pérez
Coordinación Carrera de Licenciatura en Pedagogía
Sección Chiquimulilla

Lic. Elmer Amilcar Carrillo Chávez
Coordinación Carrera de Administración de Empresas
Sección Chiquimulilla

Lic. Manuel Orlando Bolaños Gudiel
Coordinación Carrera Ciencias Jurídicas y Sociales
Sección Chiquimulilla

Licda. Adelina Arenas Castellanos
Coordinación Carrera Licenciatura en Pedagogía
Sección Taxisco

Ing. Jorge Luis Roldan Castillo
Coordinación Carrera de Ingeniero Agrónomo en Sistemas de Producción Agrícola
Sección Nueva Santa Rosa



USAC
 TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala

Dictamen CUNSARO-01-2016
 Cuilapa, Santa Rosa, 23 de mayo de 2016

Licenciado, MA.
 Balter Armando Aguilar Pichilla
 Coordinador de Exámenes de Graduación
 Presente

Hago de su conocimiento que la estudiante Técnica en Turismo:
 Olga Odilia Yoc Arévalo

Con carné: 200942612 quien ha realizado las correcciones sugeridas al trabajo de informe del

Ejercicio Profesional Supervisado

X

“Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Licenciatura en Turismo; Nombre del Proyecto “Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la Carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa”; “Manual de buenas prácticas para la atención al cliente”, área pública de restaurantes, personal en contacto con el cliente.

De acuerdo a las siguiente calificaciones aprobadas en cada etapa reguladas por el Normativo

Etapa Diagnóstica	13 puntos
Etapa de Intervención Profesional	19 puntos
Etapa de Elaboración, Ejecución y Evaluación del proyecto	50 puntos
Etapa de Extensión y Servicio	<u>15 puntos</u>
TOTAL	97 puntos

Aprobando el Ejercicio Profesional Supervisado con la calificación de: 97 puntos

Por lo que se dictamina favorable para que pueda continuar con la fase de graduación a Nivel de Licenciatura.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Atentamente,

Licda: Elizabeth Ceballos Dónis
 Asesora la Carrera de Licenciatura en Turismo
 Cuilapa, CUNSARO

Índice

Título	Página
Resumen	
Introducción	1
Capítulo I	
1.1 Introducción	3
Información general	
1.2 Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado	4
1.2.1 Datos generales	4
1.2.1.2 Datos personales	4
1.2.1.2 Datos de la institución	4
1.2.2 Objetivos	5
1.2.2.1 Objetivos generales	5
1.2.2.2 Objetivos específicos	5
1.2.3 Descripción de la práctica	6
1.2.3.1 Diagnóstico institucional	6
1.2.3.2 Intervención profesional	7
1.2.3.3 Elaboración y ejecución del proyecto	7
1.2.3.4 Informe final	7
1.2.3.5 Recursos	8
1.2.3.5.1 Humanos	8
1.2.3.5.2 Materiales	8
1.2.3.5.3 Tecnológicos	9
1.2.3.5.4 Financieros	9
1.2.3.6 Presupuesto general	10
1.2.4 Cronograma general de actividades	11
1.2.5 Metodología de trabajo	12
1.2.6 Evaluación	13

Capítulo II

2.1 Plan Diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado

Introducción	14
Justificación	14
2.1.1 Diagnóstico institucional y de la carrera de Turismo	15
2.1.1.1 Datos generales de la institución	15
2.1.1.2 Datos generales de la carrera de Turismo	16
2.1.1.3 Datos de la epesista	16
2.1.1.4 Título	17
2.1.1.4.1 Objetivos	17
2.1.1.5 Actividades	18
2.1.1.6 Instrumentos aplicar	19
2.1.1.7 Recursos	19
2.1.1.8 Presupuesto	22
2.1.1.9 Cronograma	23
2.1.1.10 Evaluación	24

2.2 Evaluación del área administrativa y de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa

Datos generales de la institución	25
2.2.1 Nombre de la institución	25
2.2.3 Ubicación geográfica	25
2.2.4 Visión	25
2.2.5 Misión	25
2.2.6 Objetivos	26
2.2.7 Políticas	29
2.2.8 Estructura organizacional	30
2.2.9 Talento humano	31
2.2.10 Recursos	33
2.2.11 Físicos	33
2.2.12 Financieros	33

2.2.13 Procedimientos y técnicas utilizadas para efectuar el diagnóstico	34
2.2.14 Lista de análisis de problemas	39
2.2.15 Priorización de problemas	43
2.2.16 Análisis de viabilidad y factibilidad	44
2.2.17 Problemas seleccionados y propuestas de solución	45

Capítulo III

Etapa de Intervención Profesional

3.1 Plan de intervención profesional	46
3.1.1 Identificación	46
3.1.2 Título	47
3.1.3 Introducción	48
3.1.4 Objetivos	48
3.1.5 Actividades	49
3.1.6 Recursos	50
3.1.7 Presupuesto de intervención profesional	52
3.1.8 Cronograma de intervención profesional	53
3.1.9 Evaluación	53
3.2 Planes específicos de actividades desarrolladas	54
3.2.1 Plan de actividad No. 1	54
3.2.1.1 Evidencia de logro	60
3.2.2 Plan de actividad No. 2	61
3.2.2.1 Evidencia de logro	66
3.2.3 Plan de actividad No.3	67
3.2.3.1 Evidencia de logro	73

Capítulo IV

Formulación, Ejecución y Evaluación del Proyecto

4.1 Plan estratégico del proyecto	74
4.2 Proyecto	74
4.2.1 Introducción	75

4.2.2	Objetivos	75
4.2.2.1	Objetivo general	75
4.2.2.2	Objetivos específicos	75
4.2.3	Título	76
4.2.4	Cronograma de actividades	76
4.2.5	Recursos	77
4.2.5.1	Talento humano	77
4.2.5.2	Materiales	78
4.2.5.3	Tecnológicos	78
4.2.5.4	Financieros	78
4.2.5.5	Físicos	80
4.3	Evidencia de logro	81
4.4	Evaluación del proyecto	89
4.4.1	Acta constitutiva de evaluación del proyecto	91

Capítulo V

Propuesta Individual

5.1	Título	94
	Índice	
5.2	Introducción	95
5.3	Objetivos	96
5.3.1	Objetivo general	96
5.3.2	Objetivos específicos	96
5.4	Marco Teórico	97
5.5	Desarrollo	118
	I. INTRODUCCIÓN	119
	II. OBJETIVOS	120
	GENERAL	120
	ESPECÍFICOS	120

“MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE”

Área pública de restaurantes

Personal en contacto con el cliente	121
Los modales en el trabajo	121
La calidad en el servicio	122
Organigrama del departamento de servicio	122
o Organización formal	122
o Organización informal	123
Perfil del colaborador	124
1. Personales	125
2. Relaciones humanas	125
3. Técnicas y experiencias	125
4. Presentación personal	126
5. Higiene personal	126
6. Uniforme	126
7. Adornos	126
Protocolo del servicio al ingreso de un restaurante	127
a. El saludo	127
b. La despedida	129
Descripción de puestos de trabajo	129
Jefe de salón, maitre	129
Capitán, jefe de sector	130
Hostess	131
Mesero	132
Procedimientos de recepción, servicio y despedida del cliente	133
Trato con clientes	134
Recomendaciones para el área de servicio	134
Reclamos y quejas	136
Procedimientos para reaccionar frente a reclamos	136
Prácticas prohibidas en el trabajo	137

III.	CONCLUSIONES	138
IV.	RECOMENDACIONES	138
V.	BIBLIOGRAFÍA	139
	E-grafía	140
VI.	ANEXOS	140
	Glosario	140
5.6	Conclusiones	143
5.7	Recomendaciones	144
5.8	Bibliografía	145
	E-grafía	146
5.9	Anexos	147
	Glosario	147
	Recursos financieros	149
	Evidencia de logro de la propuesta individual	150
 Capítulo VI		
6.1	Conclusiones generales	151
6.2	Recomendaciones generales	152
6.3	Bibliografía general	153
	E-grafía	154
 Capítulo VII		
7.1	Glosario	155
7.2	Anexos	157
7.2.1	Antecedentes	157
7.2.2	Carta de solicitud del Ejercicio Profesional Supervisado	167
7.2.3	Acta toma de posesión del Ejercicio Profesional Supervisado	168
7.2.4	Acta final del Ejercicio Profesional Supervisado	170
7.2.5	Entrega del proyecto	173
7.2.6	Boleta de encuesta	174
7.2.7	Boleta de cuestionario	177

7.2.8 Análisis e interpretación de resultados de encuestas	179
7.2.9 Cartas de solicitud de gestiones para realizar el proyecto	204
7.2.10 Modelo de invitación a taller para la carrera de Turismo	222
7.2.11 Fotografías	223
7.2.12 Formato de asistencia del Ejercicio Profesional Supervisado	225

Resumen de las etapas desarrolladas del Ejercicio Profesional Supervisado

El informe final del Ejercicio Profesional Supervisado, contiene el trabajo de investigación, el cual forma parte de los requisitos de graduación de la carrera de Licenciatura en Turismo; se realizó en el Centro Universitario de Santa Rosa de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ubicado en el municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa.

Dicha investigación cuenta con tres fases determinadas, las cuales son:

Fase de diagnóstico; permitió identificar los problemas o necesidades en el área administrativa del Centro Universitario y de la carrera de Turismo, se utilizaron métodos y técnicas de investigación como observación directa, encuestas, matriz FODA y el árbol de problemas y objetivos, priorizando y brindando alternativas de solución a los mismos. Entre los principales problemas o necesidades destacaron: la inexistencia de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes y la deficiencia académica, en la carrera de Turismo; así como la escasez de impresoras en el equipo de cómputo del área administrativa del Centro Universitario.

Fase de intervención profesional; tomando como base la priorización de los problemas y necesidades que se descubrieron durante la fase diagnóstica, se desarrollaron tres actividades para darle solución, la primera fue la entrega de impresoras para el área administrativa del Centro Universitario. La segunda consta de la entrega de cincuenta sillas plásticas para el desarrollo de las actividades en general del Centro y de la carrera de Turismo; y la tercera actividad fue para fortalecer la formación académica de los estudiantes de la carrera de Turismo a través de un taller sobre guía de turismo y bases de la conducción, el cual fue gestionado ante el Instituto Guatemalteco de Turismo.

Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala

Fase de formulación, ejecución y evaluación del proyecto; **“Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa”**; diseñado para solucionar el principal problema y necesidad de la carrera de Turismo, la cual no contaba con el mobiliario y el equipo básico, para el desarrollo de las etapas prácticas que contemplan los cursos del área de turismo, hoteles y restaurantes. Por lo cual se realizaron las gestiones necesarias para la compra del mobiliario y equipo básico del área pública de restaurantes. Fue entregado a las autoridades del Centro Universitario con la finalidad que servirá a los estudiantes para obtener los conocimientos básicos para la administración y manejo de restaurantes, así como para el desarrollo de actividades administrativas.

Y como complemento al proyecto se desarrolló la propuesta titulada **“Manual de buenas prácticas para la atención al cliente, área pública de restaurantes, personal en contacto con el cliente”**, la cual busca ser una guía para los estudiantes de la carrera de Turismo, de los procedimientos y procesos orientados a la calidad en el servicio al cliente en un restaurante. En dicha propuesta se describen procesos eficientes y estandarizados para que apliquen técnicas que les permitan adquirir conocimientos y desarrollar habilidades que exige el dominio de las actividades que prestan en el servicio para la atención al cliente, esperando se dé a conocer a los estudiantes para que realicen prácticas y hagan uso de los objetos que conforman el proyecto.

El presente informe se entrega a las autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa, como constancia de finalización del Ejercicio Profesional Supervisado.

Introducción

El estudiante de la carrera de Turismo, para poder adquirir el título universitario de Licenciatura en Turismo, debe desarrollar como requisito de graduación, un proceso académico, el cual se desenvuelve en el plano de la docencia, la investigación y la extensión, en donde practica los conocimientos adquiridos; coadyuvando en la búsqueda de problemas de la institución donde se desarrolla; planteando y dando propuestas de solución; convirtiéndolas en proyectos que luego ejecutará; y a todo este proceso de evaluación final se le conoce como Ejercicio Profesional Supervisado.

Práctica que consiste en seiscientos cuarenta (640) horas institucionales y se llevó a cabo en el Centro Universitario de Santa Rosa, la cual finaliza con la entrega de un informe; el cual contempla una etapa diagnóstica en donde se determinaron los problemas y necesidades del Centro Universitario y de la carrera de Turismo, a través de la aplicación de distintos métodos y técnicas de investigación.

La realización de las intervenciones profesionales, es una etapa que promueve el desarrollo de tres actividades que dan solución a las necesidades encontradas en la carrera de Turismo y del área administrativa del Centro Universitario.

Finalmente se le da mayor atención a la etapa de formulación, ejecución y evaluación del proyecto; el cual consistió en implementar mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la carrera de Turismo.

Y como etapa final y tomando el proyecto ejecutado como referencia se propone un Manual de buenas prácticas para la atención al cliente, área pública de restaurantes, personal en contacto con el cliente, con la finalidad de proporcionar herramientas precisas y accesibles para desarrollar un programa de calidad en el servicio de un restaurante; para el estudiante de la carrera de Turismo, facilitándoles el aprendizaje básico para la administración del área pública de restaurantes, como futuros profesionales de Turismo, que deben desenvolverse en distintos campos en la actividad turística de Guatemala.

Capítulo I
Plan General del
Ejercicio
Profesional
Supervisado

Capítulo I

1.1 Introducción

El Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Turismo, es un proceso académico que se desarrolla en el plano de la docencia y la investigación, donde los estudiantes practican los conocimientos adquiridos durante su formación académica, siendo asesorados y supervisados por profesionales asignados para el área.

Dicho Ejercicio Profesional Supervisado tiene como finalidad buscar problemas y/o necesidades, detectados en la fase diagnóstica; aplicando métodos e instrumentos de investigación para recopilar información que dará como resultado propuestas de solución a los principales problemas y/o necesidades localizados en el área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa y de la carrera de Turismo.

La segunda etapa es la de intervención profesional, la cual consiste en la participación de la epesista en actividades que fortalezcan las deficiencias encontradas en el área administrativa y la carrera de Turismo.

La tercera etapa es la formulación, ejecución y evaluación de un proyecto que brinda solución a los principales problemas y/o necesidades encontrados de acuerdo al diagnóstico.

La última fase es la elaboración y presentación del informe final, en el cual se detallan las distintas etapas y la evaluación del desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado, en la unidad de práctica.

Información general

1.2 Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado E.P.S.

1.2.1 Datos generales

- Carrera: Licenciatura en Turismo
- Actividad: Ejercicio Profesional Supervisado
- Día y horario: lunes a domingo de 07:00 a 17:00 horas
- Duración: 640 horas

1.2.1.1 Datos personales

Estudiante:

- Olga Odilia Yoc Arévalo
- Carné No. 200942612
- No. teléfono: 4761 – 4891
- E-mail: olguisarevalo@hotmail.com

1.2.1.2 Datos de la institución

Lugar de realización del Ejercicio Profesional Supervisado

- Institución: Centro Universitario de Santa Rosa, CUNSARO
- Responsable de la institución: Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá
- Dirección: Colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello
- Municipio: Cuilapa
- Departamento: Santa Rosa
- Horario de trabajo: de 13:00 a 21:00 horas
- Período: 27 de mayo al 11 de agosto de 2015
- Horario: de 07:00 a 17:00 horas, de lunes a domingo

1.2.2 Objetivos

1.2.2.1 Objetivos generales

- a. Determinar la situación actual del Centro Universitario de Santa Rosa, efectuando en el área administrativa un diagnóstico general y en la carrera de Turismo un diagnóstico específico.
- b. Ejecutar un proyecto, seleccionando las principales deficiencias encontradas para solucionarlas de manera viable y factible.

1.2.2.2 Objetivos específicos

- a) Analizar la situación actual del Centro Universitario y de la carrera de Turismo.
- b) Efectuar un diagnóstico general administrativo del Centro Universitario.
- c) Realizar un diagnóstico específico de la carrera de Turismo.
- d) Emplear distintos instrumentos y métodos de investigación.
- e) Presentar propuestas de solución a los problemas y/o necesidades encontrados.
- f) Seleccionar las principales propuestas de solución.
- g) Aplicar las principales propuestas de solución.

- h) Proponer un proyecto que solucione los principales problemas y/o necesidades encontradas.
- i) Desarrollar intervenciones profesionales que fortalezcan las debilidades encontradas.
- j) Realizar gestiones para desarrollar el proyecto propuesto.
- k) Presentar el proyecto ejecutado.

1.2.3 Descripción de la práctica

El plan general cuya función es hacer cumplir todas las etapas que comprenden el Ejercicio Profesional Supervisado, tiene la finalidad de detectar los principales problemas, necesidades o carencias del Centro Universitario de Santa Rosa; planteando soluciones, contribuyendo al mejoramiento del Centro Universitario, comprendiendo una duración de seiscientos cuarenta (640) horas. El plan está compuesto por las siguientes fases:

1.2.3.1 Diagnóstico institucional

En esta fase se evalúa la situación actual de la unidad de práctica, detectando los principales problemas, necesidades o carencias que afectan el funcionamiento principalmente del área administrativa y de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa y se plantearán propuestas de solución a la problemática encontrada. La evaluación se desarrollará en base a diversos instrumentos y métodos de investigación, analizando datos para proponer soluciones a las carencias, necesidades o problemas. Esta fase tendrá una duración de cuatro semanas.

1.2.3.2 Intervención profesional

En esta fase se incluye el apoyo profesional que la estudiante pueda brindar al involucrarse dentro del área de trabajo y en las actividades regulares y extraordinarias que se realizan dentro del Centro Universitario. En las cuales se realizarán tres intervenciones, dos en el área administrativa de la institución y otra para los estudiantes y docentes de la carrera de Turismo. Tendrá una duración de una semana.

1.2.3.3 Elaboración y ejecución del proyecto

En esta fase se elabora y propone un proyecto para solucionar los principales problemas encontrados en el área administrativa y la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa. Incluyendo las gestiones de fondos para ejecutarlo. Durante la ejecución se realizará el montaje del equipo necesario para el proyecto de solución. Esta fase tendrá una duración de ocho semanas.

1.2.3.4 Informe final

Esta fase consiste en realizar y sistematizar la información recolectada en las diferentes fases del Ejercicio Profesional Supervisado, para presentar el informe final, que deberá ser aprobado por la Coordinación de Exámenes Generales de Graduación y Coordinación Académica, con el aval de la Dirección.

1.2.3.5 Recursos

1.2.3.5.1 Humanos

Los recursos humanos involucrados en el Ejercicio Profesional Supervisado son los siguientes:

Epesista de la carrera de Licenciatura en Turismo:

- Técnica en Turismo Olga Odilia Yoc Arévalo

Supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado:

- Licenciada Elizabeth Ceballos Dónis

Encargado de la unidad de Ejercicio Profesional Supervisado:

- Ingeniero Byron de Jesús Hernández Bolaños

Coordinador de Examen General de Graduación:

- Licenciado Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Personal administrativo del Centro Universitario de Santa Rosa:

- Estudiantes y catedráticos de la carrera de Licenciatura en Turismo

1.2.3.5.2 Materiales

Los materiales que se utilizarán en el Ejercicio Profesional Supervisado son los siguientes:

- Libro de actas
- Agenda
- Hojas de papel bond
- Lapiceros
- Lápiz
- Borrador

- Sacapuntas
- Libros
- Engrapadora
- Manuales de INTECAP
- Fotocopias
- Folder

1.2.3.5.3 Tecnológicos

Dentro de los recursos tecnológicos a emplear para el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado se utilizarán los siguientes:

- Computadora
- Memoria USB
- Teléfono
- Internet
- Modem
- Impresora
- Fotocopiadora

1.2.3.5.4 Financieros

El costo total del Ejercicio Profesional Supervisado será de **Q 28,311.85**, gestionado en grupo de cuatro personas dando un costo total individual de **Q 7,077.96**; invertidos en gastos de papelería, útiles de oficina, transporte y ejecución del proyecto, entrega del proyecto y entrega de informe final.


1.2.3.6 Presupuesto general


NO.	ACTIVIDAD	Costo total individual por epeista	COSTO TOTAL (cuatro epeistas)
1	Etapa diagnóstica	Q 1,021.62	Q 4,086.50
2	Etapa de intervención profesional	Q 1,393.01	Q 5,572.05
3	Elaboración, ejecución y evaluación del proyecto	Q 4,221.57	Q 16,886.30
4	Entrega de informe final	Q 441.75	Q 1,767.00
	TOTAL:	Q 7,077.96	Q 28,311.85

1.2.4 Cronograma general de actividades

El Ejercicio Profesional Supervisado está programado para realizarse del 27 de mayo al 11 de agosto de 2015, con una duración de 640 horas.

No.	Actividad	Estado	Mayo					Junio					Julio					Agosto				
			Semana					Semana					Semana					Semana				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Toma de posesión y elaboración del plan general de EPS	P																				
		E																				
2	Etapa de diagnóstico	P																				
		E																				
3	Etapa de intervención profesional	P																				
		E																				
4	Etapa de formulación y ejecución del proyecto	P																				
		E																				
5	Finalización del proyecto	P																				
		E																				
6	Evaluación del proyecto	P																				
		E																				
7	Elaboración y presentación del informe final	P																				
		E																				
8	Presentación del acta de finalización del EPS	P																				
		E																				

 = Planificado

 = Ejecutado

1.2.5 Metodología de trabajo

En este estudio se utilizaron la investigación descriptiva; con la finalidad de clasificar, catalogar o definir y así mismo caracterizar el objeto de estudio. Los métodos descriptivos empleados serán el método cuantitativo y el método de encuestas.

Dicha investigación se caracteriza por utilizar cuestionarios para registrar las respuestas de los sujetos, cuya finalidad es la descripción de pensamientos, opiniones y sentimientos; serán aplicadas de manera directa.

- **Cuestionario (encuesta):** preguntas abiertas y cerradas, para obtener información y ampliar los puntos importantes.

Otra metodología de investigación, es el método inductivo, que se utilizará en este estudio y es un proceso que a partir del estudio de casos particulares, obtiene conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados, utilizando la observación directa de los fenómenos, la experimentación y el estudio de la relación que existe entre ellos.

Otro de los métodos a utilizar será el método deductivo, que consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal, en este caso se aplica en la muestra o población total.

1.2.6 Evaluación

Se evaluará el Ejercicio Profesional Supervisado, en base al cumplimiento de los objetivos alcanzados y su realización en el tiempo determinado según la programación. La ponderación es la siguiente:

○ Etapa Diagnóstica	15 puntos
○ Etapa Intervención Profesional	20 puntos
○ Etapa de Factibilidad del Proyecto	50 puntos
○ Etapa de Extensión y Servicio	<u>15 puntos</u>
Total	100 puntos

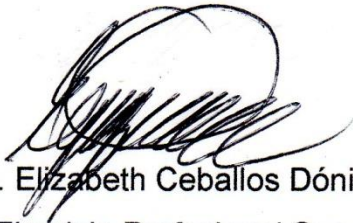
La entrega del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado, validará el desarrollo de las diferentes etapas.

Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado

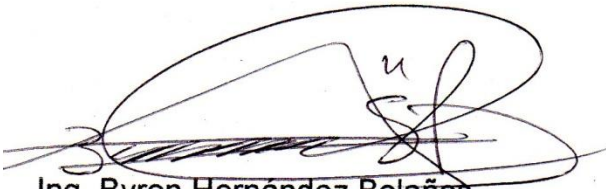


Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612

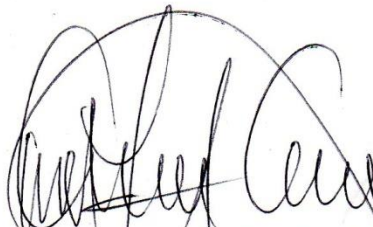


Licda. Elizabeth Ceballos Dónis
Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá
Coordinador de Exámenes de Graduación
Director del Centro Universitario de Santa Rosa



Capítulo II

Diagnóstico

Capítulo II

2.1 Plan Diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado

Introducción

El Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa; es una de las extensiones de la Universidad de San Carlos de Guatemala; en el cual es primordial conocer su situación actual.

Dicho Centro Universitario, ha aumentado su población estudiantil, contando con varias carreras, siendo una de ellas la carrera de Turismo, la cual junto al área administrativa del Centro Universitario, necesitan ser evaluadas a través de un diagnóstico que determine las principales necesidades y carencias con las que cuentan. Es por eso que la estudiante de Licenciatura en Turismo realiza el este diagnóstico con la finalidad de plantear propuestas de solución a las mismas.

Justificación

La Universidad de San Carlos de Guatemala cuenta con sedes regionales en la mayoría de los departamentos del país, el departamento de Santa Rosa no es la excepción, contando con el Centro Universitario de Santa Rosa, el cual inicio sus funciones en el año 2007 y cuenta con sedes en los municipios de Cuilapa, Barberena, Chiquimulilla, Taxisco y Nueva Santa Rosa, acción que da la oportunidad a los pobladores del departamento de acceder con mayor facilidad a la educación superior.

Es por eso que la estudiante de la carrera de Licenciatura en Turismo, realiza este diagnóstico, con la finalidad de detectar los principales problemas y necesidades existentes, planteando alternativas de solución que fortalezcan las debilidades y convirtiendo las amenazas en oportunidades viables y factibles a través de un proyecto ejecutado

2.1.1 Diagnóstico institucional y de la carrera de Turismo

2.1.1.1 Datos generales de la institución

- Nombre de la institución: Centro Universitario de Santa Rosa –CUNSARO-
- Responsable de la institución: Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá
- Dirección: Colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello
- Municipio: Cuilapa
- Departamento: Santa Rosa
- Tipo de institución: es una institución autónoma
- Horario de trabajo institucional: de 13:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes

2.1.1.2 Datos generales de la carrera de Turismo

- Nombre: Técnico y Licenciatura en Turismo
- Nivel: Técnico y Licenciatura
- Responsable de la carrera: Lic. Ma. Félix Tomás Gómez Figueroa
- Horario de clases: de 18:00 a 21:30 horas, de lunes a viernes
- Modalidad del régimen: los cursos de la carrera se imparten en forma semestral
- Total de semestres: 10 semestres
- Total de cursos: 46 cursos y Ejercicio Profesional Supervisado

2.1.1.3 Datos de la epesista:

- Olga Odilia Yoc Arévalo
- Carné No. 200942612
- Técnico en Turismo
- No. celular: 4761 – 4891
- E-mail: olguisarevalo@hotmail.com
- 4ta. calle y 4to. callejón zona 4, barrio El Llanito, Cuilapa, Santa Rosa
- 07:00 a 17:00 horas
- Junio- agosto
- Estudiante de la carrera de Licenciatura en Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa; Universidad de San Carlos de Guatemala
- Catedrática supervisora: Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

A través del Ejercicio Profesional Supervisado, el estudiante con pensum cerrado de la carrera de Licenciatura en Turismo desarrollará los conocimientos teóricos prácticos adquiridos durante la carrera, en un período de seiscientos cuarenta (640) horas a partir del 27 de mayo de 2015 al 11 de agosto de 2015.

El diagnóstico general administrativo del Centro Universitario de Santa Rosa y específicamente de la carrera de Licenciatura en Turismo, se realizará durante el mes de junio y julio de 2015.

- Costo individual aproximado de la actividad **Q 1,021.62** por epesista, generando un costo total aproximado de **Q 4,086.50** gestionado en un grupo de cuatro personas.

2.1.1.4 Título

“Diagnóstico general del Centro Universitario de Santa Rosa y la carrera de Licenciatura en Turismo”.

2.1.1.4.1 Objetivos

a) Objetivo general

- Utilizar distintas herramientas y métodos de investigación para descubrir la situación actual, y detectar las principales necesidades y problemas del Centro Universitario de Santa Rosa; en su área administrativa y específicamente en la carrera de Turismo, planteando alternativas de solución.

b) Objetivos específicos

- Estudiar el objeto de la investigación, conociendo la institución y la carrera de Turismo.
- Diseñar los métodos y herramientas de investigación para el diagnóstico.
- Examinar la situación actual administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa.
- Encontrar los principales problemas que afectan a la institución.
- Analizar los principales problemas que afectan el área administrativa y a la carrera de Turismo del Centro Universitario.
- Plantear soluciones para los problemas localizados.
- Seleccionar las soluciones viables y factibles para los problemas priorizados.

2.1.1.5 Actividades

Dentro de las actividades que se tienen programadas para la realización del diagnóstico administrativo y de la carrera de Turismo se contemplan las siguientes:

- Diseño de cronograma de actividades
- Recopilar datos
- Recolectar información general
- Investigación bibliográfica
- Analizar información

- Crear el marco teórico
- Diseñar instrumentos de investigación
- Aplicar instrumentos de investigación
- Diagnosticar los principales problemas
- Definir el problema central
- Proponer alternativas de solución
- Decidir la alternativa de solución al problema
- Elaboración del informe final

2.1.1.6 Instrumentos aplicar

En la realización del diagnóstico administrativo se utilizarán los siguientes:

- Observación
- Entrevista
- Encuesta
- Árbol de problemas
- FODA

2.1.1.7 Recursos

a) Talento humano

- Estudiantes de Ejercicio Profesional Supervisado
- Estudiantes de la carrera de Técnico y Licenciatura en Turismo
- Personal administrativo del Centro Universitario de Santa Rosa
- Autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa
- Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado
- Encargado de la unidad de Ejercicio Profesional Supervisado

b) Materiales

En el Ejercicio Profesional Supervisado se utilizarán:

- Libro de actas
- Libro de asistencia
- Agenda
- Hojas de papel bond
- Lapiceros
- Lápices
- Libros
- Engrapadora
- Manuales de INTECAP
- Borrador
- Fotocopias
- Sacapuntas
- Folder

c) Tecnológicos

Dentro de los recursos tecnológicos se utilizarán:

- Computadora
- Memoria USB
- Teléfono
- Internet
- Impresora
- Fotocopiadora

d) Técnicos

Para detectar los principales problemas; el diagnóstico institucional se realizará a través de:

- La observación
- Entrevistas
- Encuestas
- FODA

El diagnóstico específico de la carrera de Turismo se desarrollará a través de:

- La observación
- Encuestas
- Árbol de problemas, el cual servirá para detectar los principales problemas existentes y así mismo las alternativas de solución.
- FODA

e) Financieros

El diagnóstico institucional tendrá un costo general de **Q 4,086.50** gestionado por un grupo de cuatro personas dando un costo individual de **Q 1,021.62**, invertidos en: gastos de papelería, útiles de oficina, transporte, gastos administrativos e imprevistos.

2.1.1.8 Presupuesto

Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio Unitario	Total
Transporte	14	día	Q 40.00	Q 2,240.00
Internet	50	hora	Q 5.00	Q 250.00
Fotocopias	2	ciento	Q 25.00	Q 50.00
Impresiones	5	ciento	Q100.00	Q 500.00
Empastado	2	unidad	Q 50.00	Q 100.00
Lapiceros	5	unidad	Q 1.00	Q 5.00
Lápiz	5	unidad	Q 1.00	Q 5.00
Borrador	1	unidad	Q 1.00	Q 1.00
Sacapuntas	1	unidad	Q 1.00	Q 1.00
Hojas de papel bond	1	resma	Q 45.00	Q 45.00
Tiempo de aire (llamadas telefónicas)	5	hora	Q 60.00	Q 300.00
Libro de actas	1	unidad	Q 15.00	Q 15.00
Libro de asistencia	4	unidad	Q 14.00	Q 56.00
Agenda	4	unidad	Q 28.00	Q 112.00
Folder	10	unidad	Q 2.00	Q 20.00
Engrapadora	1	unidad	Q 15.00	Q 15.00
SUBTOTAL				Q 3,715.00
Imprevistos (10%)				Q 371.50
COSTO TOTAL EN GRUPO DE CUATRO PERSONAS				Q 4,086.50
COSTO TOTAL INDIVIDUAL POR EPESISTA				Q 1,021.62

2.1.1.9 Cronograma

El diagnóstico administrativo y de la carrera de Turismo está planificado para realizarlo en el mes de junio de 2015.

No.	Actividad	Estado	Mes 1				
			Junio				
			Semana				
			1	2	3	4	5
1	Diseño de cronograma de actividades	P	■				
		E	■				
2	Recopilación de datos	P	■	■			
		E	■	■			
3	Recopilación de información general	P		■			
		E		■			
4	Investigación bibliográfica	P		■			
		E		■			
5	Analizar información	P		■			
		E		■			
6	Crear marco teórico	P		■	■		
		E		■	■		
7	Diseño de instrumentos de investigación	P			■		
		E			■		
8	Aplicación de instrumentos de investigación	P				■	
		E				■	
9	Diagnosticar los principales problemas	P				■	
		E				■	
10	Definir el problema central	P				■	
		E				■	
11	Proponer alternativas de solución	P				■	
		E				■	
12	Decidir la alternativa de solución al problema	P				■	■
		E				■	■
13	Elaboración del informe final	P				■	■
		E				■	■

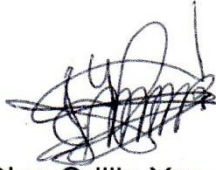
■ = Planificado ■ = Ejecutado

2.1.1.10 Evaluación

El diagnóstico institucional y de la carrera de Turismo será evaluado tomando en cuenta los siguientes indicadores:

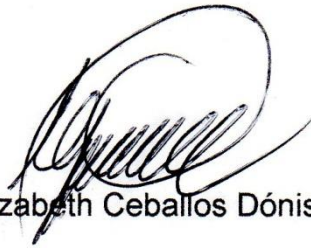
- Tiempo: se realizarán las actividades de acuerdo a lo planificado en el cronograma de actividades.
- Se evaluarán los objetivos de acuerdo a los logros obtenidos en cada actividad programada.

Plan del Diagnóstico



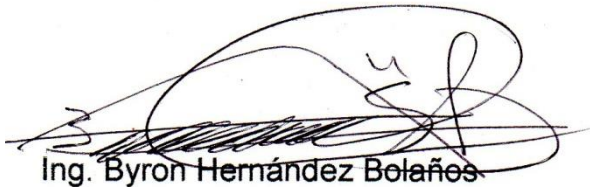
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



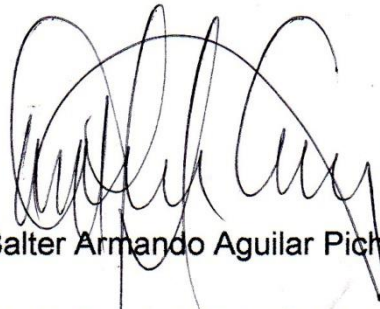
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



2.2 Diagnóstico del área administrativa y de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa

Datos generales de la institución

2.2.1 Nombre de la institución: Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.2.2 Tipo de institución: autónoma, de educación de nivel superior (universitaria).

2.2.3 Ubicación geográfica: Colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello, Cuilapa, Santa Rosa.

2.2.4 Visión:

Constituirse en la unidad académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, rectora de la educación superior estatal en el departamento de Santa Rosa, que en consonancia con el avance científico-tecnológico forme profesionales con excelencia académica en las distintas áreas del conocimiento.

2.2.5 Misión:

El Centro Universitario de Santa Rosa de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es la institución encargada de cumplir con responsabilidad y mística las funciones de docencia, investigación y extensión, así como formar profesionales calificados y comprometidos con la construcción de una sociedad donde prevalezcan la justicia, la equidad y el desarrollo de un medio ambiente sostenible.

2.2.6 Objetivos

○ **Objetivos de los Centros Regionales**

Según el Artículo 7 del Reglamento General de los Centros Regionales Universitarios, sus objetivos son:

- Realizar investigación de la realidad nacional, a efecto de estudiarla crítica y objetivamente, derivando acciones eficientes encaminadas a contribuir con su transformación.
- Conocer la realidad nacional y las formas de transformación de las mismas como un proceso que lleva el universitario a una praxis racional y en beneficio colectivo.
- Promover la crítica del conocimiento que se adquiere y se transmite.
- Contribuir a la formulación de la política de formación y distribución de los recursos humanos que el país necesita.
- Integrar las funciones de la Universidad, docencia investigación, servicio y extensión con una orientación propia y particular a las necesidades y características del área de influencia.
- Realizar a través de la integración de estas funciones, programas para la formación de recursos humanos adecuados a las características y posibilidades del área de influencia.
- Servir como medio de realimentación para la Universidad en su conjunto, a fin de que la totalidad de sus programas puedan ser eficazmente orientados a las necesidades del país.
- Servir como centro de aprendizaje para los habitantes de los departamentos del área de influencia, en programas de educación continua de corta duración

tendientes al mejor aprovechamiento de los recursos locales y al mejoramiento del nivel de vida de la población.

- Servir como centro de aprendizaje para estudiantes de las distintas unidades académicas de la Universidad.
- Llevar a las distintas zonas que forman el área de influencia, programas de duración limitada adecuados a las necesidades locales.
- Colaborar con los programas de Ejercicio Profesional Supervisado y otros programas extra muros de las distintas carreras que se imparten en la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Contribuir al estudio y solución de los problemas regionales y nacionales mediante el examen de la problemática y de sus relaciones con la realidad nacional en un enfoque global, a través de la integración de las funciones universitarias y del trabajo en equipos interdisciplinarios.
- Servir como centro de servicio y extensión para las distintas regiones en general.
- Producir bienes y servicios que la región o el país requieren a través de las actividades universitarias.

2.2.6.1 Objetivos específicos

Para visualizar mejor las actividades del Centro Universitario de Santa Rosa se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Establecer la evaluación permanente, integral y sistemática de los currículos y la readecuación periódica, según necesidades y demandas del contexto para lograr la acreditación y reconocimiento a nivel institucional.

- Formular, administrar y evaluar proyectos orientados a la autogestión turística, docencia productiva y a la sustentabilidad involucrando a todos los sectores de la comunidad universitaria.
- Sistematizar los programas de formación de recurso humano, con igualdad de oportunidades, garantizando el desempeño y la producción académica del personal en servicio.
- Promover e incentivar los programas de ecoturismo y su desarrollo institucional, así como formar el recurso humano para diseñarlos, gestionarlos y ejecutarlos.
- Incrementar los recursos de apoyo educativo e infraestructura para consolidar el desarrollo organizacional y académico.
- Implementar estudios técnicos del contexto, en forma continua para crear y desarrollar programas de turismo a nivel superior de acuerdo a la demanda profesional.
- Contribuir a la formulación de la política y formación y distribución de los recursos humanos que el país necesita.
- Servir como centro de aprendizaje para los habitantes del departamento del área de influencia, en programas de educación continua de corta duración, tendientes al mejor aprovechamiento de los recursos locales y al mejoramiento del nivel de calidad de vida de la población.
- Producir bienes y servicios que el país o la región requieren a través de las actividades universitarias.
- Servir como centro de servicio y extensión para las distintas regiones en general.

2.2.7 Política general de los Centros Regionales

En los siguientes artículos del Reglamento General de Centros Regionales Universitarios, se define la política de estas Unidades Académicas:

Artículo 3: Los objetivos, las funciones, estructura y desarrollo de los Centros Regionales Universitarios deben enmarcarse dentro de la Política General de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Artículo 4: Los Centros Regionales Universitarios responden a la necesidad de descentralizar la población universitaria, desconcentrar los servicios universitarios, descentralizar las funciones de la universidad, diversificar y democratizar la enseñanza superior, permitiendo un mayor acceso de la población a la Universidad.

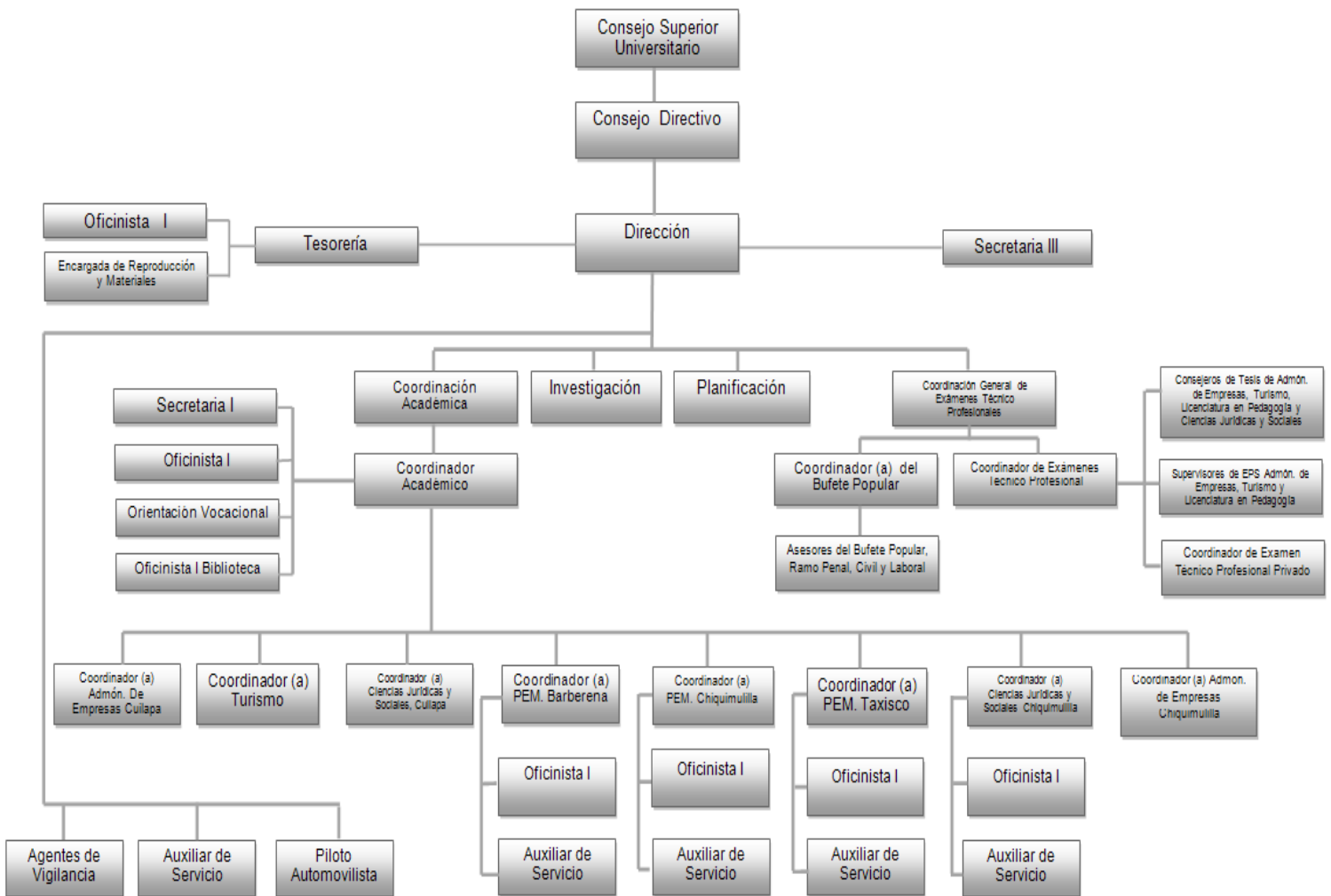
Artículo 5: Para el cumplimiento de esta política, los Centros Regionales Universitarios deben servir carreras necesarias para la región y el país, las cuales deberán identificarse con las características que están definidas en los principios generales de las carreras tecnológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Artículo 6: Los Centros Regionales Universitarios tienen como propósitos generales:

- Hacer más accesible la Universidad a la población del área de influencia de los mismos.
- Extender las actividades universitarias para coadyuvar al desarrollo económico-social de los habitantes del país.
- Disminuir la tendencia migratoria a la ciudad capital, por razones de estudio.

- Formar los recursos humanos que se necesitan en el área de influencia de los Centros Regionales Universitarios, adecuándolos a la vocación y características del país.
- Investigar las condiciones locales y regionales, así como la prestación de servicios y acciones de difusión cultural que las regiones requieran.
- Fomentar la incorporación efectiva y responsable de los estudiantes y de los miembros de la comunidad regional, a la actividad de los propios centros.

2.2.8 Estructura organizacional



2.2.9 Talento humano

2.2.9.1 Personal administrativo

Las actividades administrativas en plan diario se desarrollan de 13:00 a 21:00 horas, en plan fin de semana de 07:00 a 17:30 horas, y el servicio de biblioteca se ofrece en plan diario de 13:00 a 21:00 horas.

- Un Director de Centro Regional
- Una Coordinadora Académica
- Un tesorero I
- Una secretaria III
- Una secretaria I
- Siete oficinistas I (una de ocho horas, una de cinco horas; que cumple funciones de bibliotecaria, una de cuatro horas y cuatro de dos horas)
- Seis agentes de vigilancia I (de 24 x 48 horas)
- Un operador de equipo de reproducción I
- Un piloto automovilista I
- Cuatro auxiliares de servicios I (tiempo completo de ocho horas diarias)¹
- Un mensajero

2.2.9.2 Personal operativo

- Dos personas encargadas de limpieza
- Una persona encargada de limpieza en plan fin de semana
- Uno de mantenimiento general

¹Fuente: Coordinación académica –CUNSARO-

2.2.9.3 Docentes

Las actividades docentes en plan diario se llevan a cabo de 18:00 a 21:30 horas, asimismo en plan fin de semana de 07:00 a 18:00 horas.

El Centro Universitario de Santa Rosa para el cumplimiento de las labores académicas en el primer semestre del año 2016, laboran 121 docentes interinos y cinco docentes presupuestados; haciendo un total de 126 docentes. Los cuales se describen a continuación.

Cuadro 1

DESCRIPCION	PRESUPUESTO	INTERINO	TOTAL
PEM			
Cuilapa		18	18
Chiquimulilla		16	16
Taxisco		17	17
DERECHO			
Chiquimulilla		28	28
Cuilapa		7	7
TURISMO	3	5	8
ADMINISTRACIÓN			
Cuilapa	2	14	16
Chiquimulilla		6	6
AGRONOMÍA NVA. STA. ROSA		10	10
Total Docentes	5	121	126

Fuente: Coordinación académica –CUNSARO-

2.2.10 Recursos

2.2.11 Físicos: el Centro Universitario de Santa Rosa posee, cuatro sedes en el departamento en los municipios de: Cuilapa, Nueva Santa Rosa, Chiquimulilla y Taxisco. Cuenta con edificio propio.

2.2.12 Financieros: el presupuesto aprobado para el primer semestre de funcionamiento del año 2016 del Centro Universitario de Santa Rosa, asciende a la cantidad de **Q 7, 679, 445.00** los cuales servirán para la ejecución de las actividades administrativas y docentes, como:

- Contratación de personal administrativo, operativo y docente,
- La promoción del Centro en los establecimientos educativos de nivel medio del departamento,
- Elaboración de diseños curriculares de nuevas carreras a implementarse en el Centro,
- Compra de mobiliario y equipo,
- Reparaciones necesarias de los salones y áreas que ocupará el Centro en los diferentes establecimientos donde se ejerce actividad académico administrativa.

2.2.13 Procedimientos y técnicas utilizadas para efectuar el diagnóstico

Análisis FODA

Centro Universitario de Santa Rosa

Análisis FODA Fortalezas	Debilidades
Internas	Internas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posee todos los requisitos legales para desarrollar su actividad. ➤ Cuenta con el respaldo de más de trescientos años educando profesionales. ➤ La institución tiene clara su estructura operativa y participa activamente en el cumplimiento de sus objetivos. ➤ Capacitaciones al personal. ➤ Personal docente competente. ➤ Puntualidad en el personal. ➤ Existencia de manuales administrativos. ➤ Cuenta con catedráticos titulares e interinos y sus profesionales poseen un post grado académico. ➤ Cuenta con coordinadores de sección para los trámites administrativos. ➤ Cuenta con el apoyo de las municipalidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los docentes de la carrera de Turismo no cuentan con mobiliario y equipo suficiente y adecuado para la realización correcta de su trabajo. ➤ Escaso equipo tecnológico. ➤ Escritorios deteriorados. ➤ Falta de mobiliario para actividades sociales y educativas. ➤ No cuentan con oficina de talento humano, ya que recae la responsabilidad en una persona. ➤ No cuentan con una oficina de archivo para una mejor organización. ➤ No se cuenta con uniformes y/o carné para distinción de los colaboradores. ➤ Inadecuada iluminación en el área de estacionamiento. ➤ Falta de una bodega. ➤ Inexistencia de cámaras de vigilancia y luces detectoras de

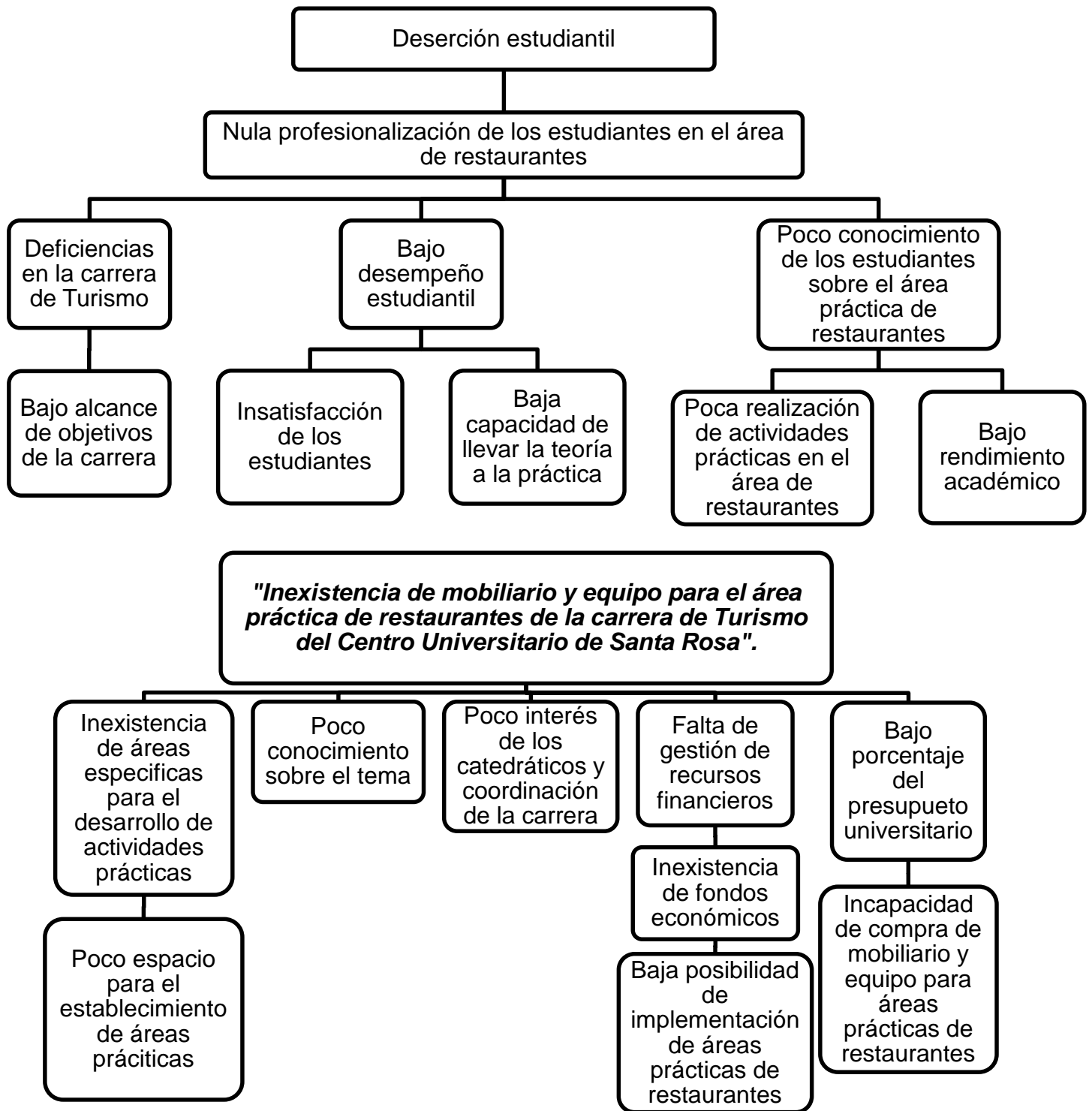
	<p>movimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nula existencia de salidas de emergencia. ➤ No se cuenta con adecuada infraestructura de oficinas administrativas. ➤ Desconocimiento de la filosofía del Centro Universitario. ➤ Falta de infraestructura en el acceso Universitario.
Oportunidades	Amenazas
Externas	Externas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posibilidad de expansión. ➤ Cuenta con el apoyo de instituciones públicas y privadas donde los estudiantes universitarios realizan prácticas administrativas y ejecutan proyectos educativos. ➤ Amplios salones para recibir clases. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumento de competencia. ➤ Variabilidad de carreras universitarias por parte de otras instituciones. ➤ Que las instituciones públicas y privadas dejen de apoyar a los estudiantes universitarios.

Análisis FODA

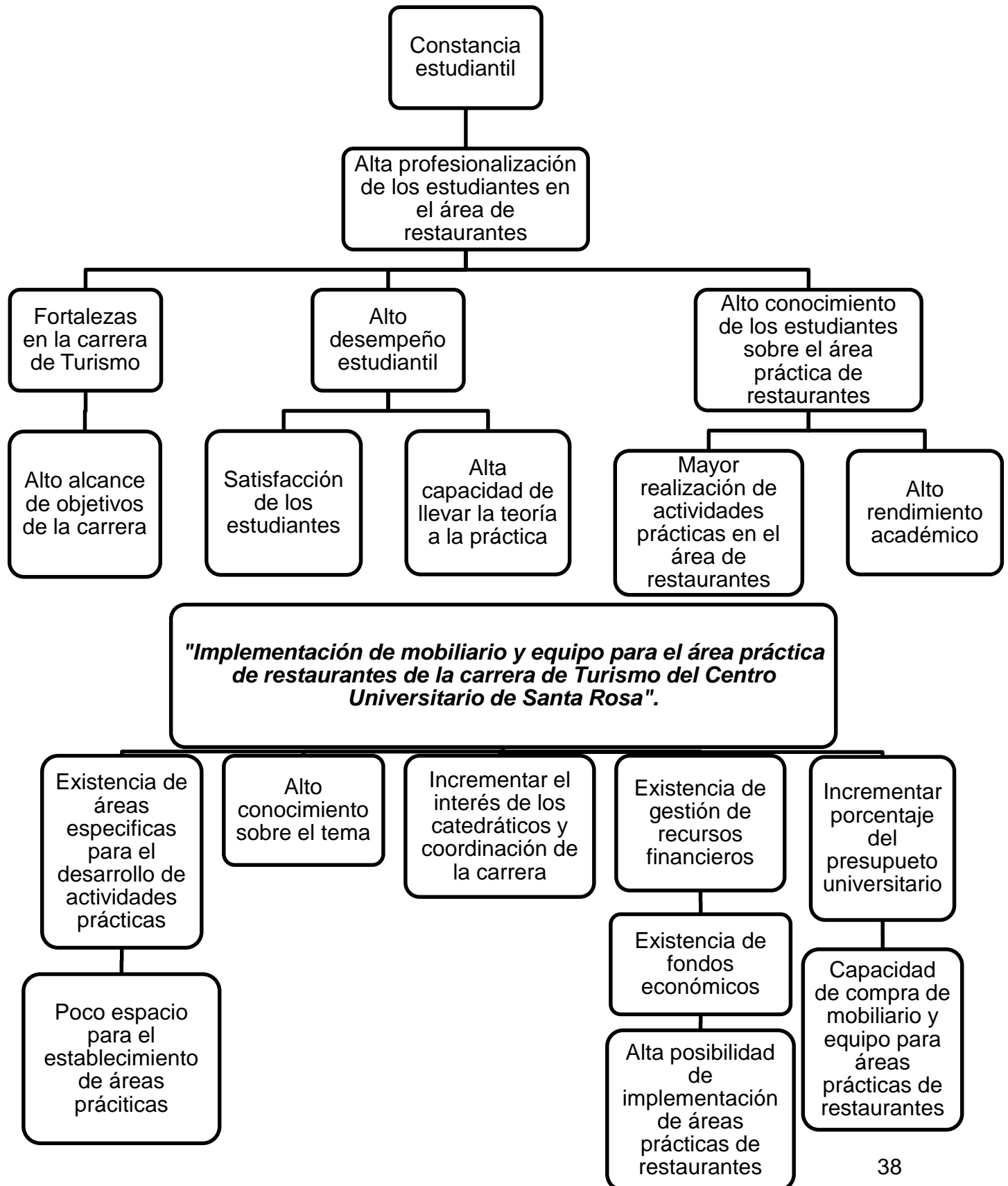
Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa

<p>FORTALEZAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Amplios salones de clases ❖ Cuenta con catedráticos titulares ❖ Presencia de actividad turística en el departamento de Santa Rosa
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realización de prácticas eficientes en empresas públicas y privadas ❖ Aumento de empresas turísticas y hoteleras en el país ❖ Creación de convenios CUNSARO-INTECAP para cursos prácticos ❖ Creciente demanda turística
<p>DEBILIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ No cuenta con mobiliario y equipo básico para realizar prácticas ❖ Poca información bibliográfica ❖ Falta de oferta de empleo en el departamento de Santa Rosa
<p>AMENAZAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Clausura de la carrera por falta de interés de la población estudiantil ❖ Formación de profesionales deficientes en las áreas prácticas ❖ Reforzamiento en áreas técnico-prácticas en otros Centros Universitarios que imparten la carrera de Turismo

Árbol de problemas de la carrera de Turismo



Árbol de objetivos de la carrera de Turismo



2.2.14 Lista de análisis de problemas

Centro Universitario de Santa Rosa

Principales problemas	Causas que originan los problemas	Alternativa posible para la solución
1) Escases de equipo tecnológico	1.1 Baja presupuesto asignado	1.1 Priorizar necesidades
2) Falta de mobiliario para realizar actividades sociales y educativas	2.1 Bajo presupuesto asignado	2.1 Gestionar fondos para comprar mobiliario
3) Falta de infraestructura en el acceso al Centro Universitario	3.1 Falta de interés de las autoridades municipales y departamentales	3.1 Gestionar fondos con autoridades municipales y departamentales
5) Inadecuada iluminación en el área de estacionamiento y acceso al Centro Universitario	5.1 Falta de interés de las autoridades municipales 5.2 Bajo presupuesto del Centro Universitario	5.1 Gestionar fondos y dar prioridad a las necesidades urgentes
6) No se cuenta con uniforme y/o carné para identificación del personal administrativo y docentes	6.1 No existe reglamento interno que lo exija	6.1 Agregar al reglamento que el personal debe estar debidamente identificado con uniforme y gafete

7) Escritorios deteriorados en salones de clases	7.1 El uso del presupuesto	7.1 Gestionar fondos con autoridades educativas del departamento
8) Inexistencia de cámaras de vigilancia y luces detectoras de movimientos	8.1 Nula existencia de presupuesto	8.1 Priorizar necesidades urgentes
9) Nula existencia de señalización de salidas de emergencia	9.1 Inexistencia de presupuesto	9.1 Gestión de fondos en instituciones competentes en este tema
10) Falta de una bodega para el área administrativa	10.1 Bajo presupuesto	10.1 Gestionar fondos con personas públicas y privadas
11) No se cuenta con adecuada infraestructura para las oficinas administrativas	11.1 Poco presupuesto asignado	11.1 Priorizar necesidades

Lista de análisis de problemas

Carrera de Turismo

Principales problemas	Causas que originan el problema	Alternativa posible para la solución
Inexistencia de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes.	Falta de fondos económicos. Falta de gestión de fondos. Desinterés en las áreas prácticas de la carrera.	Fortalecimiento del área práctica de restaurantes. Implementación de mobiliario y equipo para restaurantes.
Deficiencias de la carrera de Turismo.	No se cuenta con áreas prácticas para el desarrollo de los distintos cursos.	Implementación de áreas prácticas para el desarrollo de los distintos cursos.
No se han alcanzado los objetivos planteados en cada curso, en cuanto a las áreas prácticas.	Inadecuada implementación de los programas de cada curso. Desinterés estudiantil. Poca participación en actividades extra curriculares.	Adecuar los programas de los cursos de acuerdo a su área. Mejorar la profesionalización de los catedráticos, contratando al personal adecuado a cada curso. Motivar a los estudiantes a crear interés sobre los objetivos de los cursos. Participación de estudiantes en actividades extracurriculares.

Desconocimiento de los estudiantes sobre el equipo necesario a utilizar en el área pública de restaurantes.	Falta de realización de prácticas en el área. Baja calidad académica.	Implementación del equipo básico a utilizar en el área pública de restaurantes.
Alto porcentaje de teoría sin llevar a la práctica.	Desactualización de los programas de estudios.	Actualizar y modificar los programas de estudios de acuerdo a la carrera, incrementando las áreas prácticas.
Deficiencias en el nivel académico en las áreas prácticas.	Falta de fortalecimiento y apoyo extracurricular hacia los estudiantes en cuanto a las áreas prácticas.	Fortalecimiento de la formación académica en las áreas prácticas, en los estudiantes con seminarios o talleres relacionados con la carrera.
No se están logrando los objetivos del Centro Universitario.	Desconocimiento de los objetivos del Centro Universitario.	Dar a conocer los objetivos del Centro Universitario.
Existen carencias de mobiliario y equipo en el área administrativa del Centro Universitario principalmente en equipo de cómputo.	Falta de gestión. Falta de fondos económicos para la compra de mobiliario y equipo.	Gestión de fondos para la compra de mobiliario y equipo para el área administrativa, específicamente para equipo de cómputo.
Falta de impresoras en el área administrativa del Centro Universitario.	Falta de presupuesto para la compra de impresoras.	Gestión de fondos económicos para la compra de impresoras.

Poco espacio para el desarrollo de actividades administrativas.	Espacio reducido de las instalaciones del Centro Universitario.	Readecuar los espacios para el desarrollo de actividades administrativas.
Falta de mobiliario para el desarrollo de actividades prácticas de la carrera de Turismo y actividades del área administrativa.	Falta de recursos y presupuesto.	Gestión de fondos económicos para la compra de mobiliario.

2.2.15 Priorización de problemas

Se priorizaron los problemas en base al método de árbol de problemas y objetivos de la carrera de Turismo; para seleccionar los problemas del área administrativa del Centro Universitario, se tomaron en cuenta las encuestas realizadas al personal administrativo.

Obteniendo como resultado los siguientes:

No.	Problema
1	Inexistencia de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes.
2	Falta de fortalecimiento extracurricular en la formación académica de los estudiantes en las áreas prácticas.
3	Falta de mobiliario para el desarrollo de actividades prácticas de la carrera de Turismo y actividades del área administrativa.
4	Falta de impresoras en el área administrativa del Centro Universitario.

2.2.16 Análisis de viabilidad y factibilidad

Opción 1.

Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, gestionando los fondos para la compra de mobiliario y equipo básico, necesario en el área pública de restaurantes, para fortalecer la formación y conocimientos de los estudiantes de la carrera de Turismo en cuanto a las actividades como futuros profesionales.

Opción 2.

Fortalecer la formación académica de los estudiantes de la carrera de Turismo, gestionando ante el Instituto Guatemalteco de Turismo el desarrollo de un taller, con temas de interés y prioridad.

Opción 3.

Gestionar fondos para la compra de sillas plásticas, para el desarrollo de actividades prácticas de la carrera de Turismo y del área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa; que serán de mucha utilidad a nivel institucional.

Opción 4.

Entrega de impresoras que serán implementadas en las oficinas del área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa, para fortalecer el desempeño del personal administrativo, dotándolo del equipo necesario para el desarrollo eficaz y eficiente de sus actividades.

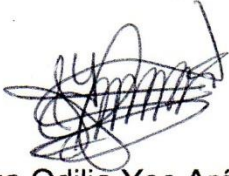
2.2.17 Problemas seleccionados y propuestas de solución

Problemas que se resolvieron	
No.	Problema
1	Inexistencia de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes.
2	Falta de fortalecimiento extracurricular en la formación académica de los estudiantes en las áreas prácticas.
3	Carencia de mobiliario para el desarrollo de actividades prácticas de la carrera de Turismo y del área administrativa.
4	Desabastecimiento de impresoras en el área administrativa del Centro Universitario.
Problema priorizado para Proyecto	
Inexistencia de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes.	

Como producto final, en base al análisis anterior se decidió lo siguiente:

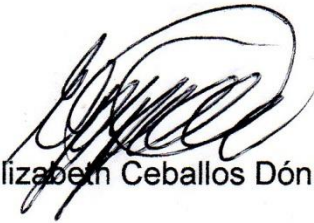
Problema identificado	Solución
Inexistencia de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes.	Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa.

Diagnóstico



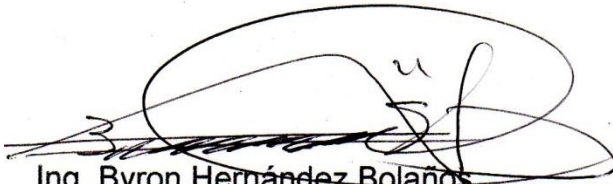
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



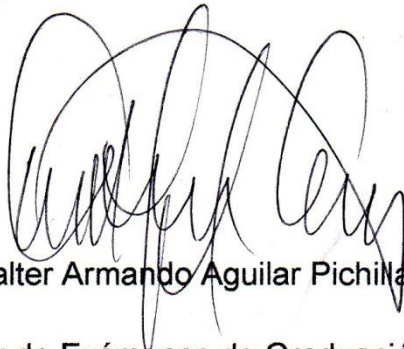
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichilla

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



Capítulo III

Intervenciones

Profesionales

Capítulo III

Etapas de Intervención Profesional

3.1 Plan de etapa de intervención profesional

3.1.1 Identificación

3.1.1.1 Responsable de la intervención profesional

- Olga Odilia Yoc Arévalo
- Carné No. 200942612
- No. de teléfono: 4761 4891
- E-mail: olguisarevalo@hotmail.com

Carrera: Licenciatura en Turismo

Actividad: intervención profesional

Dirigida a: personal docente y administrativo del Centro Universitario de Santa Rosa y estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo

Lugar de realización: Centro Universitario de Santa Rosa -CUNSARO -

Período: 13 al 31 de julio

Horario: 07:00 a 17:00 horas, de lunes a domingo

Asesora: Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

3.1.1.2 Datos de la institución

Centro Universitario de Santa Rosa –CUNSARO-

Dirección: Colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello

Responsable de la institución: Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Cargo: Director

Horario de trabajo: de 13:00 a 21:00 horas

Municipio: Cuilapa

Departamento: Santa Rosa

Tipo de institución: es una institución autónoma

3.1.2 Título

Intervención profesional

3.1.3 Introducción

La etapa de intervención profesional del Ejercicio Profesional Supervisado, consiste en la involucración al trabajo de acción profesional en las actividades regulares y extraordinarias que se realizan dentro de la institución de práctica, incluyendo el apoyo profesional que la estudiante pueda brindar a la misma.

En esta fase se desarrollarán tres actividades: la primera se detectó a través de encuestas realizadas al personal administrativo y se entregarán impresoras al área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa. En la segunda intervención se entregarán sillas plásticas para el Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa, debido que es una necesidad que se detectó a través de instrumentos de investigación que se aplicaron a estudiantes y personal administrativo del Centro. En la tercera intervención tomando en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los estudiantes de la carrera de Turismo, donde manifiestan la necesidad de mejorar la formación académica; será un taller sobre turismo y bases de la conducción, para reforzar la formación académica y será impartido por un especialista en el tema.

Actividades que serán planeadas y ejecutadas en momentos y lugares diferentes.

3.1.4 Objetivos

3.1.4.1 Generales

- Suministrar con impresoras, a través de la intervención profesional, el área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa.
- Dotar al Centro Universitario de Santa Rosa con sillas plásticas, a través de la intervención profesional.

- Fortalecer a través de un taller, el área académica de la carrera de Turismo, como parte de una intervención profesional.

3.1.4.2 Específicos

- Vigorizar los servicios del área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa.
- Contribuir al desempeño de las actividades del personal administrativo del Centro Universitario.
- Colaborar con los estudiantes y personal administrativo, para que las actividades sociales y educativas se desarrollen de manera eficaz y eficiente.
- Cooperar con los estudiantes de la carrera de Turismo, en su formación académica.
- Proveer a los estudiantes de la carrera de Turismo conocimientos aplicables al área de estudios.
- Brindar la oportunidad de fortalecer los conocimientos de los estudiantes de la carrera de Turismo para ampliar sus expectativas sobre la carrera.

3.1.5 Actividades

- Elaboración de planes para intervención.
- Cotizaciones.
- Gestión de impresoras y sillas plásticas en diversas instituciones.
- Compra de impresoras y sillas plásticas.

- Entrega de impresoras y sillas plásticas al personal docente y administrativo del Centro Universitario de Santa Rosa.
- Gestión de capacitador para brindar el taller a los estudiantes de la carrera de Turismo.
- Convocatoria a estudiantes y catedráticos para asistir al taller.
- Desarrollo del taller para los estudiantes y docentes de la carrera de Turismo.

3.1.6 Recursos

3.1.6.1 Humano:

- Epesista de la carrera de Licenciatura en Turismo
- Personal docente y administrativo del Centro Universitario de Santa Rosa
- Estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo
- Persona encargada de brindar el taller

3.1.6.2 Tecnológicos

- Computadora
- Impresora
- Equipo de audio
- Proyector
- Teléfono
- Internet
- Modem

3.1.6.3 Materiales

- Lápices
- Lapiceros
- Borrador
- Sacapuntas
- Hojas de papel bond
- Folder
- Ganchos para folder
- Fotocopias
- Libreta de notas
- Impresiones
- Pasajes
- Refacciones

3.1.6.4 Físicos

- Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa, Santa Rosa.
- Salón del Centro Cultural de las Américas, Cuilapa, Santa Rosa.

3.1.6.5 Financieros

En la etapa de intervención profesional se realizará una inversión total gestionada en un grupo de cuatro integrantes de **Q 5, 572.05**, generando un costo total individual por epesista de **Q 1,393.01**; todo en gastos para realizar las gestiones necesarias, pasajes, papelería, útiles de oficina, impresoras y sillas plásticas que se donarán al Centro Universitario, facilitador del taller para los estudiantes de la carrera de Turismo, refacciones y diplomas.

3.1.7 Presupuesto de intervención profesional

Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario Q	Total Q
Transporte	8	día	40.00	320.00
Internet	3	hora	5.00	15.00
Fotocopias	0.5	ciento	12.50	12.50
Impresiones	0.5	ciento	50.00	500.00
Lapiceros	5	unidad	1.00	5.00
Lápiz	5	unidad	1.00	5.00
Borrador	1	unidad	1.00	1.00
Sacapuntas	1	unidad	1.00	1.00
Hojas de papel bond	1	ciento	10.00	10.00
Tiempo de aire (llamadas telefónicas)	1	hora	60.00	60.00
Folder	5	unidad	2.00	10.00
Impresoras	4	unidad	219.00	876.00
Sillas plásticas	50	unidad	40.00	2,000.00
Facilitador del taller	1	persona	600.00	600.00
Refacciones	50	unidad	10.00	500.00
Diplomas	50	unidad	3.00	150.00
SUBTOTAL				5,065.50
Imprevistos (10%)				506.55
COSTO TOTAL EN GRUPO DE CUATRO PERSONAS				5,572.05
COSTO TOTAL INDIVIDUAL POR EPESISTA				1,393.01

3.1.8 Cronograma de intervención profesional

No.	Actividad	Estado	Junio					Julio					
			Semana										
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Elaboración del plan de intervenciones	P											
		E											
2	Cotizaciones	P											
		E											
3	Gestión de fondos para compra de impresoras y sillas plásticas	P											
		E											
4	Compra de impresoras y sillas plásticas	P											
		E											
5	Entrega de impresoras y sillas plásticas	P											
		E											
6	Gestión de taller para estudiantes	P											
		E											
7	Convocar a estudiantes al taller	P											
		E											
8	Desarrollo del taller	P											
		E											

 = Planificado  = Ejecutado

3.1.9 Evaluación

La etapa de intervención profesional se evaluará de acuerdo a las actividades desarrolladas para el cumplimiento de la misma.

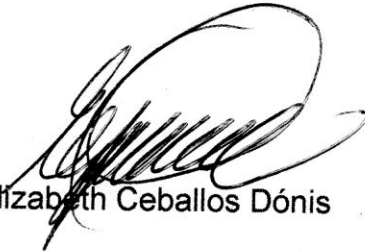
- Se revisará el desarrollo de cada actividad para saber si se realizó de acuerdo a lo estipulado en el cronograma.
- Los objetivos se evaluarán según el desarrollo de las actividades para verificar su debido cumplimiento.

Plan de Intervenciones Profesionales



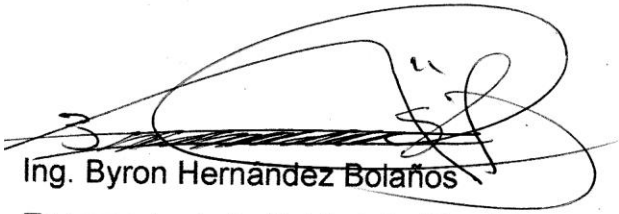
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



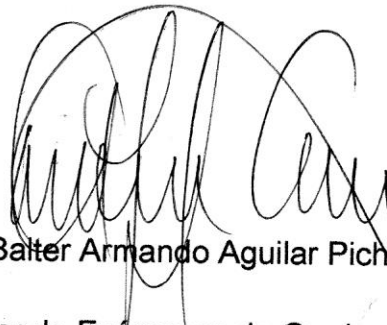
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichllá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



3.2 Planes específicos de actividades desarrolladas

3.2.1 Plan de actividad No. 1

Actividad de entrega de impresoras para el área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa, Cuilapa.

- **Responsable:**

Olga Odilia Yoc Arévalo

Carné No. 200942612

No. de teléfono: 4761 - 4891

E-mail: olguisarevalo@hotmail.com

- Carrera: Licenciatura en Turismo
- Día: viernes 24 de julio de 2015
- Hora: 15:00 horas
- Lugar: instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa, Santa Rosa

- **Datos de la institución**

Centro Universitario de Santa Rosa

Dirección: Colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello

Responsable de la institución: Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Cargo: Director

Horario de trabajo: de 13:00 a 21:00 horas

Municipio: Cuilapa

Departamento: Santa Rosa

Asesora: Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Título: Suministro de impresoras para el área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa, Santa Rosa.

Introducción

El Centro Universitario de Santa Rosa es como toda institución que lleva a cabo actividades administrativas, donde trabajan personas capaces, quienes se valen del uso de la tecnología.

Como parte de fase de intervenciones profesionales, para conocer las necesidades de esta área, se desarrolló una encuesta y como resultado se obtuvo la insuficiente disponibilidad de impresoras para el desempeño de sus labores.

Es de suma importancia apoyar al personal para que puedan desempeñar sus actividades de manera eficiente y eficaz, suministrando una cantidad adecuada de impresoras como parte del equipo de cómputo para el área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa, con sede en Cuilapa.

Objetivos

Objetivo general

- Proveer impresoras, con la finalidad de fortalecer el equipo de cómputo del área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa, con sede en Cuilapa.

Objetivos específicos

- Consolidar los servicios del área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa.
- Contribuir al desempeño de las actividades del personal administrativo del Centro Universitario.
- Ayudar a que las actividades del personal administrativo se desarrollen de manera eficaz y eficiente.

Cronograma de actividades

No.	Actividad	Estado	Junio					Julio						
			Semana											
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	Elaboración del plan de intervención No.1	P												
		E												
2	Cotizaciones	P												
		E												
3	Gestión de fondos para compra de impresoras	P												
		E												
4	Compra de impresoras	P												
		E												
5	Entrega de impresoras	P												
		E												

 = Planificado  = Ejecutado

Actividades

- Ejecutar encuestas para localizar la necesidad existente
- Gestionar los fondos para la compra de impresoras
- Comprar las impresoras
- Entregar impresoras en el Centro Universitario de Santa Rosa

Programa a desarrollarse el día de la entrega

Actividad	Encargada	Horario:
Bienvenida	Olga Yoc	15:00 a 15:10
Palabras por parte de la epesista	Wendy Molina	15:10 a 15:20
Palabras por el Director	Balter Aguilar	15:20 a 15:30
Palabras por la Asesora	Elizabeth Ceballos	15:30 a 15:40
Despedida y agradecimientos	Jenniffer Cruz	15:40 a 15:50
Dirección del programa	María Navarro	Margen de error de 10 minutos. Fin de la actividad: 16:00 horas.

Recursos

Talento humano

- Epesista
- Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado
- Personal administrativo del Centro Universitario
- Personas con quien se hace la gestión de fondos

Materiales

- Lapiceros
- Hojas de papel bond
- Fotocopias
- Impresiones
- Libreta de notas

Tecnológicos

- Computadora
- Impresora
- Equipo de audio
- Proyector
- Teléfono
- Internet
- Modem

Financieros

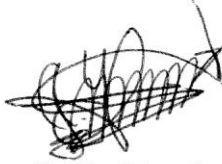
Presupuesto de actividad No. 1

Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio Unitario Q	Total Q
Internet	1	hora	5.00	5.00
Fotocopias	12	unidad	3.00	3.00
Impresiones	3	unidad	50.00	150.00
Lapiceros	5	unidad	1.00	5.00
Hojas de papel bond	0.25	ciento	2.50	2.50
Tiempo de aire (llamadas telefónicas)	0.25	hora	15.00	15.00
Folder	1	unidad	2.00	2.00
Impresoras	4	unidad	219.00	876.00
SUBTOTAL				1,058.50
Imprevistos (10%)				105.85
TOTAL				1,164.35

Físicos

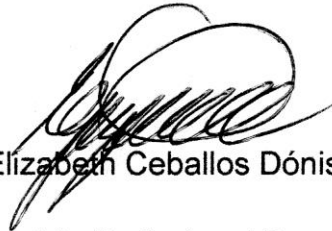
Se utilizarán las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa.

Primera Intervención Profesional



Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



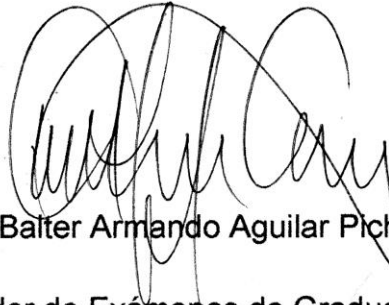
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Baíter Armando Aguilar Pichillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



3.2.1.1 Evidencia de logro



Acta primera intervención profesional

04

Acta No. 02 - 2015

Siendo las quince horas en punto, del día viernes veinticuatro de julio del año dos mil quince, en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa ubicado en colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello, Barrio El Calvario Cuilapa Santa Rosa, se encuentran reunidas las estudiantes del ejercicio profesional supervisado de Licenciatura en Turismo siendo ellas las siguientes: Wendy Yesser Molina Alcántara, carné número dos mil once cuarenta y tres mil cuatrocientos setenta y cinco, María de Los Angeles Navarro Marroquín, carné número dos mil nueve cuarenta y cuatro mil ciento cuarenta y dos, Olga Odilia Yoc Arévalo, con carné número dos mil nueve cuarenta y dos mil seiscientos doce, y Jenniffer Gabriela Cruz Barrios con carné número dos mil nueve cuarenta y dos mil seiscientos seis, así mismo el señor Director del Centro Universitario el Licenciado Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá y la Licenciada Elizabeth Ceballos Donis, para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: la estudiante Olga Odilia Yoc Arévalo da las palabras de bienvenida a la actividad, agradeciendo la presencia del señor Director y de Licenciada Elizabeth Ceballos asesora del ejercicio profesional supervisado, da a conocer que el motivo

por el cual se encuentran reunidos es para hacer entrega de impresoras para el área administrativa del Centro Universitario como parte de la primera intervención profesional del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS).

SEGUNDO: toma la palabra la estudiante Wendy Molina quien da a conocer la necesidad del suministro de impresoras para el área administrativa del Centro Universitario y hace entrega de cuatro impresoras marca Canon a el Director de dicho centro. TERCERO:

toma la palabra el señor Director agradeciendo por la entrega y suministro de las impresoras, así mismo la Licenciada Elizabeth Ceballos agradece y felicita a las estudiantes por su colaboración. CUARTO:

para finalizar la actividad la estudiante Gabriela Barrios agradece la presencia a la actividad y da la despedida, quien condujo el programa de la actividad fue la estudiante María Navarro. QUINTO:

no habiendo nada más que hacer constar se da por finalizada la presente en el mismo lugar y fecha una hora después de su inicio, y para dar fe los que en ella intervenimos firmamos la presente.

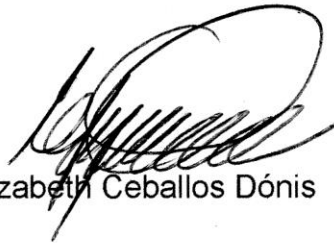
Wendy Molina
Elizabeth Ceballos
Gabriela Barrios
María Navarro
Director
[Signature]





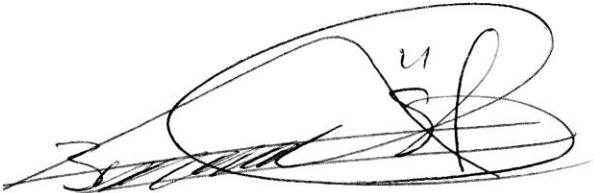
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Richillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



3.2.2 Plan de actividad No. 2

Actividad de entrega de sillas plásticas para el Centro Universitario de Santa Rosa, Cuilapa.

Responsable:

Olga Odilia Yoc Arévalo

Carné No. 200942612

No. de teléfono: 4761 - 4891

E-mail: olguisarevalo@hotmail.com

- Carrera: Licenciatura en Turismo
- Día: jueves 30 de julio de 2015
- Hora: 15:00 horas
- Lugar: instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa, Santa Rosa

Datos de la institución

Centro Universitario de Santa Rosa

Dirección: Colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello

Responsable de la institución: Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Cargo: Director

Horario de trabajo: de 13:00 a 21:00 horas

Municipio: Cuilapa

Departamento: Santa Rosa

Asesora: Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Título: Suministro de sillas plásticas para el Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa, Santa Rosa.

Introducción

El Centro Universitario de Santa Rosa lleva a cabo actividades sociales y educativas, desempeñadas por estudiantes y personal administrativo, las cuales requieren de mobiliario necesario.

Para conocer las necesidades se desarrolló una encuesta, cuyo resultado arrojó, la falta de sillas plásticas para realizar actividades sociales y educativas.

Por tal razón es de suma importancia que se provea una cantidad adecuada de sillas plásticas para el Centro Universitario de Santa Rosa con sede en Cuilapa y de esta manera apoyar al personal y estudiantes para que puedan desempeñar sus actividades de manera eficiente y eficaz.

Objetivos

Objetivo general

- Proveer de sillas plásticas, con la finalidad de contar con mobiliario para actividades sociales y educativas, al Centro Universitario de Santa Rosa, con sede en Cuilapa.

Objetivos específicos

- Implementar mobiliario para actividades sociales y educativas del Centro Universitario de Santa Rosa.

- Contribuir al desempeño de las actividades sociales y educativas dentro del Centro Universitario.

Cronograma de actividades

No.	Actividad	Estado	Junio					Julio					
			Semana										
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Elaboración del plan de intervención No. 2	P											
		E											
2	Cotizaciones	P											
		E											
3	Gestión de fondos para compra de sillas plásticas	P											
		E											
4	Compra de sillas plásticas	P											
		E											
5	Entrega de sillas plásticas	P											
		E											

 = Planificado  = Ejecutado

Actividades

- Ejecutar encuestas para determinar la necesidad existente.
- Gestionar los fondos para la compra de sillas plásticas.
- Comprar sillas plásticas.
- Entregar sillas plásticas al Centro Universitario de Santa Rosa.

Programa a desarrollarse el día de la entrega

Actividad	Encargada	Horario:
Bienvenida	Olga Yoc	15:00 a 15:10
Palabras por parte de las epesistas	Wendy Molina	15:10 a 15:20
Palabras por el Director	Balter Aguilar	15:20 a 15:30
Palabras por la Asesora	Elizabeth Ceballos	15:30 a 15:40
Despedida y agradecimientos	Jenniffer Cruz	15:40 a 15:50
Dirección del programa	María Navarro	Margen de error de 10 minutos. Fin de la actividad: 16:00 horas.

Recursos

Talento humano

- Epesista
- Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado
- Personal administrativo del Centro Universitario
- Personas con quien se hace la gestión de fondos

Materiales

- Lapiceros
- Hojas de papel bond
- Fotocopias
- Impresiones
- Libreta de notas

Tecnológicos

- Computadora
- Impresora
- Equipo de audio
- Proyector
- Teléfono
- Internet
- Modem

Financieros

Presupuesto de actividad No. 2

Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario Q	Total Q
Internet	1	hora	5.00	5.00
Fotocopias	12	unidad	3.00	3.00
Impresiones	3	ciento	50.00	150.00
Hojas de papel bond	0.25	ciento	2.50	2.50
Tiempo de aire (llamadas telefónicas)	0.25	hora	15.00	15.00
Folder	1	unidad	2.00	2.00
Sillas plásticas	50	unidad	40.00	2,000.00
SUBTOTAL				2,177.50
Imprevistos (10%)				217.75
TOTAL				2,395.25

Físicos

Se utilizarán las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa.

Segunda Intervención Profesional



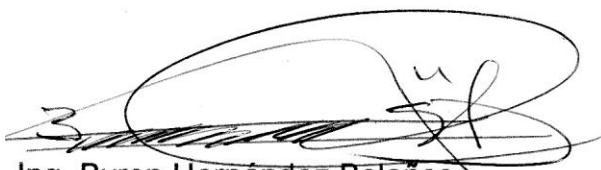
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



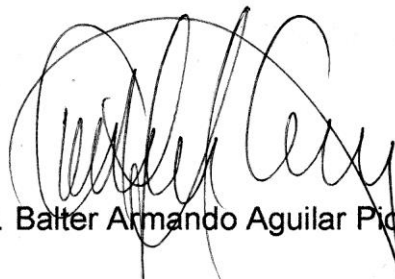
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



3.2.2.1 Evidencia de logro



Acta segunda intervención profesional

06

Acta No.03-2015

Siendo las quince horas en punto del día jueves treinta de julio del año dos mil quince, en las instalaciones que ocupa el Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ubicado en la colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello, Barrio El Calvario, Cuilapan Santa Rosa, se encuentran reunidas las siguientes personas: Wendy Yessenia Molina Alcántara, Jenniffer Gabriela Cruz Barrios, Olga Odilia Yoc Arévalo y María de los Angeles Navarro Marroquín, las cuatro estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Turismo, así mismo el señor Director del Centro Universitario el Licenciado Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá, la Licenciada Elizabeth Ceballos Domínguez asesora del Ejercicio Profesional Supervisado, con la finalidad de hacer constar lo siguiente: PRIMERO: la estudiante Olga Yoc da la bienvenida a la actividad y da a conocer el motivo de la misma, la cual tiene como objetivo, hacer entrega de sillas plásticas para el Centro Universitario. SEGUNDO la estudiante Wendy Molina hace ver la necesidad del suministro de sillas plásticas para el Centro Universitario la cual se reflejó en encuestas realiz

das durante la fase diagnóstica del ejercicio profesional supervisado y por lo cual decidieron hacer entrega de cincuenta sillas plásticas, blancas, marcadas con el rótulo de Turismo en la parte trasera, como parte de la segunda intervención profesional del EPS. ejercicio profesional supervisado, así mismo hace entrega de las sillas al señor Director. TERCERO: toma la palabra el director Licenciado Ma. Baltar Armando Aguilar, agradeciendo a las estudiantes por el suministro de sillas plásticas, así mismo toma la palabra la licenciada Elizabeth Ceballos para agradecer a las estudiantes por la actividad. CUARTO: la estudiante Jenniffer Cruz da las palabras de agradecimiento por asistir a la actividad y hace la cordial despedida. El programa fue dirigido por la estudiante María Navarro. QUINTO: no habiendo nada más que hacer constar se da por finalizada la presente, en el mismo lugar y fecha, una hora después de su inicio. Damos fe los que en ella intervinimos. —————

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

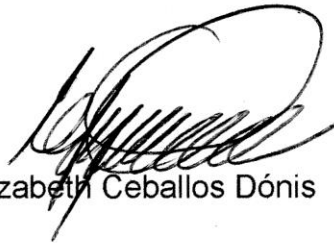
[Handwritten signature]





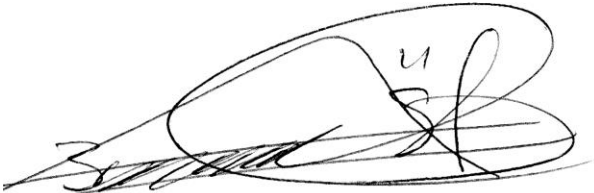
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Richillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



3.2.3 Plan de actividad No. 3

Actividad de un taller a estudiantes y catedráticos de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa

Responsable:

Olga Odilia Yoc Arévalo

Carné No. 200942612

No. de teléfono: 4761 - 4891

E-mail: olguisarevalo@hotmail.com

- Carrera: Licenciatura en Turismo
- Día: 31 de julio de 2015
- Hora: 08:00 a 13:00 horas
- Lugar: Centro Cultural de las Américas, Cooperativa El Recuerdo, Cuilapa, Santa Rosa

Datos de la institución

Centro Universitario de Santa Rosa

Dirección: Colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello

Responsable de la institución: Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Cargo: Director

Horario de trabajo: de 13:00 a 21:00 horas

Municipio: Cuilapa

Departamento: Santa Rosa

Asesora: Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Título: Taller a estudiantes y docentes de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa.

Tema: “Guía de turismo y bases de la conducción turística”

Introducción

Para el desarrollo de la actividad turística, es necesaria la prestación de servicios de calidad, debido que es la actividad económica que actualmente, ocupa el segundo lugar como generador de divisas en Guatemala. El guía de turismo juega un papel muy importante dentro de esas actividades, ya que es la persona encargada de organizar, planificar, desarrollar los viajes y acompañar al turista en sus visitas guiadas.

Por tal razón, es importante que los estudiantes de la carrera de Turismo, reciban el taller sobre el tema de guía de turismo y bases de la conducción, prestando atención a las encuestas realizadas a los estudiantes, donde reflejan la necesidad de reforzar y ampliar los conocimientos en el área académica de turismo.

Objetivos

Objetivo general

- Cooperar como parte de la intervención profesional, a través de un taller en el fortalecimiento de la formación académica de la carrera de Licenciatura en Turismo.

Objetivos específicos

- Ampliar los conocimientos de los estudiantes en el área de turismo.
- Proporcionar conocimientos sobre el papel del guía de turismo.

- Reforzar la planificación, organización y desarrollo de giras turísticas.
- Brindar herramientas necesarias para desempeñarse como guías de turismo.
- Orientar a los futuros profesionales del turismo para brindar servicios de calidad.

Cronograma de actividades

No.	Actividad	Estado	Junio					Julio					
			Semana										
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Elaboración del plan de intervención No.3	P											
		E											
2	Cotizaciones	P											
		E											
3	Gestión de fondos para realizar el taller	P											
		E											
6	Gestión de taller para estudiantes	P											
		E											
7	Convocar a estudiantes al taller	P											
		E											
8	Desarrollo del taller	P											
		E											

 = Planificado  = Ejecutado

Actividades

- Registro de participantes
- Bienvenida al capacitador y participantes
- Intervención por parte de autoridades del CUNSARO

- Desarrollo del taller
- Refacción
- Entrega de diplomas
- Agradecimientos
- Finalización de la actividad

Programa a desarrollarse el día de la actividad

No.	Actividad	Encargada	Horario
1	Registro de participantes	María Navarro	8:00 a 9:00 am.
2	Bienvenida al capacitador y participantes	Wendy Molina	9:00 a 9:05 am.
3	Palabras por autoridades del CUNSARO	Licda. Elizabeth Ceballos	9:00 a 9:10 am.
4	Primera fase del taller	Capacitador del INGUAT	9:10 a 11:40 am.
5	Refacción	Olga Yoc	11:30 a 11:45 am.
6	Segunda fase del taller	Capacitador del INGUAT	11:45 a 13:00 pm.
7	Entrega de diplomas	Jennifer Cruz	13:00 a 11:05 pm.
8	Agradecimientos	Wendy Molina	13:05 a 13:10 pm.
9	Finalización de la actividad	Estudiantes del EPS	13:30 pm.
	Margen de error de 20 minutos.		

Recursos

Talento humano

- Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado
- Estudiantes de la carrera de Turismo
- Catedráticos de la carrera de Turismo

- Autoridades del Centro Universitario de Santa Rosa
- Facilitador del taller por parte del Instituto Guatemalteco de Turismo
- Personal de servicio del Centro Cultural de Las Américas

Materiales

- Lápices
- Lapiceros
- Hojas de papel bond
- Fotocopias
- Impresiones
- Libreta de notas
- Marcadores
- Almohadilla
- Pizarrón

Tecnológicos

- Computadora
- Impresora
- USB
- Equipo de audio
- Proyector
- Teléfono
- Internet
- Modem

Financieros

Presupuesto de actividad No. 3

Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario Q	Total Q
Internet	1	hora	5.00	5.00
Fotocopias	0.25	ciento	6.50	6.50
Impresiones	4	ciento	50.00	200.00
Lápiz	5	unidad	1.00	5.00
Borrador	1	unidad	1.00	1.00
Sacapuntas	1	unidad	1.00	1.00
Hojas de papel bond	0.50	ciento	5.00	5.00
Tiempo de aire (llamadas telefónicas)	0.50	hora	30.00	30.00
Folder	3	unidad	2.00	6.00
Facilitador del taller	1	persona	600.00	600.00
Refacciones	50	unidad	10.00	500.00
Diplomas	50	unidad	3.00	150.00
SUBTOTAL				1,509.50
Imprevistos (10%)				150.95
TOTAL				1,660.45

Físicos

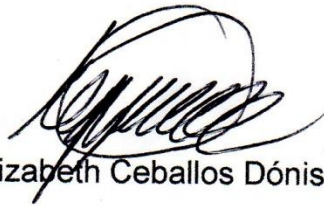
Se utilizará el salón del Centro Cultural de las Américas de Cooperativa El Recuerdo, ubicado en barrio el Centro, Cuilapa, Santa Rosa.

Tercera Intervención Profesional



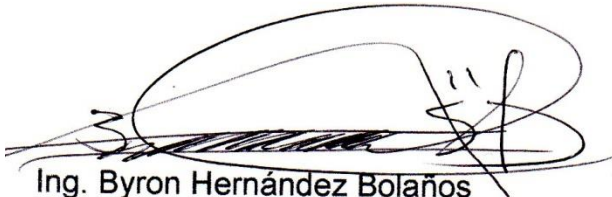
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



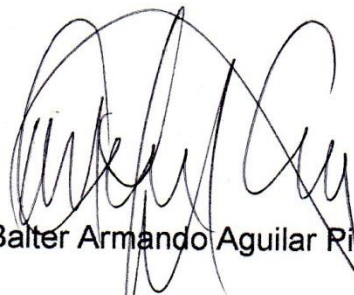
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Richillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



3.2.3.1 Evidencia de logro

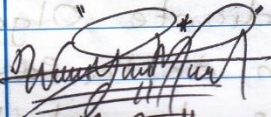
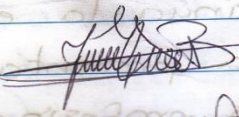


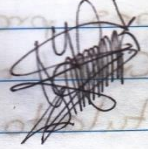


Acta tercera intervención profesional

Acta No.04-2015

Siendo las nueve horas en punto, reunidos los treinta y seis estudiantes y catedráticos de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa y las cuatro estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Turismo en salón de usos del Centro Cultural de las Américas Cooperativa El Recuerdo, Quilapa, Santa Rosa, día viernes treinta y uno de julio del año dos mil quince. PRIMERO: de nueve de la mañana nueve y diez minutos se da inicio a la actividad con el registro de los participantes en el taller, por parte de las estudiantes de Ejercicio Profesional Supervisado, estando a cargo María de Los Angeles Navarro Marroquín. SEGUNDO: la estudiante Widy Molina da la bienvenida a los participantes al taller titulado "Guía de Turismo y Bases de la Conducción Turística", como parte de la tercera intervención profesional del Ejercicio Profesional Supervisado (EP) así mismo presenta al facilitador del taller Rodolfo Antonio Ortiz, quien es evaluado por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), como apoyo a las estudiantes para impartir dicho taller. TERCERO: se da inicio al taller por parte del facilitador Rodolfo Ortiz, con el tema Guía de turismo, como primera parte y luego bases de la conducción turística como segunda parte, dando a conocer aspectos de mucha importancia.

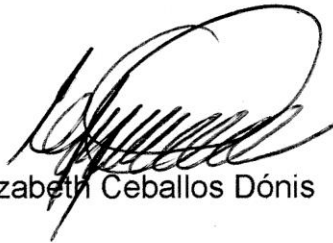
era sobre los temas, que servirán para reforzar el área académica de los estudiantes de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa. CUARTO: siendo las once de la mañana con treinta minutos se brinda una refacción a los participantes, actividad a cargo de la estudiante Olga Yoc, luego se finaliza con la segunda parte del taller por parte del facilitador. QUINTO: a las trece horas se hace entrega de diplomas a los participantes por parte de la estudiante Jennifer Cruz, así mismo la estudiante Wendy Molina da los agradecimientos por la participación a dicho taller y se da por finalizada la actividad con la participación de la asesora del ejercicio profesional supervisado la Licenciada Elizabeth Ceballos, quien agradece por la actividad y participación de los estudiantes. SEXTO: no habiendo nada más que hacer constar se da por finalizada la presente, cuatro horas con diez minutos, después de su inicio, en el mismo lugar y fecha. Damos fe los que en ella intervenimos.



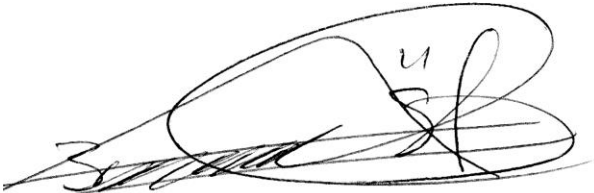
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Richillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



Capítulo IV
Elaboración,
Ejecución y
Evaluación del
Proyecto

Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala

Capítulo IV

Formulación, Ejecución y Evaluación del Proyecto

4.1 Plan estratégico del proyecto

4.2 Proyecto: Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa.

Datos generales

Carrera: Licenciatura en Turismo

Epesista:

- Olga Odilia Yoc Arévalo
- Carné No. 200942612

Datos de la institución

Centro Universitario de Santa Rosa

Responsable de la institución: Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Cargo: Director

Dirección: Colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello

Municipio: Cuilapa

Departamento: Santa Rosa

Tipo de institución: es una institución autónoma

Horario de trabajo: de 13:00 a 21:00 horas

4.2.1 Introducción

A partir del diagnóstico realizado en la carrera de Turismo y el área administrativa del Centro Universitario, donde fueron manifestadas por los estudiantes y evidentes las carencias con las que cuenta la carrera; se tomó como prioridad el proyecto de “Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes, en la carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa”.

Con dicha implementación el proyecto será de mucha utilidad para los estudiantes de la carrera de Turismo que podrán realizar las prácticas de restaurantes, obteniendo los conocimientos básicos sobre el servicio y el manejo del área pública de restaurantes para brindar servicios de calidad, tal y como lo demanda el mercado a los futuros profesionales. Así como al personal en general del Centro Universitario de Santa Rosa, le beneficiará ya que contarán con el mobiliario necesario para el desarrollo de actividades administrativas.

4.2.2 Objetivos

4.2.2.1 Objetivo general

Implementar el mobiliario y equipo básico para fortalecer la preparación de los estudiantes de la carrera de Turismo en el área práctica de restaurantes, del Centro Universitario de Santa Rosa.

4.2.2.2 Objetivos específicos:

- a) Prestar principal atención a los problemas, necesidades y carencias de la carrera de Turismo.
- b) Solucionar las principales carencias de la carrera de Turismo.

- c) Suministrar a la carrera de Turismo para el desarrollo de prácticas en el área pública de restaurantes, del mobiliario y equipo necesario.
- d) Fortalecer la formación como futuros profesionales del Turismo a los estudiantes.

4.2.3 Título

Proyecto: “Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa”.

4.2.4 Cronograma de actividades

No.	Actividad	Estado	Mes				
			Agosto				
			Semana				
			1	2	3	4	5
1	Recopilación de información general	P					
		E					
2	Gestiones	P					
		E					
3	Cotizaciones de mobiliario y equipo	P					
		E					
4	Compra de mobiliario y equipo	P					
		E					
5	Montaje de mobiliario y equipo	P					
		E					
6	Presentación del proyecto	P					
		E					
7	Entrega del proyecto ejecutado	P					
		E					

= Planificado = Ejecutado

Agenda de entrega del proyecto

El proyecto entregado el día martes 11 de agosto de 2015, a las 15:00 horas, presentes las autoridades del Centro Universitario, asesora, encargado de la unidad y estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado. La actividad realizada en las instalaciones, que ocupa el área de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, la agenda dirigida por María de Los Angeles Navarro Marroquín.

No.	Actividad	Hora	Responsable
1	Bienvenida y presentación	15:00 a 15:10	María Navarro
2	Presentación del diagnóstico	15:10 a 15:20	Wendy Molina
3	Presentación de las intervenciones	15:20 a 15:30	Olga Yoc
4	Presentación del proyecto	15:30 a 15:40	Jenniffer Cruz
5	Palabras por la Asesora	15:40 a 15:45	Licda. Elizabeth Ceballos
6	Palabras por el Director	15:45 a 15:50	Ma. Balter Aguilar
7	Entrega de reconocimientos	15:50 a 15:55	Estudiantes del EPS
8	Despedida	15:55 a 16:00	María Navarro
9	Presentación del montaje y demostración	15:30 a 16:30	Estudiantes del EPS

4.2.5 Recursos

4.2.5.1 Talento humano:

- Estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado
- Financistas
- Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado
- Encargado de la unidad de Ejercicio Profesional Supervisado
- Autoridades del Centro Universitario
- Estudiantes de la carrera de Turismo

4.2.5.2 Materiales

- Lapiceros
- Hojas de papel bond
- Impresiones
- Fotocopias

4.2.5.3 Tecnológicos

- Computadora
- Impresora
- Memoria USB
- Modem
- Internet

4.2.5.4 Financieros

El costo total del proyecto que será gestionado por un grupo de cuatro personas será de **Q 16,956.30**, teniendo un costo total individual por epesista de **Q 4,239.075**; invertidos en gastos para la gestión de fondos, pasajes, compra de mobiliario y equipo, cotizaciones, papelería y entrega del proyecto.

Presupuesto

Mobiliario, loza, cubertería y cristalería			
Descripción	Cantidad	Precio Q	Total Q
Mesa	1	2,800.00	2,800.00
Sillas de madera	16	450.00	7,200.00
Vajilla de porcelana blanca 47 piezas	1	1,100.00	1,100.00
Set de 20 cubiertos acero inoxidable	2	150.00	300.00
Pichel 1 litro	2	40.00	80.00
Set de copas (Agua, Vino Tinto, Vino Blanco, Champagne)	12	98.90	1,186.80
Juegos de 24 vasos	1	198.00	198.00
Plato Base	8	30.00	240.00
Salero, pimentero, palillero	1	80.00	80.00
Vinagrera	1	50.00	50.00
Anillos para servilletas	2	60.00	120.00
Canastos para pan	2	5.00	10.00
Base de barro para arreglo floral	1	15.00	15.00
		Total:	Q 13,379.80

Mantelería				
Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario	Precio total
Mantel	1	unidad	Q240.00	Q240.00
Funda para silla	16	unidad	Q45.00	Q720.00
Moña para silla	16	unidad	Q14.00	Q224.00
Sobre mantel	2	unidad	Q74.00	Q148.00
Servilleta de tela	18	unidad	Q16.25	Q292.50
Total				Q1,624.50

Gastos varios				
Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario	Precio total
Pasajes				Q 200.00
Gestiones				Q 500.00
Entrega del proyecto	10	unidad	Q50.00	Q1,252.00
TOTAL:				Q1,952.00

Presupuesto general del proyecto	Subtotal
Mobiliario, loza y cristalería	Q 13,379.80
Mantelería	Q 1,624.50
Gastos varios	Q 1,952.00
TOTAL:	Q 16,956.30

4.2.5.5 Físicos

El proyecto se ejecutará en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa.

Elaboración, ejecución y evaluación del proyecto



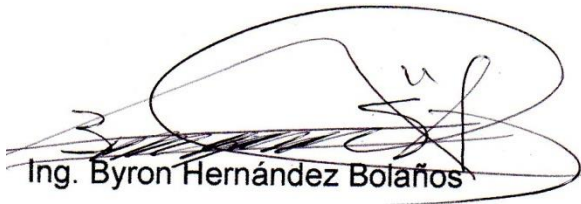
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



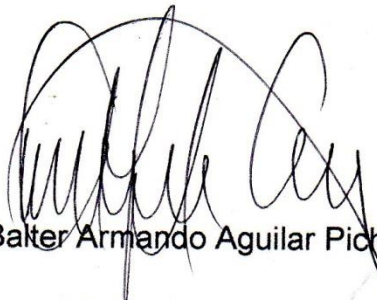
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Baltar Armando Aguilar Pichillá

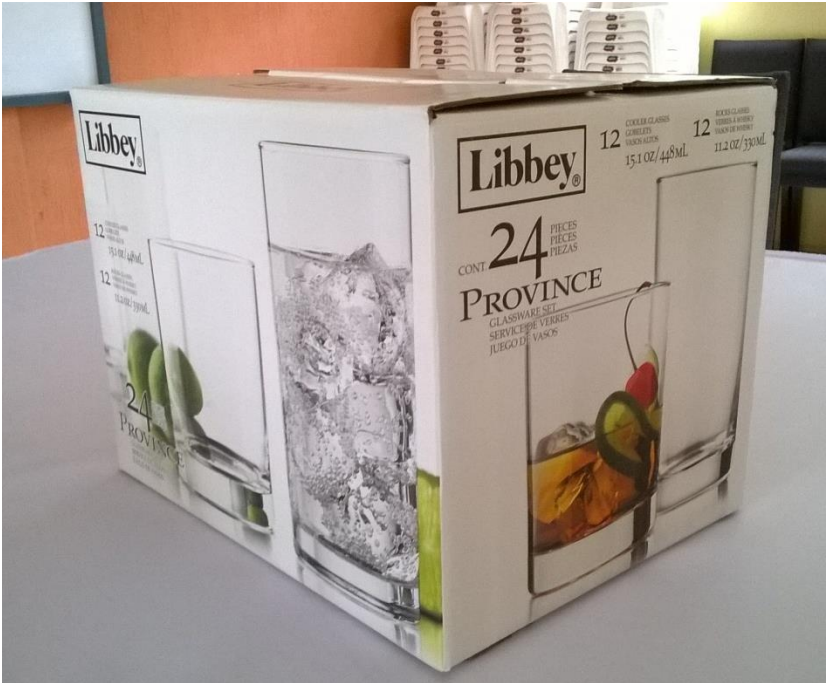
Coordinador de Exámenes de Graduación

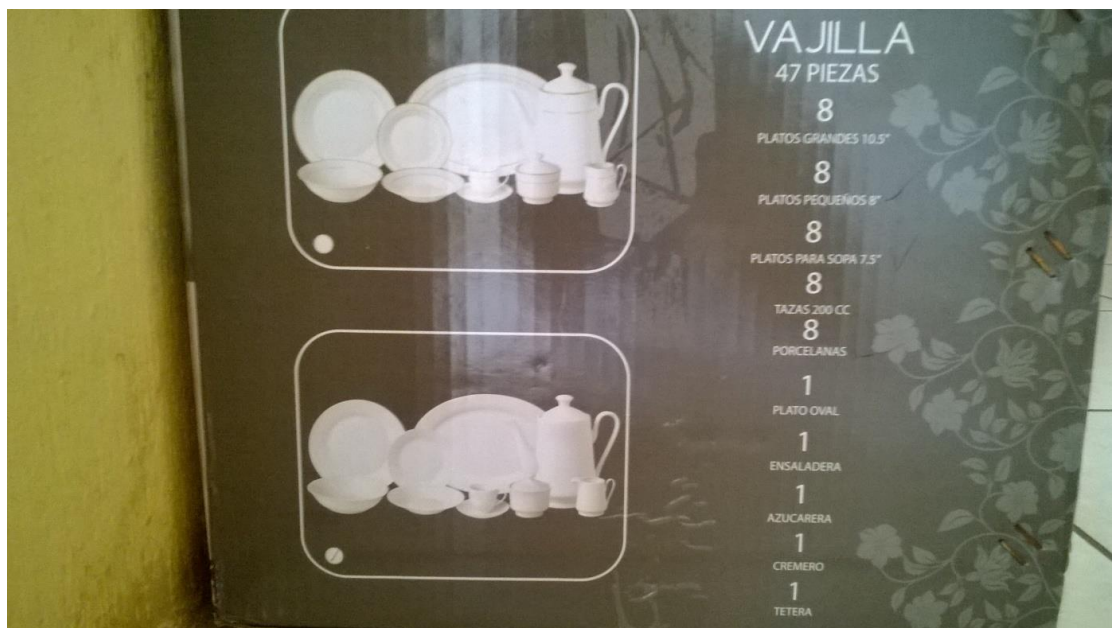
Director del Centro Universitario de Santa Rosa



4.3 Evidencia de logro

















4.4 Evaluación del proyecto

Fase	Proceso	Método/técnica e instrumentos
Diagnóstico	En esta etapa se llevaron a cabo muchas actividades, para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución donde se realizó el diagnóstico.	Durante el proceso de realización del diagnóstico se aplicó la técnica de la observación y encuesta. Estas técnicas aplicadas fueron necesarias para obtener más información de la institución.
Intervención profesional	Las intervenciones profesionales consistieron en la entrega de impresoras para el área administrativa del Centro Universitario, entrega de sillas plásticas y un taller para los estudiantes de la carrera de Turismo, sobre guía de turismo y bases de la conducción.	Cada intervención fue evaluada por medio de los logros alcanzados, siendo de gran beneficio para la institución.
Proyecto	En la ejecución del proyecto se llevaron a cabo varias actividades como plantear objetivos, justificación, metas del proyecto y una serie de actividades para ejecutar el proyecto.	Durante el desarrollo de esta fase se verificó que todo se realizara de acuerdo a lo planificado.

<p>Elaboración, ejecución y evolución del proyecto</p>	<p>Durante esta etapa se realizaron actividades en las cuales se verificó que cada una se llevara a acabo de acuerdo a lo planificado, con responsabilidad, eficiencia y eficacia. El cual consistió en la implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la carrera de Turismo, y la elaboración de un manual para el control y manejo del mobiliario y equipo.</p>	<p>En el desarrollo del proyecto se trabajó con la gestión de fondos, para la compra de mobiliario y equipo.</p>
<p>Funcionamiento</p>	<p>El proyecto de implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes se realizó y se reforzó con el manual de buenas prácticas para la atención al cliente.</p>	<p>Para verificar el funcionamiento del proyecto se realizó la presentación del mismo, haciendo una demostración el día de la entrega.</p>

4.4.1 Acta de elaboración, ejecución y evaluación del proyecto

10

Acta No. 05-2015

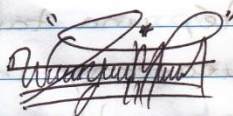

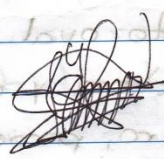

Siendo las quince horas en punto del día martes once de agosto del año dos mil quince, reunidos en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ubicado en colonia Las Monjas, Aldea Los Esclavos, Cusilapa Santa Rosa, se encuentran presentes las estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado, de la carrera de Licenciatura en Turismo: Olga Odilia Yoc Arévalo, Jennifer Gabriela Cruz Barrios, Wendy Yessenia Molina Alcántara y María de los Angeles Navarro Marroquín, así también autoridades del Centro Universitario y asesora del Ejercicio Profesional Supervisado Licenciada Elizabeth Ceballos, con la finalidad de hacer entrega del proyecto final ejecutado, como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de las estudiantes ya mencionadas. PRIMERO: toma la palabra la estudiante María Navarro para dar la bienvenida y presentación del grupo de Epesistas, luego la estudiante Wendy Molina realiza la presentación de la Fase diagnóstica del proyecto, dando las razones del porque se realiza el mismo, continúa la estudiante Olga Yoc realizando la presentación de la fase de intervenciones profesionales, la estudiante Jennifer Cruz realiza la presentación del proyecto titulado "Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de res-

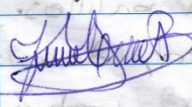
11

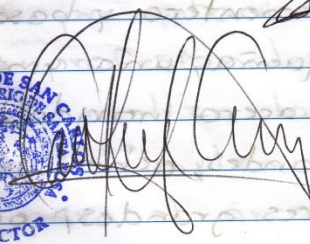
taurantes de la Carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa", dando a conocer el contenido del proyecto. Toma la palabra la asesora del Ejercicio Profesional Supervisado Licenciado Elizabeth Ceballos y luego el señor Director el Licenciado Balter Armando Aguilar. SEGUNDO: se realiza la entrega de reconocimientos por apoyo incondicional, a las estudiantes por parte de las autoridades del Centro Universitario, la estudiante María Navarro da palabras de agradecimiento y despedida a los presentes. TERCERA Se realiza la presentación del montaje del proyecto dando a conocer las piezas que incluye, siendo las siguientes: una mesa de madera para banquetes, dieciséis sillas de madera tapizadas, ocho anillos para servilletas, dos canastos de bambú para pan, ocho baja platos, una base oval de barro para arreglo floral, una vajilla de porcelana blanca de cuarenta y siete piezas que incluye: ocho platos para sopa, ocho platos planos grandes, ocho platos pequeños para pastel, ocho porcelanas, ocho tazas para café, una ensaladera, un cremero, una tetera, una azucarera, un plato oval para juego de té, una tapadera para tetera y otra para la azucarera; un juego de salero, pimentero y base para palillos con una base oval pequeña, una vinagrera, dos set de cubiertos de acero inoxidable que incluyen ocho cucharas grandes, ocho cucharas pequeñas, ocho tenedores grandes, ocho tenedores peque-


12

ños y ocho cuchillos; doce set de copas que incluyen nueve copas para vino, de este punto cinco onzas, nueve copas para vino de nueve onzas, nueve copas para champagne de siete punto cinco onzas, y tres copas para agua de cuarenta onzas; un juego de veinticuatro vasos que incluye doce vasos altos de quince punto una onza y doce vasos para whisky; dos pichetes de vidrio; en la mantelería se encuentra un mantel, dos sobremantel color naranja, dieciocho servilletas de tela, dieciséis fundas para silla y dieciséis mañan color naranja para silla; finalizada la descripción de las piezas que incluye el proyecto se realiza demostración del montaje y el servicio de restaurantes por parte de las estudiantes. SIXTO: se finaliza la actividad por parte de las estudiantes haciendo entrega del proyecto. QUINTO: no habiendo nada más que hacer constar se da por finalizada la presentación dos horas después de su inicio, en el mismo lugar y fecha, damos fé los que en ella intervinimos.



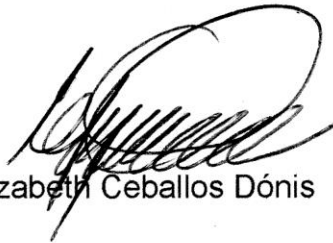






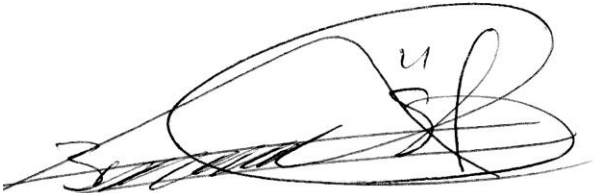
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Richillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa

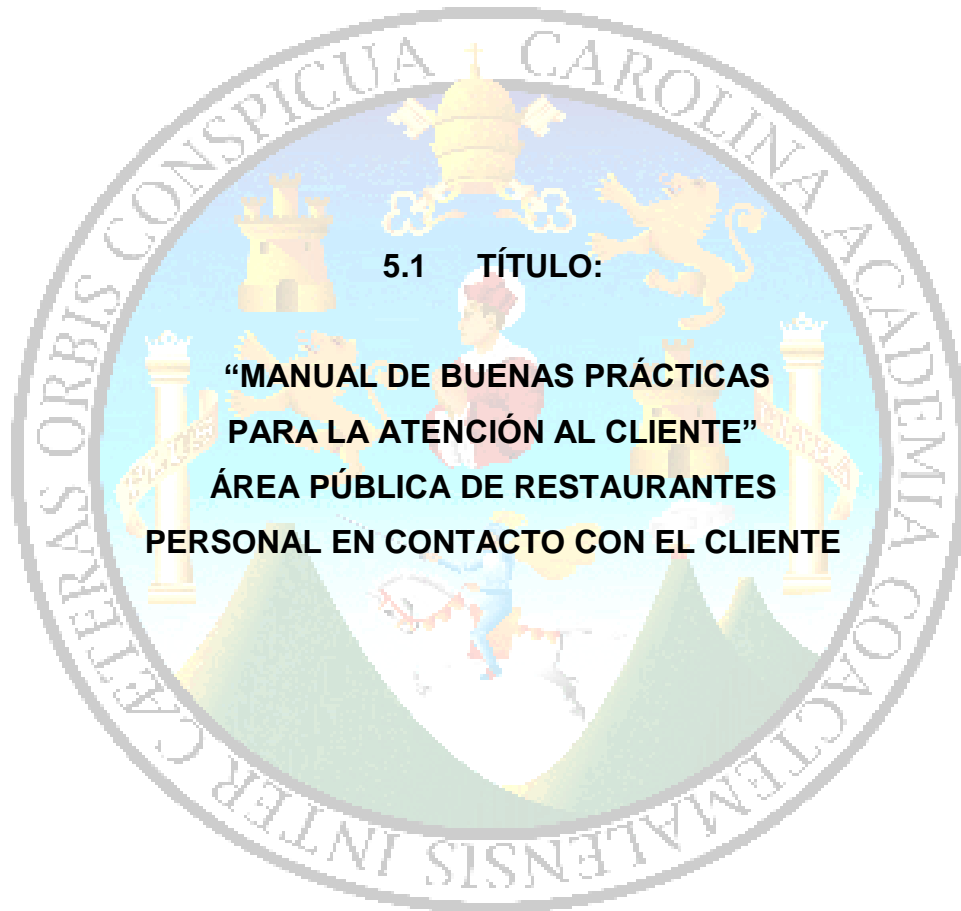


Capítulo V

Propuesta

Individual

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Santa Rosa –CUNSARO-
Licenciatura en Turismo**



5.1 TÍTULO:

**“MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS
PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE”
ÁREA PÚBLICA DE RESTAURANTES
PERSONAL EN CONTACTO CON EL CLIENTE**

Cuilapa Santa Rosa, 2016

Índice

Contenido	Página
5.2 Introducción	95
5.3 Objetivos	96
5.3.1 Objetivo general	96
5.3.2 Objetivos específicos	96
5.4 Marco Teórico	97
Propuesta individual	118
5.5 Título:	
“Manual de buenas prácticas para la atención al cliente”	
Área pública de restaurantes	
Personal en contacto con el cliente	
I. INTRODUCCIÓN	119
II. OBJETIVOS	120
GENERAL	120
ESPECÍFICOS	120
“MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE”	
Área pública de restaurantes	
Personal en contacto con el cliente	121
Los modales en el trabajo	121
La calidad en el servicio	122
Organigrama del departamento de servicio	122
○ Organización formal	122
○ Organización informal	123
Perfil del colaborador	124
1. Personales	125
2. Relaciones humanas	125
3. Técnicas y experiencias	125
4. Presentación personal	126

5. Higiene personal	126
6. Uniforme	126
7. Adornos	126
Protocolo del servicio al ingreso de un restaurante	127
a. El saludo	127
b. La despedida	129
Descripción de puestos de trabajo	129
Jefe de salón, maitre	129
Capitán, jefe de sector	130
Hostess	131
Mesero	132
Procedimientos de recepción, servicio y despedida del cliente	133
Trato con clientes	134
Recomendaciones para el área de servicio	134
Reclamos y quejas	136
Procedimientos para reaccionar frente a reclamos	136
Prácticas prohibidas en el trabajo	137
III. CONCLUSIONES	138
IV. RECOMENDACIONES	138
V. BIBLIOGRAFÍA	139
E-grafía	140
VI. ANEXOS	140
Glosario	140
5.6 Conclusiones	143
5.7 Recomendaciones	144
5.8 Bibliografía	145
5.8.1 E-grafía	146
5.9 Anexos	147
Glosario	147
Recursos financieros	149

5.2 Introducción

El Manual de Buenas Prácticas para la Atención al Cliente dirigido a los estudiantes de la carrera de Turismo, busca ser una guía para auxiliar a empresas vinculadas al sector turismo que deseen alcanzar la satisfacción de sus clientes, mediante la implementación de procedimientos y procesos orientados a la calidad en el servicio.

Un servicio de calidad implica poseer procesos eficientes y estandarizados que aseguren no solo la satisfacción de las necesidades del cliente sino, también, que la prestación recibida exceda las expectativas, generando en el mediano y largo plazo, el incremento de las ventas y la fidelización de los clientes.

Para lograr esto, el presente manual proporciona pautas para que el personal de mando medio representado por maitre, capitán de meseros, hostess y meseros, conozca y aplique técnicas que le permitan desarrollar un programa de calidad que incluya: conocer a su cliente, estandarizar procesos para la prestación de servicios, tener una adecuada comunicación y manejo de quejas, así como, negociar y resolver conflictos con sus clientes externos e internos.

Finalmente, el manual incluye una serie de herramientas de textos breves, precisos y accesibles para guiar al estudiante, paso a paso, hacia la adquisición de los conocimientos que le permitirán desarrollar las habilidades que exige el dominio de las actividades que se prestan en el servicio para la atención al cliente en los restaurantes.

Esperando que los conceptos y herramientas brindadas en este manual sean de utilidad para los estudiantes de la carrera de Turismo y las empresas turísticas que buscan exceder las expectativas de sus clientes y ser reconocidas por la alta calidad de sus servicios.

5.3 Objetivos

5.3.1 Objetivo general

El objetivo general del presente manual es lograr que los estudiantes vinculados al sector turístico, conozcan y apliquen herramientas que le permitan establecer un programa de calidad en un restaurante, medir su desempeño y buscar la mejora continua en sus procesos de atención al cliente. Contribuyendo a una mejora general del nivel de servicios, que redundará en beneficio del país, y de las empresas involucradas.

5.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos están representados por los temas que deben cumplir los estudiantes de la carrera de Turismo, a fin de alcanzar un servicio de calidad en la atención al cliente:

1. Conocer quién es el cliente y como satisfacerlo.
2. Ofrecer servicios de calidad.
3. Lograr una comunicación y manejo de quejas eficiente.
4. Lograr una mejora en los procesos para atender mejor al cliente.
5. Internalizar, a partir de la reflexión sobre la propia experiencia, las buenas prácticas en la atención de un cliente.

5.4 Marco Teórico

En este manual se manejarán los siguientes conceptos:

Servicio de Alimentos y Bebidas.- Es la preparación, venta, servicio de alimentos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas para los clientes del restaurante.

Calidad.- “La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Calidez.- Que como anfitriones siempre reciban con cordialidad, amabilidad y hospitalidad al visitante.

Habilidad.- Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

Procedimiento.- “Serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente, disminuyen la probabilidad de accidentes”, ahorran tiempo y dinero para la empresa y para los operarios.

Profesionalismo.- Que cada vez que se trabaje, se destaque, por sencillo o humilde que sea lo que se haga, la calidad y servicio que se presta, y además que sean calificados como óptimos por el cliente.

Manual de procedimientos.- Es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

Conocimiento.- Noción, idea, información, es el saber.

Ocupación.- Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

Cliente.- Es la persona que demanda los productos y servicios que la empresa ofrece, por lo que consigue consolidarse en el mercado obteniendo los ingresos y rendimientos para posicionarse y sobrevivir.

Hospitalidad.- Es el recibimiento y tratamiento amable de los desconocidos; la industria formada por los establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte y turismo.

Mando medio: Empleados de jerarquía media capaces de tomar decisiones únicamente vinculadas a sus funciones y/o departamento.

Manejo de quejas: Parte de las funciones dentro de la atención al cliente que busca brindar la mejor solución posible a un problema planteado por el cliente con respecto al servicio ofrecido.

Manual de buenas prácticas.- Conjunto de acciones y medidas que buscan lograr, en aquellos que las adopten en sus operaciones y servicios, resultados eficientes con el uso óptimo de recursos. En turismo, principalmente se han desarrollado manuales de buenas prácticas sostenibles y en calidad de los servicios.

Sugerencias: Propuestas que tienen como finalidad mejorar la calidad del bien, servicio o procedimiento. Existen diversas fuentes de sugerencia, entre las cuales destacan los clientes, empleados y socios comerciales.

Origen de los restaurantes

En la antigüedad, las iglesias y los monasterios tenían por costumbre albergar a los viajeros y alimentarlos aceptando algunas donaciones a cambio. Esta situación fue aprovechada por comerciantes de la época para crear establecimientos especializados en la venta de comidas y bebidas.

A principio de la época moderna en el año 1658, se introdujeron los carruajes en Inglaterra, impulsando en este desarrollo de la transportación el auge de las posadas y tabernas.

El término "RESTAURANTE" es de origen francés, y fue utilizado por primera vez en París, al designar con este nombre un establecimiento fundado alrededor de 1765, en el que se servían bebidas y comidas pero, como algo distinto a las posadas, tabernas y casas de comida. Su éxito fue inmediato y numerosos restaurantes fueron abiertos.

Las tabernas llegaron al continente americano con los colonizadores. El primer restaurante de Estados Unidos se llamó DELMONICO'S, siendo ubicado en la ciudad de Nueva York. Este establecimiento servía comidas, bebidas y, además poseía una cajera.

Entre 1880 y 1890, FRED HARVEY y JOHN R. THOMPSON fueron los primeros en establecer las grandes cadenas de restaurantes. Para dar respuesta a la demanda de los numerosos restaurantes, en las grandes ciudades se vieron en la obligación de crear escuelas especiales donde se impartía una enseñanza profesional para preparar personal práctico en las distintas tareas de estos establecimientos, desde personal subalterno, como: Cocineros, Camareros, Empleados de escritorio, etc., hasta personal superior como Maitres, Chefs y Gerentes.

Evolución de los restaurantes

El negocio comercial de los restaurantes prosperó después de la segunda guerra mundial ya que, muchas personas con posibilidades económicas adquirieron el hábito de comer fuera de sus casas.

La palabra restaurante se estableció en breve y los chef de más reputación que hasta entonces solo habían trabajado para familias privadas; abrieron también sus propios o fueron contratados por un nuevo grupo de pequeños empresarios: Los restauradores.

El negocio de los Restaurantes públicos fue creciendo progresivamente, pero en 1919 había solo 42.600 restaurantes en todo el país, ya que el comer fuera representaba para la familia media de las pequeñas ciudades una ocasión especial.

A partir de este tibio comienzo, el progreso que alcanzó el arte culinario de los restaurantes ya no se detuvo. El próximo paso fue no sólo esmerarse en la cocina sino en la manera de servir la comida al cliente.

El comer fuera está íntimamente ligado a la disponibilidad económica y por lo tanto, al incrementarse esta aumenta las ventas en los restaurantes. Las comidas y bebidas consumidas fuera de la casa representan aproximadamente un 5% de la renta de los consumidores. Este porcentaje se mantiene prácticamente constante.

Aproximadamente el 29% de los empleados de la industria del restaurante son camareros y camareras. Los cocineros y los chefs constituyen un 15% del total de los empleados de la barra, los barman's, y el personal administrativo representan aproximadamente un 5% cada uno. Los propietarios y gerentes constituyen alrededor de un quinto del total del personal.

Restaurantes

¿Qué es un restaurante?

- Es un establecimiento donde se sirven alimentos y bebidas.
- Establecimiento que, mediante precio, presta al público en general servicio de alimentos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, de una manera profesional.

Los precios de los alimentos son de acuerdo a la categoría del establecimiento, que varía según el lugar donde se encuentre situado, la comodidad de sus instalaciones y la calidad de su servicio.

El clásico restaurante está atendido por un equipo de mozos o camareros, a las ordenes de un maitre, que es el oficial o jefe. Este recibe a los clientes, está atento a todo lo que pasa en las mesas, dirige el servicio y en ocasiones especiales sirve él mismo.

Clasificación de los restaurantes

Los restaurantes también reciben una clasificación basada en varios conceptos: instalaciones, servicios, menú, etc., siendo el servicio de los camareros en las mesas uno de los criterios más valorados.

- **Restaurantes de lujo (cinco tenedores)**
- **Restaurantes de primera (cuatro tenedores)**
- **Restaurantes de segunda (tres tenedores)**
- **Restaurantes de tercera (dos tenedores)**
- **Restaurantes de cuarta (un tenedor)**

Tipos de restaurantes

Esta clasificación se hace tomando como base el tipo de comida que sirven además de su metodología de servicio.

Grill:

Tipo de restaurante orientado a la cocina americana donde se sirve carnes, pescados y mariscos a la plancha y a la parrilla. El servicio debe ser rápido y eficiente en estos establecimientos, y la decoración muchas veces esta orientada al estilo Oeste Americano.

Restaurante buffet:

A mediados de la década de los 70"s apareció en los hoteles la tendencia de los restaurantes exclusivos para buffets. Esta modalidad ha servido de gran ayuda para poder alimentar grandes grupos de turistas en los hoteles con servicios de "Todo Incluido". Estos comedores, en los hoteles de playa son de gran dimensión y para colocar las bandejas con los diferentes tipos de alimentos constan de varios displays especiales con calentadores y refrigeradores integrados para mantener los alimentos a la temperatura adecuada.

Restaurantes de especialidades (temáticos)

Son restaurantes que se especializan en un tipo de comida como los de mariscos, los vegetarianos, los steak house o asaderos, cuya especialidad es la carne. Estos incluyen también los de nacionalidades, que se especializan en la cocina de un país o región determinada.

Personal de contacto

Son todas aquellas personas que, por su actividad, prestan algún tipo de servicio a los turistas que arriban a cualquier destino, ya sea por placer o por negocios; es decir, que tienen contacto permanente con el turista. Aquí podemos mencionar a taxistas, maleteros, cajeros, meseros, guías de turistas, personal de aduanas, de migración, sólo por citar algunos.

Concepto de servicio

- El conjunto de actividades y actitudes que se diseñan para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

- Conjunto de actividades destinadas a la satisfacción mutua de necesidades.

Servicio de calidad

Un servicio de calidad satisface (de manera real o percibida) al cliente de sus necesidades de un modo consistente y confiable. A veces le ofrece más de lo que espera.

El primer cliente es el empleado que sirve a la empresa, por lo tanto, es imprescindible tener un programa de motivación constante para él.

Para tener un servicio de calidad se debe impartir capacitación técnico-profesional a las personas involucradas en brindar servicios turísticos, desarrollando programas de complementación, profesionalización y especialización para el personal.

10 códigos del servicio de calidad

- Atienda al cliente de inmediato
- Dé, al cliente su total atención
- Haga que los primeros 30 segundos, cuenten
- Sea natural, no falso, ni mecánico
- Demuestre energía y cordialidad
- Sea el agente de su cliente (trabaje para él) esté de su lado
- Piense: use su sentido común
- Algunas veces ajuste las reglas (sea flexible)
- Haga que los últimos 30 segundos, cuenten
- Manténgase en forma

Factores que determinan la calidad en el servicio

- Consistencia
- Cortesía
- Toque personal
- Soluciones
- Información
- Honestidad
- Rapidez

Principios absolutos de calidad

- 1.- La calidad se define como el cumplimiento de requisitos
- 2.- El sistema de calidad es la prevención
- 3.- El estándar de realización es cero defectos
- 4.- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento
- 5.- Exceder las expectativas del cliente

7 reglas en la prestación del servicio

- Inicie el servicio con una buena impresión
- Conozca bien y ponga mucho interés en su trabajo
- Conozca los atractivos turísticos de su municipio y los que están cerca del emprendimiento.
- Escuche atentamente y muestre interés por el cliente y su equipo de trabajo.
- Comprométase con su emprendimiento y su municipio.
- Colabore con otros prestadores de servicios.
- Finalice el servicio con una buena impresión.

El comportamiento y la actitud

Aspectos de comportamiento

Son base del comportamiento:

- **La amabilidad**, reflejada en el trato afectuoso y cordial.
- **La cortesía**, que evidencia demostraciones de respeto.
- **La eficiencia**, la facultad para prestar servicios en tiempo y forma contando con las habilidades y destrezas necesarias.
- **La disposición**, el actuar con plena conciencia y conocimiento de la importancia del trabajo de cada uno.
- **La aptitud**, son las capacidades y habilidades que se poseen para realizar un trabajo con eficacia y eficiencia.

La actitud

Se expresa antes de decir una palabra. Se refleja en la forma en que se mira, esta de pie, camina o habla. Es la manera en que usted ve las cosas, a sus compañeros y, en general, a su trabajo.

Servicio de excelencia

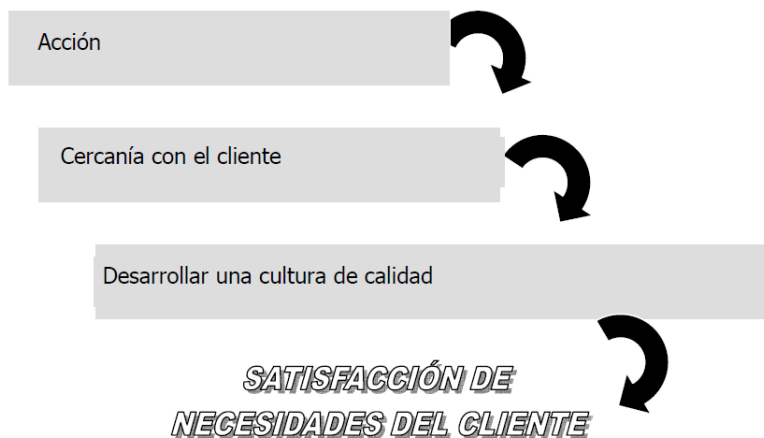
CALIDAD + CALIDEZ = SERVICIO DE EXCELENCIA

Elementos que determinan la CALIDEZ de los servicios

- Hospitalidad
- Amabilidad
- Valor agregado

Servicios de excelencia

Algunos de los principios de los establecimientos de excelencia son:



Las cuatro necesidades básicas de los clientes

- Hacerlos sentir importantes
- Mostrar comprensión y tolerancia
- Hacerlos sentir que son bien recibidos
- Proporcionar un ambiente agradable

Características que distinguen a un profesional

El éxito, depende de cómo se ocupa de cada uno de los clientes. Algunas de estas características son:

- Honestidad
- Integridad
- Calidad personal
- Interdependencia
- Total conocimiento de su trabajo
- Total conocimiento de sus clientes

Momentos de verdad

El momento de verdad es la situación en la que el cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad del servicio; todo cuenta, los detalles que rodean, sin importar que clase de trabajo se haga. Un momento de verdad es lo que define nuestro aspecto y el de nuestro ámbito laboral. Es la manera de cómo se habla y lo que se dice.

Esta preocupación por los detalles exige algo más que coordinación. Le recuerda a usted y a los otros que el contacto con su servicio les da a los clientes la posibilidad de replantear sus impresiones, bien sean estas positivas o negativas.

Valor agregado

El valor agregado tiene muchas definiciones y puede significar diferentes cosas para diferentes personas. Para nosotros debe ser más que un sentimiento de cortesía, honestidad, seriedad y responsabilidad, se refiere a lo que yo puedo hacer por él y que no me pagan por hacerlo; esto es, sin afectar los intereses de la organización o departamento. Es lo que haría un amigo, por alguien con quien quiero quedar bien, es la suma de todos los conceptos anteriores y de una adecuada actitud de servicio, tal vez lo más importante o significativo que tenemos nosotros y nuestra organización en términos de valor agregado es el comportamiento del personal que tiene contacto con el cliente, el trato recibido hacia ellos, será recordado por más tiempo que ninguna otra cosa.

Frases prohibidas en la atención de los clientes

LO QUE NO SE DEBE	SUSTITUIR POR
No lo sé	Es una buena pregunta. Permítame averiguar
No podemos hacer eso, ayudarle con eso... o la próxima vez que eso ocurra, esto es lo que usted puede hacer	Déjeme ver que podemos hacer
Tiene que...	Esta es la forma en que podemos
Espere un segundo, regreso enseguida	Me tomará unos dos o tres minutos (detalle exactamente el tiempo que le tomará)
¡No! (cuando se utiliza al principio de cualquier oración)	<ul style="list-style-type: none"> - Si usted piensa antes de hablar, puede convertir todas las respuestas en positivas. - Le podemos cambiar/reemplazar el servicio, producto sin cargo alguno, sin embargo, nos es imposible rembolsar su dinero.

La importancia de la comunicación

Para poder comunicarse se cuenta con dos herramientas muy importantes:

La comunicación verbal - el lenguaje

Usar palabras adecuadas y que el cliente pueda entender.

- Tono de voz

- Lograr que su tono denote calidez, amabilidad y respeto.
- Mantener el tono tranquilo en las horas críticas.
- Debe construir las frases que usa para evitar responder al cliente con monosílabos.
- Pronunciar correctamente cada palabra que utiliza en la relación con el cliente.

- Modulación de la voz

- Ni demasiado alto, ni demasiado bajo (que el cliente no lo escuche con dificultad).

La comunicación no verbal o corporal

Con su cuerpo, manos, rostro, expresiones, también envía mensajes expresa la forma en que se siente. Por lo tanto debe poner especial cuidado en esta forma de comunicarse.

¿Quiénes tienen éxito en el servicio al cliente?

Aquellos que:

- Disfrutan trabajando con y para otras personas.
- Poseen la capacidad de hacer que el cliente se sienta importante.
- Gozan de un alto nivel de energía y disfrutan trabajando a un ritmo acelerado.
- Consideran que su trabajo es fundamental.
- Son flexibles y se pueden adaptar a demandas y experiencias nuevas.
- Son capaces de reconocer sus errores, enmendarlos y aprender de ellos.

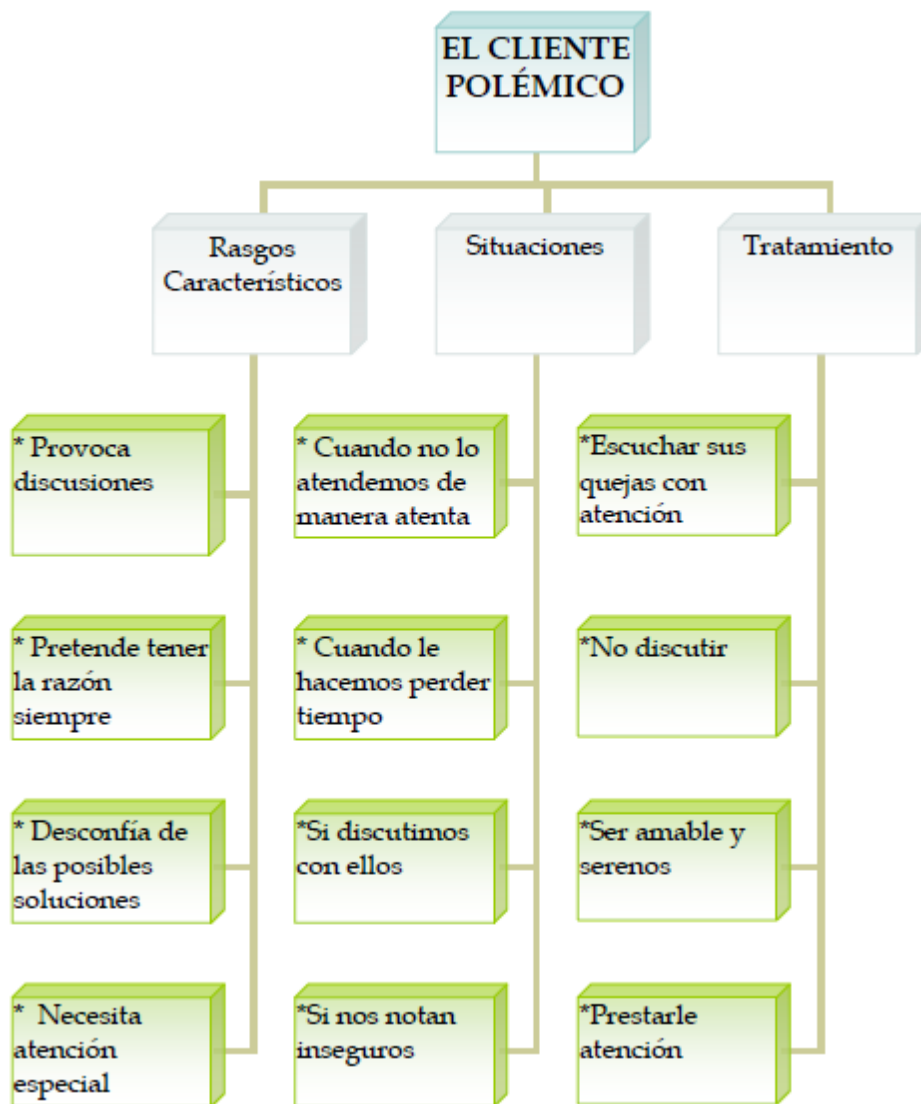
Las expectativas del cliente sobre el servicio

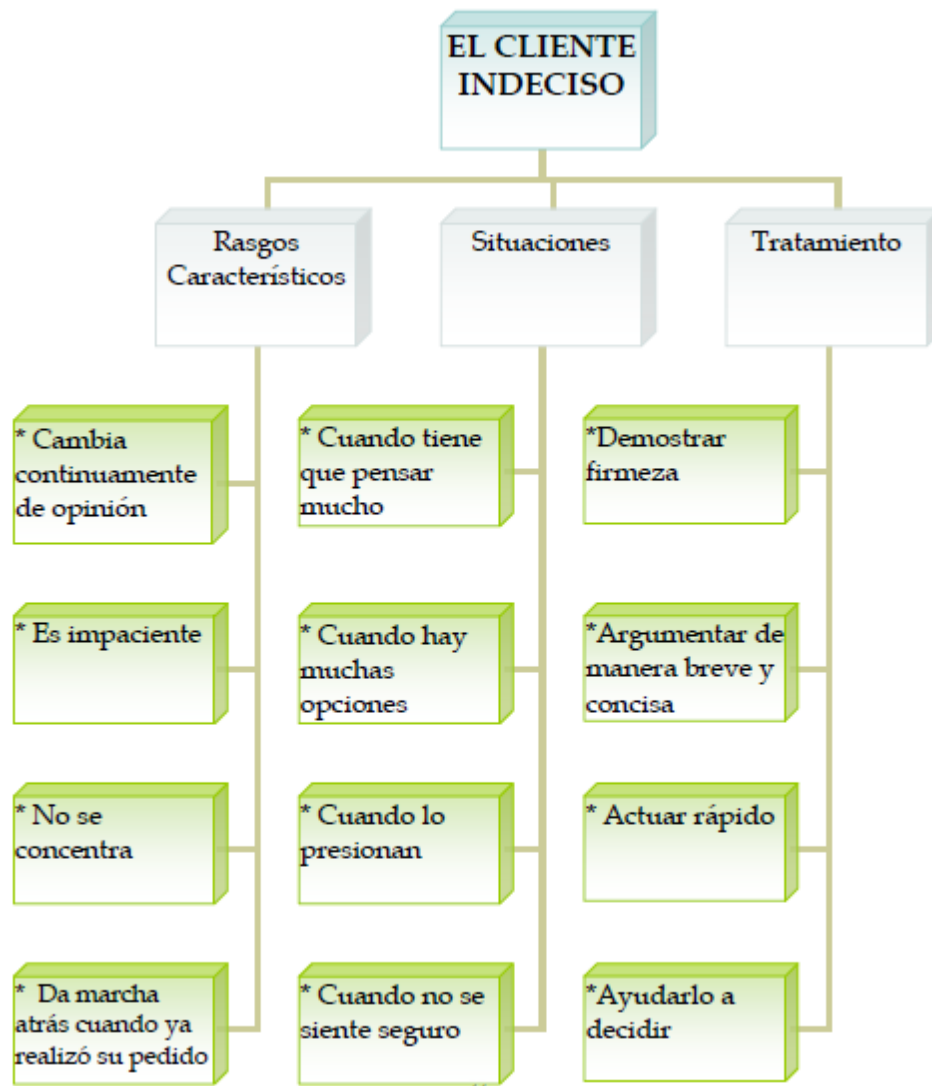
- Honestidad
- Cortesía
- Trato Justo
- Higiene
- Seguridad
- Hospitalidad

Todo buen anfitrión debe tener en cuenta que son los anfitriones de los clientes que visitan el restaurante, por ello deben recibirlos bien y hacerlos sentir como si estuvieran en su casa.

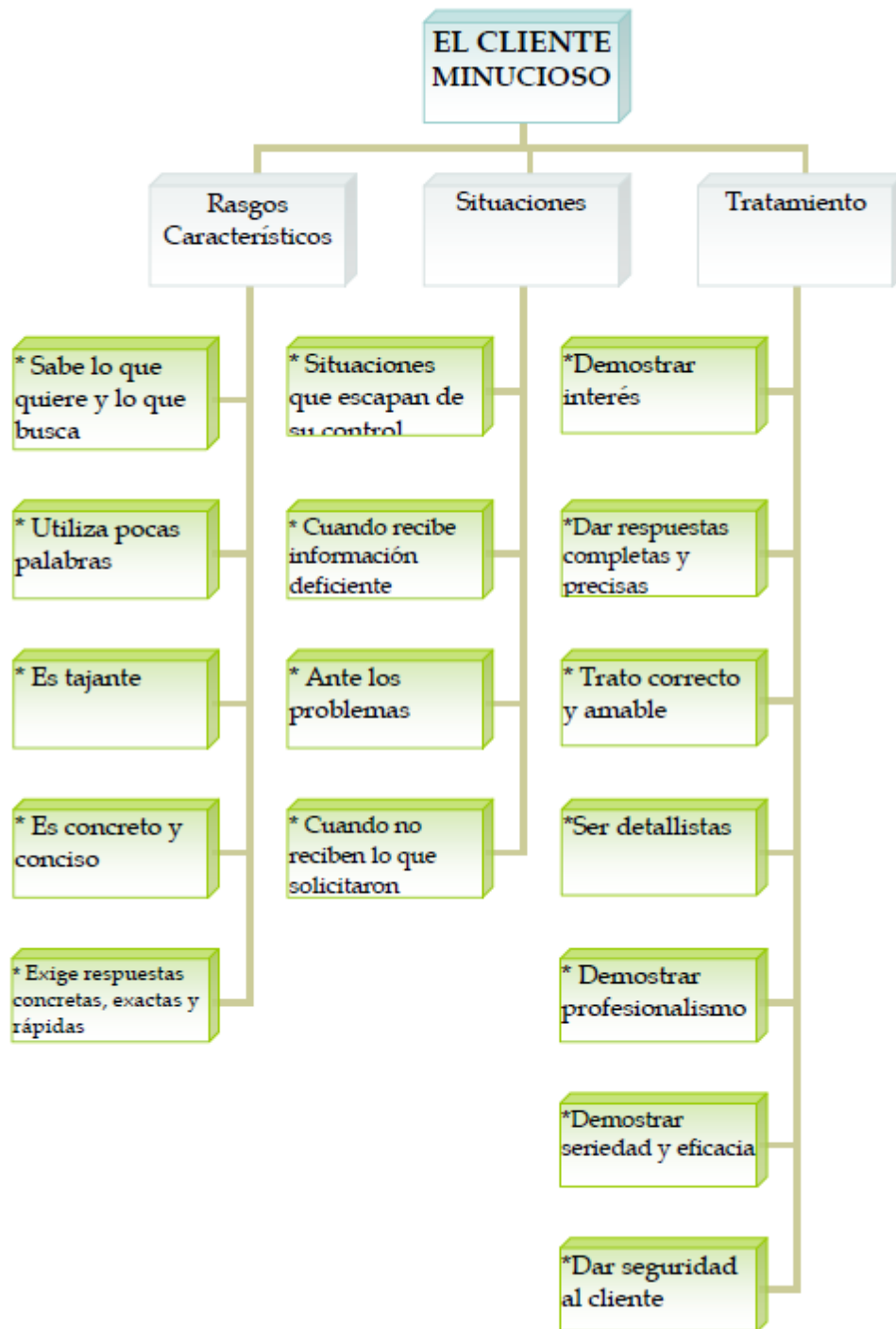
El cliente que honra con su visita, desea una estancia placentera, que lo traten bien. Si recibe todo esto, seguramente regresará y además, contará a otros sobre cómo fue su experiencia.

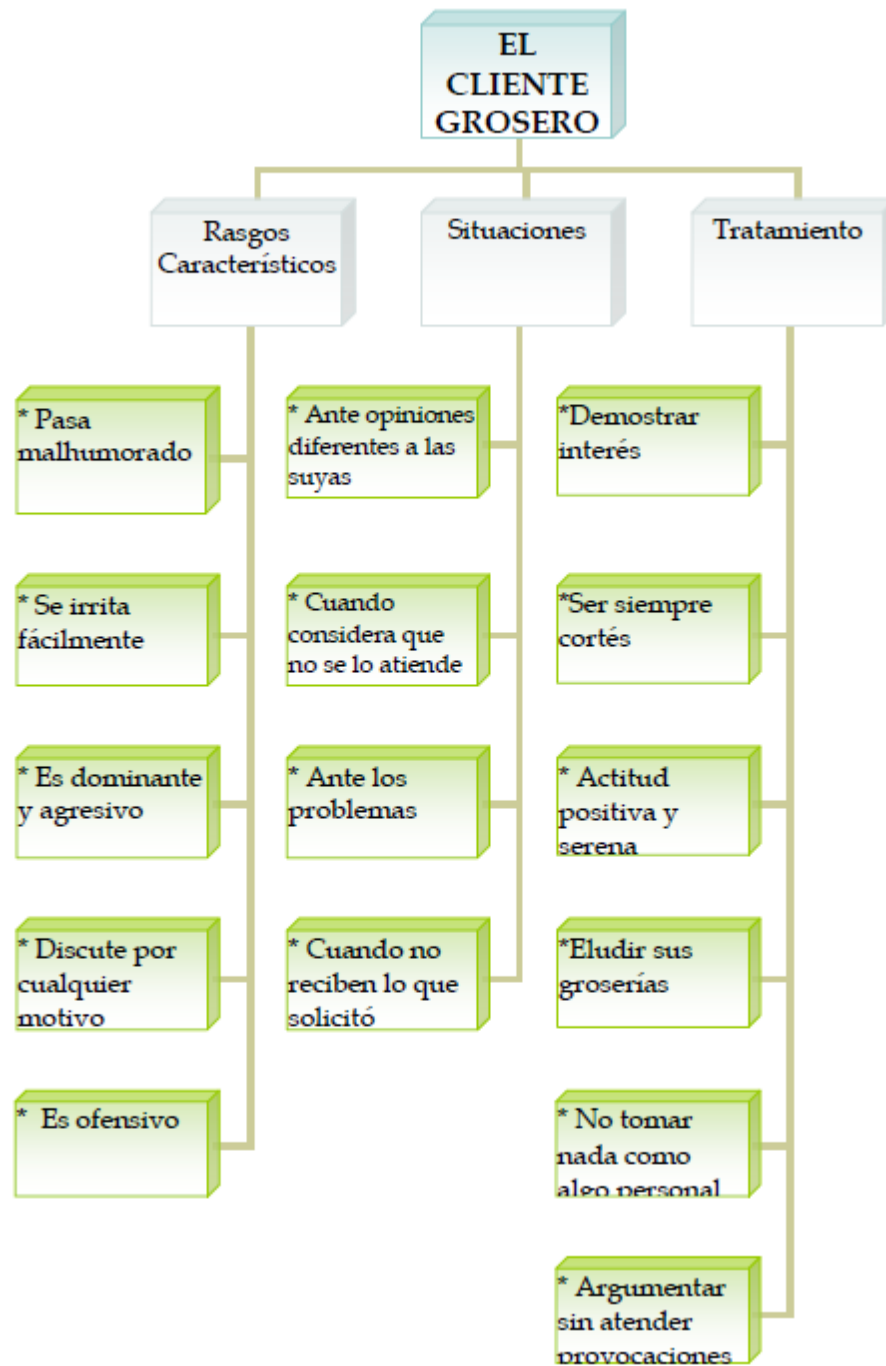
Tipos de clientes



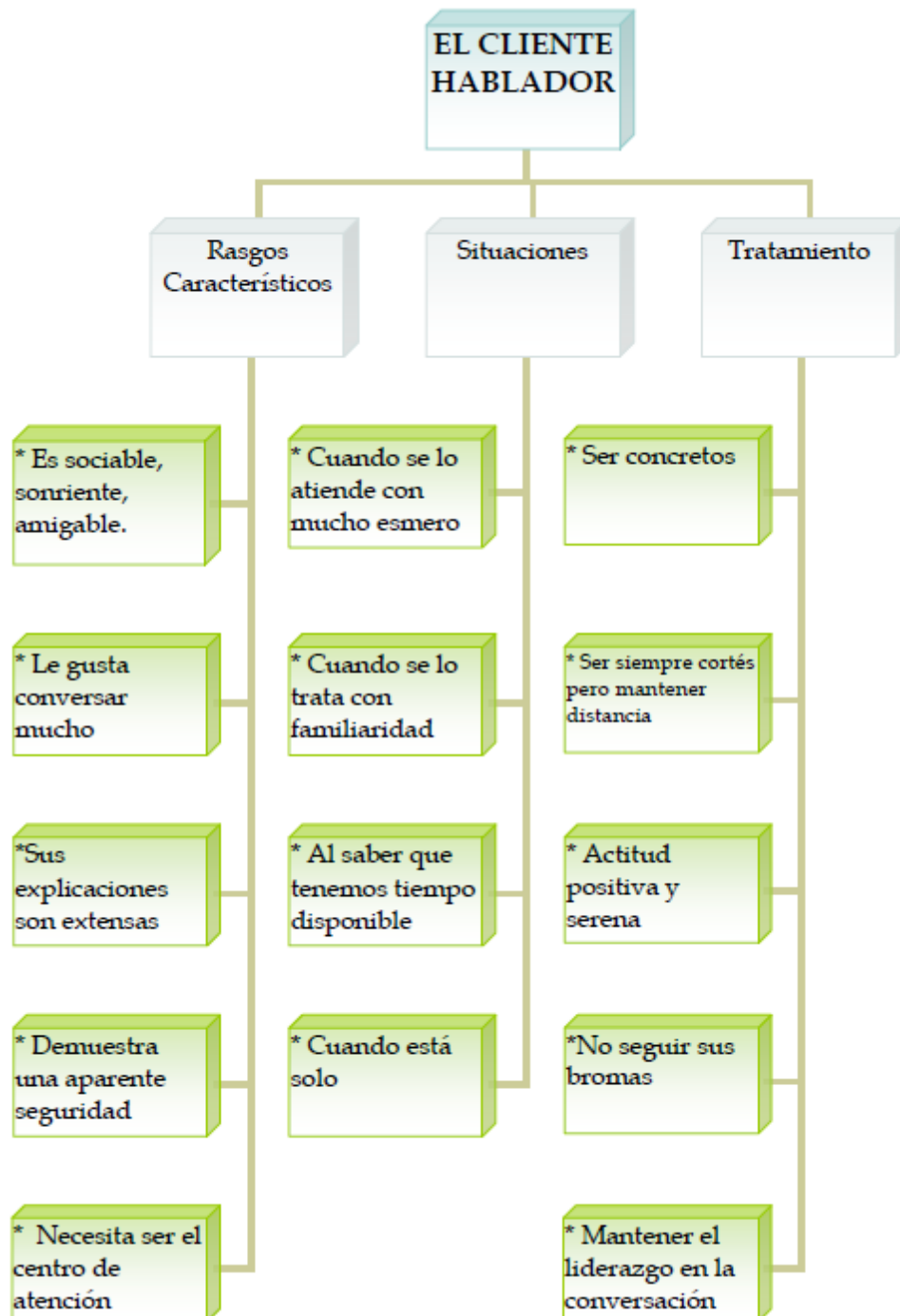












UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA

LICENCIATURA EN TURISMO

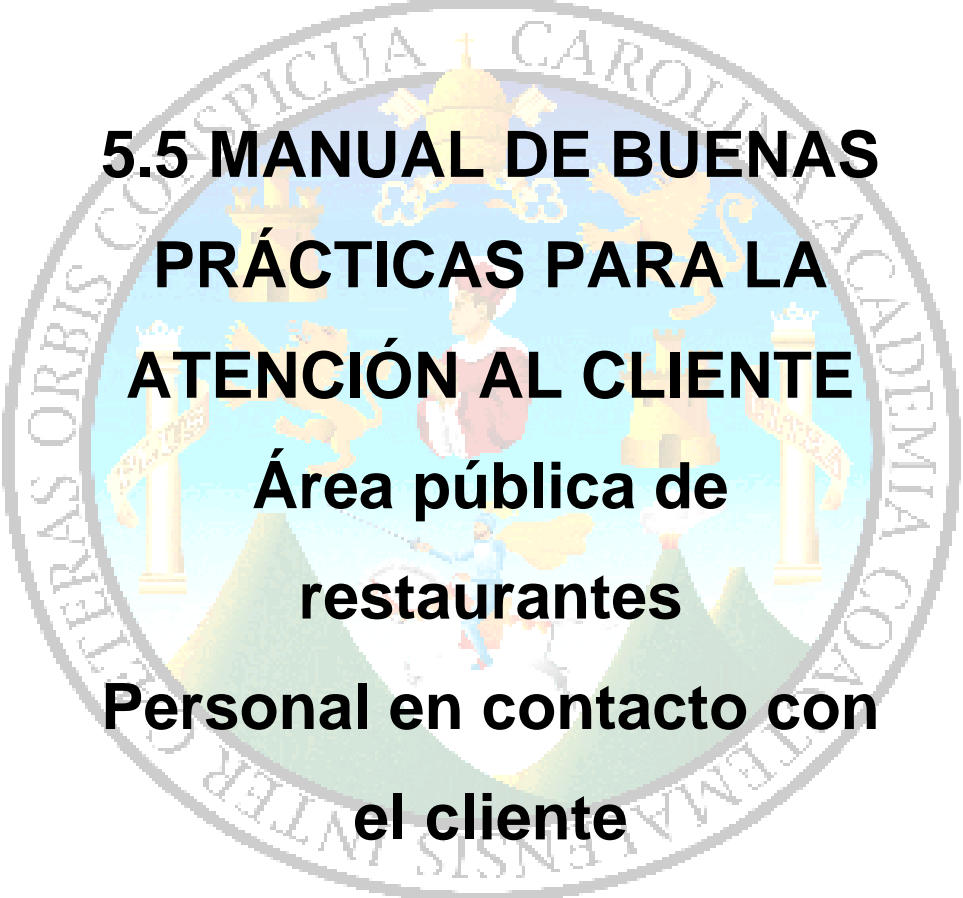


TÉCNICA EN TURISMO
OLGA ODILIA YOC ARÉVALO

ASESORA

LICDA. ELIZABETH CEBALLOS DÓNIS

CUILAPA, SANTA ROSA, 2016

The seal of the University of the Americas, Coahuila de Zaragoza, is a circular emblem. It features a central figure, likely a saint or scholar, seated on a throne and holding a book. The figure is surrounded by various symbols, including a crown, a scepter, and a shield. The text "UNIVERSITAS AMERICANA COAHUILA DE ZARAGOZA" is inscribed around the perimeter of the seal. The seal is rendered in a light, semi-transparent style, serving as a background for the text.

**5.5 MANUAL DE BUENAS
PRÁCTICAS PARA LA
ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Área pública de
restaurantes**

**Personal en contacto con
el cliente**

Índice			
Contenido	Página		
I. INTRODUCCIÓN	119	2. Relaciones humanas	125
II. OBJETIVOS	120	3. Técnicas y experiencias	125
GENERAL	120	4. Presentación personal	126
ESPECÍFICOS	120	5. Higiene personal	126
5.5 “MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE”		6. Uniforme	126
Área pública de restaurantes		7. Adornos	126
Personal en contacto con el cliente	121	Protocolo del servicio al ingreso de un restaurante	127
Los modales en el trabajo	121	a. El saludo	127
La calidad en el servicio	122	b. La despedida	129
Organigrama del departamento de servicio	122	Descripción de puestos de trabajo	129
o Organización formal	122	Jefe de salón, maitre	129
o Organización informal	123	Capitán, jefe de sector	130
Perfil del colaborador	124	Hostess	131
1. Personales	125	Mesero	132
		Procedimientos de recepción, servicio y despedida del cliente	133
		Trato con clientes	134
		Recomendaciones para el área de servicio	134
		Reclamos y quejas	136

Procedimientos para reaccionar frente a reclamos	136
Prácticas prohibidas en el trabajo	137
III. CONCLUSIONES	138
IV. RECOMENDACIONES	138
V. BIBLIOGRAFÍA	139
E-grafía	140
VI. ANEXOS	140
Glosario	140

I. INTRODUCCIÓN

La industria de Alimentos y Bebidas ha crecido y se ha consolidado notablemente en los últimos años debido a las circunstancias económicas actuales, hecho que demanda la contratación de mano de obra que debe estar preparada para ofrecer un servicio de calidad que permita el desarrollo de la empresa; razón por la cual es importante equipar el recurso humano con las herramientas de trabajo y procedimientos operativos que permitan la eficiencia y eficacia a la hora de satisfacer las necesidades de los clientes.

El manual de buenas prácticas para la atención al cliente, se constituye en un instrumento básico que dotará al estudiante de la carrera de Turismo, de todos los principios básicos del servicio y sus procedimientos, así como también la importancia del servicio al cliente; fomentando el interés en conocer los estándares para brindar un servicio óptimo y de calidad.

Para lograr esto, el presente manual proporciona pautas para que el personal de mando medio de un restaurante (maitre, hostess, capitán de meseros, meseros, etc.) conozca y aplique técnicas que le permitan desarrollar un programa de calidad que incluya: conocer a su cliente, estandarizar procesos para la prestación de servicios, tener una adecuada comunicación y manejo de quejas, así como, negociar y resolver conflictos con sus clientes externos e internos.

II. OBJETIVOS

GENERAL

- Estimular y consolidar en el estudiante de la carrera de Turismo las actitudes, cualidades, habilidades y técnicas que tienen como objetivo la satisfacción total del cliente.

ESPECÍFICOS

- Lograr una actitud básica de servicio de calidad.
- Ejecución correcta de los procedimientos, permitiendo ir más allá de la total satisfacción de las necesidades del cliente.
- Alcanzar un mejor desempeño estudiantil y profesional.



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Área pública de restaurantes

Personal en contacto con el cliente

Los modales en el trabajo²

Los modales en el trabajo y en los negocios tienen las mismas motivaciones que los modales sociales, aunque existen muchas ocasiones en que se diferencian.

Primero por la jerarquía, ya que en este campo si hay diferencias marcadas y en segundo lugar el negocio o empleo en perspectiva es más importante que cualquier forma social.

Los modales fríos e intimidadores no son los más apropiados, ni siquiera útiles en los contactos comerciales. Hay que tratar a las personas con cortesía y distinción, prescindiendo del ambiente que nos rodee.

² Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. Etiqueta y Protocolo. 2000. Primera Edición. Guatemala.

La calidad en el servicio

¿Cómo se gestiona la calidad?

Consiste en hacer las cosas bien y dar satisfacción al cliente, en este caso al comensal.

¿Cómo se alcanza la excelencia?

La excelencia se refleja en actos tan sencillos como sonreír, llamar al cliente por su nombre, ser amables y corteses y hacer un esfuerzo extra al facilitar el servicio.

Importancia de la calidad en el servicio

¿Quién es el cliente?

Es alguien que impulsado por un interés personal, tiene la opción de recurrir a nuestro servicio o producto, o de ir a otra parte.

Este cliente puede tener opciones, por lo tanto se debe tratar de captarlo antes de que lo hagan otros. Es importante recordar que un cliente no deja de ser potencial hasta que está consumiendo nuestro producto o servicio.

Organigrama del departamento de servicio

Organización formal

La organización del restaurante es la estructura del personal, cuyas actividades son necesarias para alcanzar los objetivos del establecimiento. Dichas actividades son asignadas a los empleados, de tal manera que no se duplique ningún trabajo, no se omita ninguno y los objetivos puedan alcanzarse de manera eficiente.

Los objetivos de un restaurante son brindar satisfacción a los clientes y obtener ganancias.

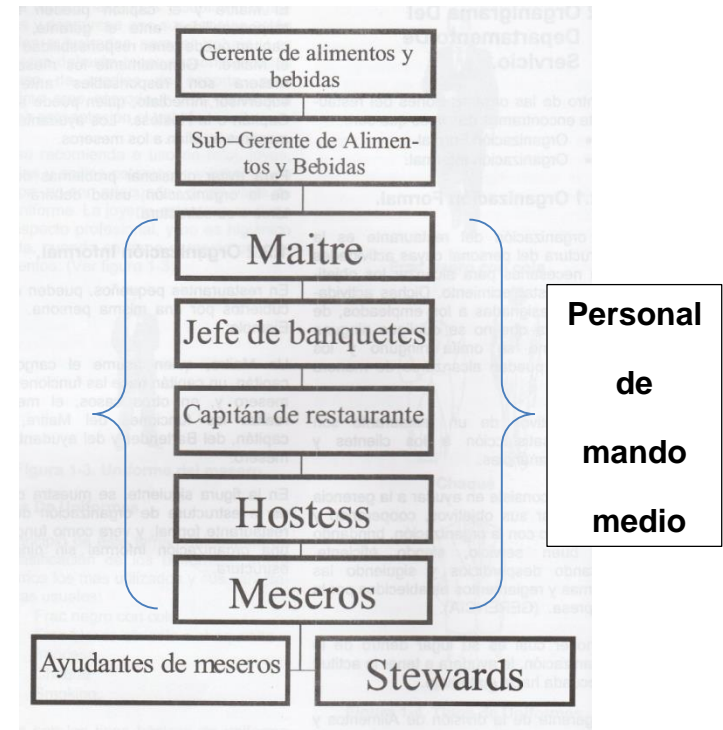
Su tarea consiste en ayudar a la gerencia a alcanzar sus objetivos, cooperando y trabajando con la organización, brindando un buen servicio, siendo eficiente, evitando desperdicios y siguiendo las normas y reglamentos establecidos por la empresa o negocio.

Conocer cual es su lugar dentro de la organización, le ayudara a tener la actitud adecuada hacia su trabajo.

El gerente de la división de alimentos y bebidas esta en el punto mas alto de la estructura de la organización. Por lo general, el gerente y subgerente tienen autoridad sobre los departamentos de toda la división.

El Maitre y el capitán pueden tener responsabilidad ante el gerente, y el capitán puede tener responsabilidad ante el Maitre. Generalmente los meseros son responsables ante su supervisor inmediato, quien puede ser el Capitán o la Hostess. Los ayudantes de mesero auxilian a los meseros.

Para evitar ocasionar problemas dentro de la organización, se deberá ajustar a su estructura.



Organización informal

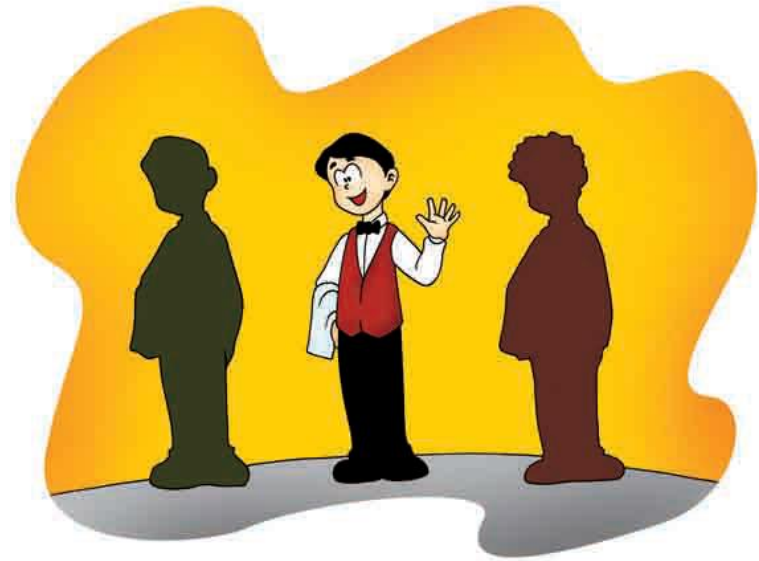
En restaurantes pequeños, pueden estar cubiertos por una misma persona.

Perfil del colaborador

Los colaboradores de establecimientos de servicios en Alimentos y Bebidas se deben caracterizar por su trabajo eficiente, mostrando siempre una actitud proactiva, calidez en la atención y para ello es necesario formar y fortalecer sus capacidades (conocimientos, habilidades, valores) para que ese desenvolvimiento sea proyectado a los clientes.

El colaborador debe entender que es la extensión del propietario, por tanto debe identificarse con la empresa y mostrar cortesía.

Asimismo, debe mantener el contacto visual, al momento de atender al público eso demuestra seguridad y confianza.



1. Personales

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
Receptivo, predispuesto	Indiferente, insensible
Atento, observador	Distraído, despistado
Proactivo, fortalecido, fresco	Pasivo, inactivo, parado
Presencia, correctamente uniformado	Descuidado, mal presentado
Buena higiene, presentación impecable y buena postura	Desaseado, postura de cansancio
Honesto, justo y razonable	Deshonesto, imprudente, incorrecto
Carismático, sociable	Huraño, agrio
Eficiente, vocación de servicio	Desidia



2. Relaciones humanas

Buen fisionomista, moderado y sensato.
Tono de voz adecuado.
Información profesional, exacta y práctica.
Agilidad en las respuestas.
Vocabulario positivo.
Anticiparnos a sus expectativas.
Ponerse en lugar del cliente.
Disfrutar de sus labores y consciente de su trabajo.
Reconocer que él representa la imagen de la empresa.

3. Técnicas y experiencias

Conocimiento total de los productos y la descripción de los mismos.
Conocer todos los procedimientos el servicio.
Tener habilidades para las ventas y ser persuasivo.
Conocimiento de etiqueta y protocolo.
Criterio para manejo de reclamos y quejas.
Conocimiento de buenas prácticas de manipulación.

4. Presentación personal

La imagen del colaborador debe ser impecable y pulcra, ya que a través de él se refleja la imagen del establecimiento y de nuestro país.

5. Higiene personal

El personal femenino debe llevar el cabello recogido. En caso de usar esmalte de uñas, este debe ser de una tonalidad muy suave. Y si lleva maquillaje, este debe ser sobrio.

El personal masculino con cabello corto, bien peinado, afeitado a diario y colonia muy suave.

6. Uniforme

Uniforme limpio, planchado y medias de color negro.

Zapatos limpios, en buen estado y negros.

Terno, chaleco, delantal o mandil, corbata, marbetes y distintivo bien colocados

7. Adornos

Prohibido uso de piercing

Aretes sencillos, reloj pulsera, anillo de matrimonio o compromiso

Esmalte de uñas sobrio y lápiz labial suave.



Protocolo de servicio al ingreso de un restaurante

a. El saludo

El saludo debe desarrollarse con postura de respeto, se recomienda realizar una ligera venia hacia los visitantes en el momento del ingreso al restaurante, es imprescindible mantener una sonrisa durante el proceso de recepción y atención al cliente.

Frases de saludo:

Buena tarde, bienvenidos a “.....”, mi nombre es “.....” y estoy a sus órdenes.

Buena tarde, bienvenidos a “.....”, mi nombre es “.....” y gustosamente voy a atenderlos, por favor permítanme acompañarlos a una mesa.

Buena tarde, bienvenidos a “.....”, mi nombre es “.....” y gustosamente voy a atenderlos, por favor permítanme entregarles la carta.

En caso que el cliente haya realizado una reserva con anterioridad, se recomienda tener conocimiento del nombre del cliente y saludarlo con su nombre.

Buena tarde señor “.....”, bienvenido a “.....”, mi nombre es “.....” y estoy a sus órdenes.

En caso que el cliente represente un grado o categoría de especial atención, el saludo debe ser:

Buena tarde, bienvenidos a “.....”, mi nombre es “.....” y tendré el honor de atenderlos, por favor permítanme acompañarlos a una mesa.

Buena tarde, bienvenidos a “.....”, mi nombre es “.....” y tendré el honor de atenderlos, por favor permítanme entregarles la carta.

En caso que el cliente se encuentre ubicado en una mesa y el mozo se acerque a la misma debe indicar lo siguiente:

Buena tarde, permítanme presentarme, mi nombre es “.....” y gustosamente voy a atenderlos, por favor puedo hacerles entrega de la carta?

Buena tarde, permítanme presentarme, mi nombre es “.....” y gustosamente voy a atenderlos, por favor puedo tomar sus pedidos?



Al momento de hacer contacto con el cliente se le debe prestar toda la atención, no se debe mostrar signos de apresuramiento ni atender a otros clientes a la vez.

Ceda el paso:

A la persona de mayor edad, o el hombre a la mujer, ante una puerta o paso, si el ingreso tiene una puerta, debe sostenerla con la mano para mantenerla abierta.

Al momento de ceder el paso, en primer lugar ingresa la persona de mayor jerarquía o procedencia, sino, primero ingresan los niños, luego las damas y por último los caballeros, las normas de etiqueta establecen que las personas de mayor edad tienen mayor precedencia.

b. La despedida

La despedida debe desarrollarse con postura de respeto, se recomienda realizar una ligera venta a los visitantes en el momento de la despedida, es imprescindible mantener una sonrisa en todo momento hasta la salida de los clientes.

Frases de despedida:

Muchas gracias por visitarnos y esperamos que regresen pronto, tengan ustedes muy buenas tardes.

Ha sido un placer tenerlos esta tarde, esperamos que regresen pronto, buena tarde.

En caso que el cliente represente un grado o categoría de especial atención, la despedida debe ser:

Ha sido un honor contar con su visita y esperamos que regresen pronto, buena tarde.

Y recuerde que la mejor etiqueta es el buen humor.

Descripción de puestos de trabajo

Jefe de salón, maitre

Es el representante y la persona responsable de la división ante los clientes para satisfacer las necesidades y solucionar los problemas que puedan presentarse, tanto con los clientes como con el personal a su cargo.

Funciones:

- Controla la operación y administración del personal.
- Capacita constantemente a su personal.
- Supervisa la calidad en el servicio.
- Conoce y aplica, según el caso, los diferentes tipos de servicios que ofrece el restaurante.
- Atiende personalmente a los clientes.
- Atiende y soluciona quejas de los clientes.
- Establece normas para el cuidado del equipo a su cargo.

- Efectúa revisiones al sistema de comandas.
- Verifica periódicamente los resultados operativos y administrativos del restaurante.
- Supervisa y controla la calidad y presentación de los platillos a servir.
- Mantiene comunicación directa con el chef sobre la cantidad y calidad del mise en place.



Capitán, jefe de sector

Es la persona responsable de la supervisión y coordinación del servicio en bares restaurantes, salones, según las normas establecidas por la división de Alimentos y Bebidas.

Funciones:

- Recibir a clientes con cortesía y acompañarlos a la mesa.
- Toma la orden de comida y bebida.
- Debe conocer el menú y los ingredientes de los platillos, así como el tiempo de preparación.
- Entrega la comanda al mesero y supervisa que la orden se realice con prontitud.
- Mantiene una comunicación constante entre meseros.
- Recibe y soluciona las quejas de los clientes.
- Conoce los diferentes tipos de montajes de mesas.

- Debe manejar las técnicas de flameo, trinchado y deshuesado.
- Supervisa las medidas de control en el restaurante o bar, especialmente las cuentas y las comandas.
- Debe conocer las técnicas para descorchar y servir los diferentes tipos de vinos.
- Responsable de elaborar el horario del personal.
- Responsable de distribuir la propina de grupos.



Hostess:

Es la persona responsable de que los clientes sean atendidos en la mejor forma (eficaz y eficiente). Coordina las funciones de los meseros.

Funciones:

- Supervisa los montajes de mesas.
- Controla las reservaciones en el restaurante.
- Da la bienvenida a los clientes y los conduce a la mesa.
- Supervisa la calidad de atención que brindan los meseros.
- Intervienen en los problemas que se puedan presentar.
- Invita a los clientes a regresar al abandonar el lugar.
- Debe conocer el trabajo del capitán y meseros, con el fin de poderlos evaluar.

- Registra diariamente las ventas en la bitácora, por concepto de alimentos y bebidas.
- Registra diariamente las ventas en la bitácora todos los comentarios positivos y negativos expresados por el cliente importante y distinguido.
- Distribuye las mesas para cada mesero.



Mesero:

Es la persona responsable de atender al cliente, ofreciéndole un buen servicio y excelente atención, de satisfacer las necesidades del cliente y de realizar los objetivos de la organización.

Funciones

- Conocer el uso correcto de la terminología usada en alimentos y bebidas.
- Conocer el uso del material del trabajo.
- Atender a los clientes.
- Limpiar mesas.
- Servir y retirar lo utilizado por el cliente en el servicio.
- Conocer la carta y aconsejar al cliente.
- Verificar que el pedido no tarde mucho tiempo en llegar.
- Limpiar el área de servicio.
- Envolver los cubiertos.
- Llenar los saleros.

- Recibir, atender, recomendar y despedir a los clientes.
- Reporta al capitán los comentarios de los clientes, acerca del servicio y de los alimentos y bebidas.
- Controlar la satisfacción de los clientes con los productos y servicios ofrecidos.



Procedimientos de recepción, servicio y despedida del cliente³

1. Recibir al cliente con amplia sonrisa diciendo buenos días/ tardes Señoras, Señores, Señoritas.
2. Solicitar la orden a los comensales.
3. Servir las bebidas en la mesa.
4. Llevará la orden a cocina, la comanda se colocará en la barra y despacho y sacarán la orden solicitada. Debemos estar al tanto de controlar que los pedidos salgan a tiempo.
5. Preguntar si tomarán vino. Servirlo conforme a estándares establecidos si lo piden.
6. Servir los alimentos ordenados por los clientes.
7. Retirar todos los platos de la mesa.
8. En el momento de su marcha despediremos atentamente al cliente, sólo le daremos la mano si el cliente muestra disposición para ello.
9. Limpiar la mesa y llevar los platos y desperdicios a la cocina.

³PEÑALVA, José. Manual de Procedimientos de Sala. 2008. Restaurante Bol. Alicante, España

Trato con clientes

1. Tratar al cliente siempre de USTED. Excepto cuando se trate de niños, adolescentes o personas muy jóvenes.
2. Tratar al cliente por su nombre cuando lo conocemos. (en caso de clientes habituales) Buenas noches Sr. Sánchez, acompáñenme a su mesa. Siempre ser correctos, amables y atender con una cálida sonrisa.
3. Debemos de ser amables también cuando el cliente nos solicite ayuda. (Pregunta por los servicios o cualquier tipo de información que solicite). En caso de que no podamos ayudarle por desconocimiento, le pediremos amablemente que aguarde un momento mientras acude un compañero para ayudarle.
4. Por norma general deberemos ofrecer al cliente una sonrisa siempre que nos crucemos con el, aunque no esté en la zona que atendemos.
5. Atención al teléfono. Cuando contestemos al teléfono lo haremos siempre con la siguiente frase. Restaurante XXX buenos días, Buenas/tardes/noches, en un tono amable. Siempre anotar los recados.

Recomendaciones para el área de servicio

Saludar al cliente y darle las gracias al marcharse.
Guardar siempre la compostura y sonreír
No recargarse en las mesas, sillas o paredes.
No tome cubiertos del lado por donde se come.
Cambiar todo lo que se caiga al suelo. Colocar un objeto limpio para el comensal envuelto en una servilleta y recoger el objeto sucio y retirarlo.
No hacer ruidos con los platos, vasos ni cubiertos.
Caminar aprisa pero nunca correr.
Conozca la historia del restaurante.
Todo debe salir con la temperatura correcta.
Asista a sus clientes lo más que pueda.
• NUNCA mascar chicle o fumar.
Cuando tome platos, nunca deje que su mano toque el lado donde está la comida.
Nunca se atreva a cargar más de lo que pueda.
Aprenda a usar su tiempo sabiamente organizando sus vueltas.

Si una orden se atrasa en la cocina, primero informe al administrador y después a sus clientes. El administrador irá a la mesa y explicará el motivo de la tardanza.

Diga la verdad, nunca se esconda de sus clientes.

Si un cliente le pide algo al estar en la mesa, asegúrese de preguntar al resto si desean lo mismo también, esto le ahorrará muchísimas vueltas.

Cuando trate de alcanzar algo o esté sirviendo enfrente de alguien, pida permiso.

NUNCA se sienta con un cliente o amigo mientras se está en turno, aún cuando le pidan que lo haga.

El cliente **NO** está obligado a dejar propina.

Una propina nunca debe de ser removida de la mesa mientras el cliente siga ahí a menos que este mismo se lo dé en la mano o le señale para que venga a recogerlo.

No comer o beber al frente del restaurante durante las horas de operación.

Cuando se sirva la orden, poner el plato de modo que la “carne” quede lo más cercano al cliente.

Nunca se vaya de una mesa sin que haya quedado clara una orden.



Reclamos y quejas

Sin lugar a dudas son las situaciones más desagradables con las que puede encontrarse el colaborador, siendo además uno de los puntos que más negativamente influyen en la imagen de la empresa.

Por estas razones es importante que se sepa solucionar los posibles problemas o incluso los reclamos. Se debe recordar que los reclamos y quejas sirven de retroalimentación para un mejoramiento a corto y mediano plazo.

Aunque es prácticamente imposible enumerar las distintas situaciones conflictivas y las posibles soluciones, a continuación se establecen una serie de normas básicas de actuación que permitirán al personal, enfrentarse a la situación de una manera efectiva y satisfactoria para el cliente y la empresa.

Procedimientos para reaccionar frente a reclamos

1	Mire al cliente a los ojos y exprese con su rostro una actitud relajada.
2	Asienta ligeramente con la cabeza, demostrando que le escucha y le entiende.
3	No se tome el reclamo de forma personal.
4	Pida disculpas.
5	Repita aquellos hechos que determinan el reclamo, valorando de esta forma el contenido de la misma.
6	Trate de resolver inmediatamente el reclamo.
7	Observe si el cliente se siente satisfecho con su respuesta o con lo que le ofrece.
8	Al cliente no le gusta que le manden de un lugar a otro así que el problema se debe de resolver con la persona involucrada y la persona de mayor jerarquía en el lugar.
9	Si el cliente no tiene razón no pierda su tiempo en discusiones inútiles, valore la imagen de la empresa, los comentarios de los clientes que están observando, su tiempo y el de sus

	colaboradores etc., analice rápidamente la situación y vea como le puede satisfacer de forma inmediata para terminar con la situación.
10	Si un cliente reclama de forma agresiva en un lugar público, intente atenderle en un lugar privado; no debemos olvidar que la imagen de nuestro establecimiento es muy importante.
11	Un cliente que reclama es casi un cliente perdido, multiplicado por todos aquellos a los que contará su “desafortunada historia” en el establecimiento.
12	Una reclamación es una oportunidad de mejora, debemos resolverla con seguridad, profesionalidad y confianza.
13	Dar un seguimiento a los reclamos.



Practicas prohibidas en el trabajo⁴

1.	Llamadas personales
2.	Visitas personales
3.	Masticar chicle
4.	Murmuración
5.	Deslealtad
6.	Carcajadas
7.	Chistes
8.	Beber licor
9.	Robar

⁴ Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. Etiqueta y Protocolo. 2000. Primera Edición. Guatemala

III. CONCLUSIONES

- La cordialidad y profesionalismo con que se trata a los clientes, es parte importante del éxito que puede tener un restaurante.
- La satisfacción del cliente depende tanto de la calidad y precio de la comida, como de la manera en que le atienden.

IV. RECOMENDACIONES

- Para tener éxito se debe contratar colaboradores profesionales y revisar los estándares de la calidad de la atención al cliente.
- Las quejas y los reclamos deben solucionarse de la forma correcta, dejando al cliente satisfecho.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. Etiqueta y Protocolo. 2000. Primera Edición. Guatemala.
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. Mesero de Bar y Restaurante. 2001. Guatemala.
- Peñalva, José. Manual de Procedimientos de Sala. 2008. Restaurante Bol. Alicante, España.
- Rey, A. y Wieland, F. Administración de operación en el servicio de alimentos y bebidas. 1993. Primera Edición. Editorial Diana. México D.F.
- Morfin, María del Carmen. Administración de comedora y bar. 2001. Primera Edición. Editorial Trillas. México. D.F.
- Alcaraz, E. Hughes, B. y Campos, M. Diccionario de términos de turismo y ocio. 2006. Editorial Ariel. Barcelona.
- Martín, William B. Ph. D. Calidad en el Servicio al Cliente. 1993. Grupo Editorial Iberoamérica. México.
- Martín, William B. Ph. D. Dirección de los Servicios de Calidad al Cliente. 1993. Grupo Editorial Iberoamérica. México.
- Beltrami, D. Gestión de calidad de Servicios Turísticos. Coordinador de la Comisión Normas IRAM
- Evans y Lindsay. Administración y Control de la Calidad. 2005. Sexta Edición. Editorial Thomson.
- Larson W. William. Mejorar la atención al cliente. 2004. Editorial Prentice Hall.

E – grafía

www.ingenieria.unam.mx

Instituto de Turismo de España: www.tourspain.es

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú:

www.mincetur.gob.pe

www.monografias.com

www.concatur.com

www.definicionabc.com

VI. ANEXOS

Glosario

Calidad.- “La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Calidez.- Que como anfitriones siempre reciban con cordialidad, amabilidad y hospitalidad al visitante.

Cliente.- Es la persona que demanda los productos y servicios que la empresa ofrece, por lo que consigue consolidarse en el mercado obteniendo los ingresos y rendimientos para posicionarse y sobrevivir.

Conocimiento.- Noción, idea, información, es el saber.

Estandarizar.- Procedimiento mediante el cual se realiza una actividad de manera que fue previamente establecida.

Habilidad.- Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

Hospitalidad.- Es el recibimiento y tratamiento amable de los desconocidos; la industria formada por los establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte y turismo.

Mando medio: Empleados de jerarquía media capaces de tomar decisiones únicamente vinculadas a sus funciones y/o departamento.

Manejo de quejas: Parte de las funciones dentro de la atención al cliente que busca brindar la mejor solución posible a un problema planteado por el cliente con respecto al servicio ofrecido.

Manual de buenas prácticas.- Conjunto de acciones y medidas que buscan lograr, en aquellos que las adopten en sus operaciones y servicios, resultados eficientes con el uso óptimo de recursos. En turismo, principalmente se han desarrollado manuales de buenas prácticas sostenibles (que incluyen los ejes económicos, socio-cultural y ambientales) y en calidad de los servicios.

Manual de procedimientos.- Es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

Modales.- Formas de comportarse una persona.

Ocupación.- Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

Perspectiva.- Manera en que se enfocan las cosas para apreciarlas adecuadamente.

Procedimiento.- “Serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente, disminuyen la probabilidad de accidentes”, ahorran tiempo y dinero para la empresa y para los operarios.

Profesionalismo.- Que cada vez que trabajemos, se destaque, por sencillo o humilde que sea lo que hagamos, la calidad y servicio que prestemos, y además que sean calificados como óptimos por el turista.

Servicio de Alimentos y Bebidas.- Es la preparación, venta y servicio de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas para los clientes del restaurante.

Sugerencias: Propuestas que tienen como finalidad mejorar la calidad del bien, servicio o procedimiento. Existen diversas fuentes de sugerencia, entre las cuales destacan los clientes, empleados y socios comerciales.

5.6 Conclusiones

- Con elaboración de este manual, se busca facilitar en los estudiantes de la carrera de Turismo, el aprendizaje práctico de la atención al cliente en el área de restaurantes.
- La correcta utilización del manual de buenas prácticas para la atención al cliente, dará resultados positivos, ahorrando tiempo y dinero; al mismo tiempo proporcionará personal calificado que realizará las tareas de manera ordenada y lógica.
- Este manual tiene relación directa con éxito de un restaurante; que es la atención de una mesa, realizada directamente por los meseros, capitanes de meseros que son supervisados por la administración de la empresa.

5.7 Recomendaciones

- Se recomienda la utilización de éste manual de buenas prácticas para la atención al cliente; para dar conocimientos básicos técnicos a los estudiantes de la carrera de Turismo.
- Desarrollar actividades en el área de servicio para unificar conocimientos de las tareas que se realizan pero, que requieren orden y procesos a seguir por los colaboradores de los restaurantes.
- Cuenta con una descripción del personal que interviene en el contacto directo con el cliente en el restaurante y el papel que juega, explicando su trabajo y sus atributos para realizarlo bien.

5.8 Bibliografía

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. Etiqueta y Protocolo. 2000. Primera Edición. Guatemala.

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. Mesero de Bar y Restaurante. 2001. Guatemala.

Peñalva, José. Manual de Procedimientos de Sala. 2008. Restaurante Bol. Alicante, España.

Rey, A. y Wieland, F. Administración de operación en el servicio de alimentos y bebidas. 1993. Primera Edición. Editorial Diana. México D.F.

Morfín, María del Carmen. Administración de comedora y bar. 2001. Primera Edición. Editorial Trillas. México. D.F.

Alcaraz, E. Hughes, B. y Campos, M. Diccionario de términos de turismo y ocio. 2006. Editorial Ariel. Barcelona.

Martín, William B. Ph. D. Calidad en el Servicio al Cliente. 1993. Grupo Editorial Iberoamérica. México.

Martín, William B. Ph. D. Dirección de los Servicios de Calidad al Cliente. 1993. Grupo Editorial Iberoamérica. México.

Beltrami, D. Gestión de calidad de Servicios Turísticos. Coordinador de la Comisión Normas IRAM

Centro Universitario de Santa Rosa, Universidad de San Carlos de Guatemala

Evans y Lindsay. Administración y Control de la Calidad. 2005. Sexta Edición. Editorial Thomson.

Larson W. William. Mejorar la atención al cliente. 2004. Editorial Prentice Hall.

E - grafía

www.ingenieria.unam.mx

Instituto de Turismo de España: www.tourspain.es

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú: www.mincetur.gob.pe

www.monografias.com

www.concatur.com

www.definicionabc.com

5.9 Anexos

Glosario

Calidad.- “La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Calidez.- Que como anfitriones siempre reciban con cordialidad, amabilidad y hospitalidad al visitante.

Cliente.- Es la persona que demanda los productos y servicios que la empresa ofrece, por lo que consigue consolidarse en el mercado obteniendo los ingresos y rendimientos para posicionarse y sobrevivir.

Conocimiento.- Noción, idea, información, es el saber.

Estandarizar.- Procedimiento mediante el cual se realiza una actividad de manera que fue previamente establecida.

Habilidad.- Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

Hospitalidad.- Es el recibimiento y tratamiento amable de los desconocidos; la industria formada por los establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte y turismo.

Mando medio: Empleados de jerarquía media capaces de tomar decisiones únicamente vinculadas a sus funciones y/o departamento.

Manejo de quejas: Parte de las funciones dentro de la atención al cliente que busca brindar la mejor solución posible a un problema planteado por el cliente con respecto al servicio ofrecido.

Manual de buenas prácticas.- Conjunto de acciones y medidas que buscan lograr, en aquellos que las adopten en sus operaciones y servicios, resultados eficientes con el uso óptimo de recursos. En turismo, principalmente se han desarrollado manuales de buenas prácticas sostenibles (que incluyen los ejes económicos, socio-cultural y ambientales) y en calidad de los servicios.

Manual de procedimientos.- Es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

Modales.- Formas de comportarse una persona.

Ocupación.- Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

Perspectiva.- Manera en que se enfocan las cosas para apreciarlas adecuadamente.

Procedimiento.- “Serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente, disminuyen la probabilidad de accidentes”, ahorran tiempo y dinero para la empresa y para los operarios.

Profesionalismo.- Que cada vez que trabajemos, se destaque, por sencillo o humilde que sea lo que hagamos, la calidad y servicio que prestemos, y además que sean calificados como óptimos por el turista.

Servicio de alimentos y bebidas.- Es la preparación, venta y servicio de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas para los clientes del restaurante.

Sugerencias: Propuestas que tienen como finalidad mejorar la calidad del bien, servicio o procedimiento. Existen diversas fuentes de sugerencia, entre las cuales destacan los clientes, empleados y socios comerciales.

Recursos financieros

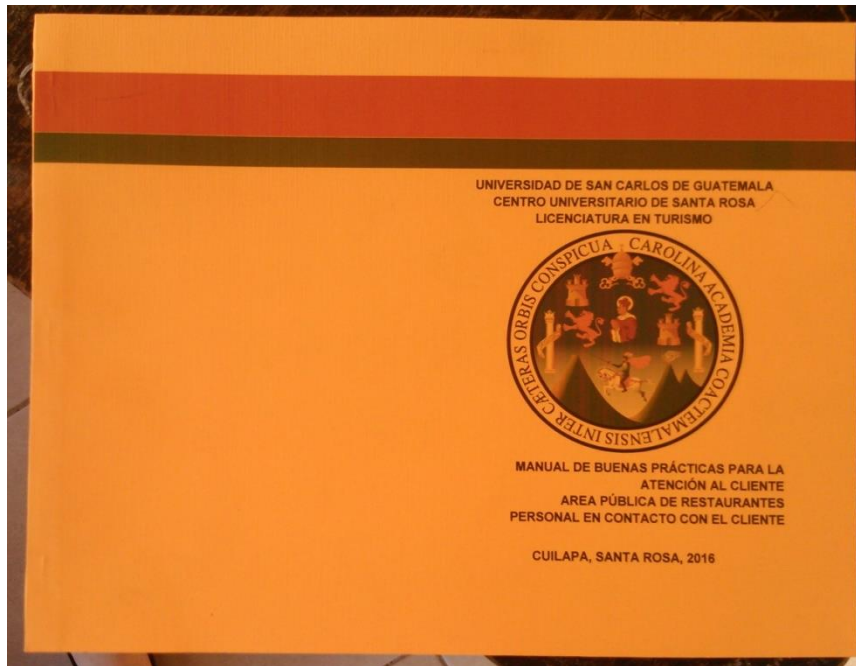
En la etapa para implementar el Manual de Buenas Prácticas para la Atención al Cliente, se realizará una inversión de Q80.00 en diversos gastos para implementar un ejemplar en el Centro Universitario de Santa Rosa.

Presupuesto:

Descripción	Cantidad	Precio unitario Q	Total Q
Impresiones	30	1.00	30.00
Empastado	1	25.00	25.00
Disco compacto	1	25.00	25.00
		Total	80.00

Este sería el costo total por estudiante, para implementar manuales en la carrera de Turismo.

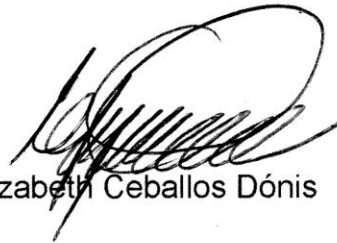
Evidencia de logro de la propuesta individual





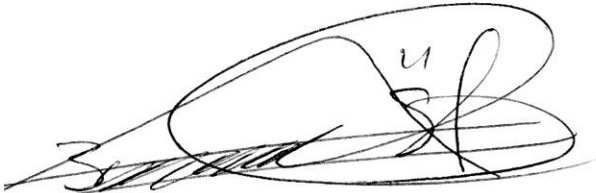
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Richillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



Capítulo VI

Capítulo VI

6.1 Conclusiones generales

- El diagnóstico realizado en el Centro Universitario de Santa Rosa, determinó la necesidad de priorizar la implementación de mobiliario y equipo para reforzar el área práctica de restaurantes en la carrera de Turismo.
- El proyecto y las intervenciones profesionales implementadas servirán para desarrollar actividades administrativas del Centro Universitario de Santa Rosa.
- Se creó el manual de buenas prácticas para la atención al cliente, para la efectiva aplicación y utilización del proyecto implementado.
- Se realizaron gestiones de fondos económicos para el desarrollo del proyecto ejecutado, cuyos beneficiarios fueron la población estudiantil y personal en general del Centro Universitario de Santa Rosa.

6.2 Recomendaciones generales

- Es de suma importancia dar a conocer a la población estudiantil y catedráticos del Centro Universitario de Santa Rosa, el proyecto de Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes; para que puedan usarlo y desarrollar actividades educativas y administrativas de forma adecuada.
- Se recomienda designar un salón en específico para ubicar el mobiliario y equipo implementado dentro del proyecto, y que a la vez sirva como área general de prácticas de la carrera de Turismo.
- Se debe llevar un estricto control del mobiliario y equipo implementado, con el propósito de cuidar y conservar dichos recursos.
- Es importante que los estudiantes y catedráticos, tengan conocimiento de la existencia del manual para la atención al cliente, para que hagan el uso adecuado de lo implementado en el proyecto.

6.3 Bibliografía general

- Alcaraz, E. Hughes, B. y Campos, M. Diccionario de términos de turismo y ocio. 2006. Editorial Ariel. Barcelona.
- Beltrami, D. Gestión de calidad de Servicios Turísticos. Coordinador de la Comisión Normas IRAM
- Consejo Departamental de Desarrollo del Departamento de Santa Rosa. Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, Dirección de Planificación Territorial. Plan de Desarrollo Departamental del Departamento de Santa Rosa. 2011. Guatemala. Magna Terra Editores. 90 p.
- Consejo Municipal de Desarrollo del Municipio de Cuilapa, Santa Rosa y Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, Dirección de Planificación Territorial. Plan de Desarrollo Cuilapa, Santa Rosa. Diciembre 2010. Guatemala. 88 p.
- Evans y Lindsay. Administración y Control de la Calidad. 2005. Sexta Edición. Editorial Thomson.
- García, J. y Luján, J. 1997. Guía de técnicas de investigación y cuaderno de trabajo. 23 ed. Guatemala, Serviprensa, C.A. 193 p.
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. Etiqueta y Protocolo. 2000. Primera Edición. Guatemala.
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. Mesero de Bar y Restaurante. 2001. Guatemala.
- Larson W. William. Mejorar la atención al cliente. 2004. Editorial Prentice Hall.
- Lexus Editores. Consultor Diccionario Enciclopédico. 2011. Thema Equipo Editorial, S. A. Barcelona.
- Martín, William B. Ph. D. Calidad en el Servicio al Cliente. 1993. Grupo Editorial Iberoamérica. México.
- Martín, William B. Ph. D. Dirección de los Servicios de Calidad al Cliente. 1993. Grupo Editorial Iberoamérica. México.
- Morfin, María del Carmen. Administración de comedora y bar. 2001. Primera Edición. Editorial Trillas. México. D.F.

- Oceano Grupo Editorial, S. A. Diccionario de Sinónimos y Antónimos. Barcelona.
- Peñalva, José. Manual de Procedimientos de Sala. 2008. Restaurante Bol. Alicante, España.
- Rey, A. y Wieland, F. Administración de operación en el servicio de alimentos y bebidas. 1993. Primera Edición. Editorial Diana. México D.F.
- Reyes López Elia Esperanza, Informe final de EPS, Licenciatura en Administración de Empresas. 2015.

E-grafía:

- <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2014/TurismoHotel/04.pdf>.
- www.concatur.com
- http://cooperativaelrecuerdo.com/images/phocagallery/Turismo_Santarosa/Casillas/escudo_601.jpg
- www.definicionabc.com
- http://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Rosa_%28Guatemala%29
- www.ingenieria.unam.mx
- Instituto de Turismo de España: www.tourspain.es
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú: www.mincetur.gob.pe
- www.monografias.com

Capítulo VII

Capítulo VII

7.1 Glosario

- **Análisis documental:** la descripción o el análisis documental consisten en describir un documento en sus partes esenciales para su posterior identificación y recuperación.
- **Autónoma:** estado y condición del individuo o pueblo que se gobierna con entera independencia.
- **Coadyuvar:** contribuir, cooperar. Ayudar a la consecución de algún objetivo.
- **Consonancia:** relación de conformidad entre algunas cosas.
- **Deserción:** abandonar el puesto, causa.
- **Diagnóstico:** alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.
- **Factible:** que se puede hacer.
- **Gestión:** hacer los trámites necesarios para lograr un asunto.
- **Objetivo:** un objetivo es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad.

- **Observación:** como técnica de investigación, consiste en "ver" y "oír" los hechos y fenómenos que queremos estudiar, y se utiliza fundamentalmente para conocer hechos, conductas y comportamientos colectivos.
- **Presupuesto:** cálculo anticipado del coste de una obra o un servicio.
- **Talento humano:** no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.
- **Turismo:** el turismo según la Organización Mundial de Turismo (OMT), es la actividad realizada por las personas al desplazarse por diferentes motivos fuera de su lugar habitual de residencia por un período superior a 24 horas e inferior a un año.
- **Viable:** asunto que puede llevarse a cabo.

Anexos

7.2 Anexos

7.2.1 Antecedentes

Santa Rosa

El departamento de Santa Rosa⁵ se encuentra situado en la región Sudeste de Guatemala, su cabecera departamental es Cuilapa (conocido como el ombligo de América por encontrarse en el centro del continente). Durante la época prehispánica estuvo habitado por pobladores Xinkas.

Limita al Norte con los departamentos de Guatemala (departamento) y Jalapa; al Sur con el Océano Pacífico; al Este con el departamento de Jutiapa; y al Oeste con el departamento de Escuintla.

Por su configuración geográfica que es bastante variada, sus alturas oscilan entre los 214 y 1.330,25 msnm, con un clima que varía desde el frío en las montañas hasta el cálido en la costa del Pacífico, pero generalmente templado.

Santa Rosa se inicia en las estribaciones de la Sierra Madre y los volcanes Cerro Redondo y Jumaytepeque, baja hasta los volcanes Cruz Quemada y Tecuamburro y se extiende al sur en el Canal de Chiquimulilla y las playas de Monterrico, Papaturro, Las Lisas y El Ahumado.

⁵http://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Rosa_%28Guatemala%29

Su división política es de catorce municipios.



- **Cuilapa**

Cuilapa⁶ constituye la cabecera del departamento de Santa Rosa y es reconocida internacionalmente como “El Centro de las Américas”.

Cuajiniquilapa, su etimología, alude al lugar donde abundan los cushines, árbol leguminoso de la familia de las *caesalpiniac* autilizados en la región para dar sombra al cafeto. Al este se encuentra la aldea San Juan de Arana, lugar que marca exactamente el Centro de las Américas. Según fotografía satelital de la NASA, en Cuilapa se encuentra el centro geográfico de las Américas, desde Alaska al cabo de Hornos en Chile, razón por la cual es conocida con dicho apelativo.

Se encuentra en la latitud 14° 16' 42" y longitud 90° 18' 00", Dista de 63 kilómetros de la ciudad capital y se puede llegar a través de la carretera interamericana.

Colinda al norte con Nueva Santa Rosa y Casillas; al este con Oratorio y San José Acatempa; al sur con Chiquimulilla, Santa María Ixhuatán y Oratorio; al oeste con Pueblo Nuevo Viñas y Barberena. La ciudad de Cuilapa se encuentra en los márgenes del río Cuilapa y al norte del río Los Esclavos. Tiene una extensión territorial de 365 km².

Para 2010 se estimaba una población de 38,979 habitantes. Según acuerdo municipal, el municipio de Cuilapa cuenta con 96 lugares poblados distribuidos de la siguiente manera: 1 casco urbano (dividido en 14 entre barrios y colonias), 22 aldeas, 48 caseríos y 25 fincas.

⁶http://cooperativaelrecuerdo.com/images/phocagallery/Turismo_Santarosa/Casillas/escudo_601.jpg

- **Historia Centro Universitario de Santa Rosa**

Antecedentes históricos

En el año de 1967, el Honorable Consejo Superior Universitario acordó: “Autorizar a la Facultad de Humanidades para impartir cursos con validez académica a profesores que radiquen en los departamentos de la República”. En el año de 1975 nació el Programa de Centros Regionales Universitarios, con la creación del Centro Universitario del Norte, con sede en la ciudad de Cobán.

Con la presencia de los Centros Universitarios y las Secciones Departamentales de las Facultades de Humanidades, Ciencias Económicas y Ciencias Jurídicas y Sociales, se ha respondido en alguna medida, a la demanda de educación superior de la población estudiantil del interior de la República.

A finales de **1997**, se autorizó el funcionamiento de la Universidad Mariano Gálvez en el municipio de Cuilapa e inició el ciclo académico en **1998** con las carreras de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, Licenciatura en Administración de Empresas y Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales; posteriormente, implementaron las carreras de Licenciatura en Ingeniería en Sistemas, Psicología y Trabajo Social. La Universidad Galileo (FISICC-IDEA) tuvo una extensión en donde se impartieron las carreras de Licenciatura en Informática y Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, pero dejó de funcionar hace aproximadamente tres años.

Luego, la Junta Directiva de la Facultad de Humanidades, en sesión extraordinaria, el 19 de octubre de 1,999, autorizó la apertura de la Sección Departamental de Chiquimulilla, Santa Rosa. (Punto Décimo, Acta No. 24-99). Posteriormente, el 30 de septiembre de 2003, la Junta Directiva de la Facultad de Humanidades, en sesión ordinaria, acordó autorizar la apertura de la Sección Departamental de Taxisco, Santa Rosa. (Punto Vigésimo Quinto, Acta No. 21-2003).

El 6 de abril de 2005, el Consejo Superior Universitario, según consta en el Punto CUARTO del Acta No. 09-2005, aprobó la creación de la sección Universitaria de la 20 Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, en el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa, en la cual se imparten las Carreras de Abogacía y Notariado en el grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

La demanda de carreras a nivel universitario crece cada día, lo cual hizo que las autoridades locales y la Asociación “Amigos de Cuilapa”, con fecha 26 de mayo del 2,005 solicitaran al Señor Rector Dr. Luís Alfonso Leal Monterroso, el apoyo a efecto de intervenir, ante el Consejo Superior Universitario para la creación del Centro Universitario de Santa Rosa. También se requirió en su oportunidad gestionar ante el Organismo Ejecutivo, para que dicho Centro funcione en las instalaciones de la desmovilizada Zona Militar No.11, con sede en Cuilapa.

En función de lo anterior el Señor Rector requirió a la Coordinadora General de Planificación, elaborar el estudio de factibilidad. En sesión celebrada el 19 de abril del año 2006, el Honorable Consejo Superior Universitario en el Punto SEXTO, denominado ASUNTOS ACADÉMICOS, Inciso 6.1 del Acta No.11-2006, conoció el proyecto para la creación del Centro Universitario de Santa Rosa, tomando en consideración las necesidades de formación de recursos humanos en la región, así como todos los aspectos relacionados con la creación del mismo, por lo que el Honorable Consejo Superior Universitario aprueba la creación, dejando la sede en el municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa e instruyendo a la Administración Central de Rectoría la ejecución de las actividades necesarias para tal fin.

En cumplimiento con el artículo 2º. de la Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Decreto número 325 y de acuerdo a lo recomendado por la Comisión encargada de elaborar el Estudio de Factibilidad aprobado por el Honorable Consejo Superior Universitario y con opinión favorable del Departamento de Asesoría y Orientación Curricular de la División de Desarrollo Académico (REF: DAOC-006-2006 de fecha 30 enero 2006), con la apertura del Centro Universitario de

Santa Rosa, se impartirán en su primera fase, previo proceso de autorización, las carreras de: **Técnico en Turismo y Técnico en Gerencia y Gestión Empresarial**, las cuales fueron 21 solicitadas por la población estudiantil del nivel diversificado y la población flotante (egresados de nivel medio que no han podido continuar estudios universitarios) del departamento de Santa Rosa. Luego de finalizar el sexto semestre, los egresados podrán continuar la licenciatura para completar su formación profesional.

La población estudiantil del nivel medio de Santa Rosa, no ha sido receptiva a la carrera de Técnico y Licenciatura en Gerencia y Gestión Empresarial, pese a que en la promoción del centro realizada el Departamento se ha indicado que es similar a la carrera de Administración de Empresas; situación que se confirmó con el estudio realizado en el primer semestre del año 2008, por la Licenciada Herminia Sagastume y estudiantes del primer año de la carrera de Turismo, donde se deja sentir por parte de los estudiantes del nivel medio el deseo de estudiar la carrera de **Administración de Empresas**. De acuerdo a los datos de éste estudio para el año 2008 se inscribieron en el nivel medio un total de 6,413 estudiantes, 2,815 en cuarto, 2,206 en quinto y 1392 en sexto. Para el año 2008 se inscribieron en el último año en las carreras a nivel medio un total de 2,315 estudiantes (ver cuadros 11, 12, 13) de éste total 1,167 mostraron interés en continuar estudios universitarios; los estudiantes manifestaron interés por estudiar las carreras de Administración de Empresas 14.4%, Derecho 10.5%, Ingeniería en Sistemas 10.5%, Psicología 9.5%, Turismo 8.9%, Auditoría 8.2% y Enfermería 6.9%, el otro 30.8% se distribuye entre las otras carreras de interés.

Tomando en cuenta que la globalización proporciona un mundo de oportunidades en cuanto a tecnología, medios de comunicación y servicios, lo cual permite una mejor calidad de vida. La carrera de Técnico y Licenciatura en Administración de Empresas, brinda los lineamientos que le proporcionarán al futuro profesional los conocimientos científicos modernos para desarrollar las habilidades y destrezas, necesarias para obtener una visión de su entorno, generar empresas o transformar

aquellas donde sean requeridos sus servicios, cumpliendo con ello, la función social básica de bienestar individual y familiar y su compromiso con el desarrollo económico social del Departamento, de la región y del país.

Asimismo, en el año 2007, se apertura la carrera de Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa, en las extensiones de Cuilapa, Barberena, Taxisco y Chiquimulilla. Ésta última también cuenta con la carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado.

Para el año 2,009, el Centro Universitario estaría en capacidad de ofrecer carreras, como Ciencias de la Comunicación, Diseño Gráfico, Enfermería y otras que demande la comunidad estudiantil del departamento Santa Rosa.

En el año 2012 se apertura la carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado en la extensión de Cuilapa. Asimismo, la carrera de Técnico en Administración de Empresa en Chiquimulilla.⁷

- **Ubicación:**

El Centro Universitario de Santa Rosa, se ubica en Colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello, Cuilapa, Santa Rosa.

- **Metas del Centro Universitario de Santa Rosa**

Lograr que los estudiantes de las diferentes carreras sean profesionales de excelencia que les permita alcanzar su desarrollo integral y responder a las demandas de una sociedad cambiante y tecnológicamente avanzada.

Aplicar estrategias, métodos y técnicas que respondan a las necesidades educativas actuales.

⁷www.usac.edu.gt/catalogo/cunsaro.pdf

Alcanzar un clima institucional en el cual el estudiantado, el personal administrativo y docente puedan compartir ideas e intereses mutuos, mejorando la calidad de vida y el desarrollo socioeconómico de las áreas en que sirve el Centro Universitario.

Dar a conocer las carreras con las que actualmente cuenta el Centro Universitario para aumentar la población estudiantil.

- **Funciones de los Centros Regionales**

En el Artículo 8 del Reglamento General de los Centros Regionales Universitarios, se describen como funciones de los Centros Regionales Universitarios las siguientes:

- Análisis crítico de la realidad natural y social de la región que permita el conocimiento de la misma, su interpretación científica y proporcione las bases necesarias para crear programas de acción.
- La investigación en equipos multi-profesionales, con enfoques interdisciplinarios y haciendo participar a personas de la colectividad como miembros del equipo investigador.
- El desarrollo educativo a través de la formación de recursos humanos calificados y el desarrollo de programas de educación de base y de educación permanente para la población en general.
- La formación de los recursos humanos de nivel superior que se requieran en el área de influencia de los Centros.
- El ofrecimiento a través de la docencia extramuros de servicios profesionales, con el objeto de que los miembros de la colectividad regional, reciban asesoría y colaboración en la solución de sus problemas concretos.
- El inventario y aforo continuo de los recursos naturales, humanos y culturales de la región.

- La participación en el desarrollo de parques nacionales o los que el mismo Centro considere que deben establecerse, así como promover acciones para proteger la fauna, la flora y los biotopos protegidos, y los centros arqueológicos y complejos espeleológicos de la región.
- Estudio del impacto ecológico y económico-social de los proyectos de carácter regional y nacional.
- La promoción del potencial cultural de la región.
- La evaluación permanente del impacto de la Universidad de San Carlos de Guatemala y de los programas de los Centros en los ambientes regionales.
- El desarrollo de actividades culturales y sociales que permiten ampliar a los habitantes de la región, las perspectivas de su concepción del mundo y les den la oportunidad de tomar parte como sujetos críticos y participantes creativos, mediante programas orgánicos integrados de desarrollo y formación ética, estética, científica y social.
- **Servicios**

Dentro de ellos tenemos la extensión universitaria, docencia, biblioteca e investigación. Esta última es la que actualmente realizan los estudiantes en el transcurso de la carrera, así como los seminarios. Además el Ejercicio Profesional Supervisado en las carreras de Administración de Empresas, Turismo y Profesorado de Enseñanza Media.

También se cuenta en Chiquimulilla con el Bufete Popular que emprendió labores desde septiembre del año 2011. La biblioteca actualmente cuenta con 1125 libros que están disponibles para los estudiantes y personal que labora en las oficinas del Centro Universitario.

- **Limitaciones**

En cuanto a las limitaciones que tiene actualmente el Centro Universitario actualmente está la económica porque desde el año 2009 ha sido relativamente poco el aumento que le ha autorizado para las necesidades que este tiene.

7.2.2 Carta de solicitud del Ejercicio Profesional Supervisado

Licenciado Ma.
Armando Aguilar Pachillá
Director y Coordinador de Exámenes Generales de Graduación
Centro Universitario de Santa Rosa CUNSARO

Yo **Olga Odilia Yoc Arévalo**, estudiante activa de éste Centro Universitario con carné No.200942612, estudiante de la carrera de Licenciatura en Turismo, de 25 años de edad, soltera, guatemalteca, me identifico con el Número Personal de Identificación DPI 1580 03640 0101, extendido en el Registro Nacional de la Personas de Guatemala, Guatemala, con vecindad en Barrio El Llanito, Cuilapa, Santa Rosa. Atentamente comparezco ante usted para exponerle lo siguiente:

HECHOS:

1. Es el caso señor coordinador que completé el pensum de estudios de la carrera de Licenciatura en Turismo, en el mes de junio de 2013; adjuntando los documentos siguientes, tal como lo solicita el normativo para el desarrollo del ejercicio profesional supervisado en su artículo 14, como requisito para asignación de ejercicio profesional supervisado:
 - a) Constancia original de estar inscrita en la carrera correspondiente del Centro Universitario de Santa Rosa.
 - b) Constancia de pago de matrícula consolidada vigente.
 - c) Solvencias de biblioteca y tesorería.
 - d) Constancia de cierre de currículum o pensum de estudios a nivel de licenciatura.
 - e) Certificación general de cursos de carrera intermedia y terminal
 - f) Currículum vitae y constancia de carencia de antecedentes penales y policíacos
 - g) Cartas de recomendación acreditadas por autoridades de la comunidad donde vivo.
 - h) Constancia de haber aprobado el taller propedéutico.
2. Así mismo quiero manifestarle que he cumplido con los requisitos previos para poder someterme al Ejercicio Profesional Supervisado, de conformidad con el reglamento respectivo, por lo anterior respetuosamente a usted, con fundamento en el artículo 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala:

SOLICITO:

Se autorice realizar al Ejercicio Profesional Supervisado, fijándose para el efecto la fecha respectiva de inicio y notificarme en oficinas de éste Centro Universitario.

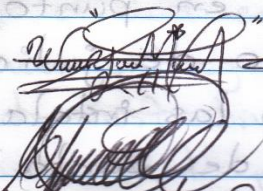

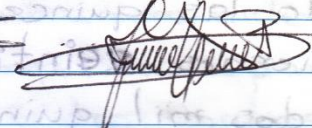
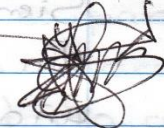
Cuilapa, 20 de mayo de 2015.


Olga Odilia Yoc Arévalo
Técnica en Turismo
Carné No. 200942612

7.2.3 Acta toma de posesión del Ejercicio Profesional Supervisado

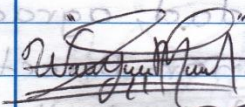

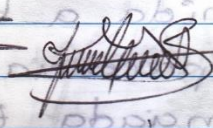
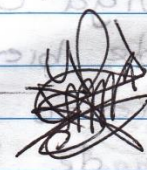
Aldea Nuestra Señora del Carpinello, aldea Los Esclavos, veintisiete de mayo de dos mil quince. PRIMERO: reunidos en el lugar que ocupa el Centro Universitario de Santa Rosa del Centro Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, siendo las seis horas de la tarde, del día miércoles veintisiete, se da formal toma de posesión del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) a los estudiantes de la carrera de Turismo, siendo ellas: Olga Odilia Yoc Arévalo con número de carné dos mil nueve, cuarenta y dos mil seis cientos doce, Jennifer Gabriela Cruz Barrios con carné número dos mil nueve cuarenta y dos mil seiscientos seis, María de Los Angeles Navarro Marroquín con carné número dos mil nueve cuarenta y cuatro mil ciento cuarenta y dos, y Wendy Yessenia Molina Alcántara, con carné número dos mil once cuarenta y tres mil cuatrocientos setenta y cinco. SEGUNDO: se dan las indicaciones en las cuales será desarrollado el EPS, consistiendo en etapas de diagnóstico, intervención profesional, evaluación y ejecución del proyecto, a razón de seiscientos cuarenta horas. TERCERO: el EPS será realizado en el Centro Universitario de Santa Rosa, tomando posesión del mismo el día miércoles veintisiete de mayo de dos mil quince. CUARTO: finalizando la presente en el mismo lugar y fecha, siendo las dieciocho treinta horas, dando fe

los que en ella intervenimos. ---

Asesora de Eps.

OTROSI: QUINTO: la asesora de EPS licenciada Elizabeth Ceballos quien dió formal toma de posesión a las estudiantes de EPS quienes estarán en el lugar de practica en días y horarios libres, de lunes a domingo de siete a diecisiete horas, variando los horarios en determinados días, se les solicita llevar un agenda personal y el libro de asistencia que servirá como respaldo para confirmar los días de asistencia al EPS. SEXTO: se da a conocer que el día jueves veintiuno de mayo se realizarán las encuestas para diagnosticar las necesidades con las que cuenta el centro Universitario, específicamente en la carrera de Turismo. se realizaron las encuestas anteriormente por motivo que los estudiantes se irán de vacaciones en el mes de junio de dos mil quince. SEPTIMO: finalizando la presente en el mismo lugar y fecha, siendo las diecinueve horas. Damos Fé los que en ella intervenimos. ---

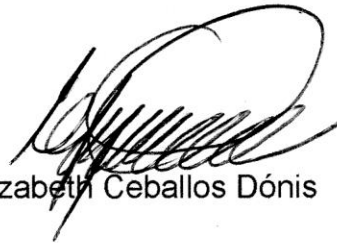
   

Asesora Eps



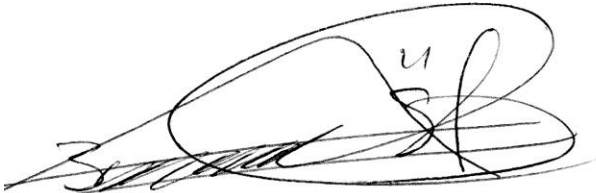
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



7.2.4 Acta final del Ejercicio Profesional Supervisado

10

Acta No. 05-2015

Siendo las quince horas en punto del día martes once de agosto del año dos mil quince, reunidos en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ubicado en Colonia Las Monjas, Aldea Los Esclavos, Cuilapa Santa Rosa, se encuentran presentes las estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado, de la carrera de Licenciatura en Turismo Olga Odilia Yoc Arévalo, Jennifer Gabriel Cruz Barrios, Wendy Yessenia Molina Alcántara y María de Los Angeles Navarro Marquín, así también autoridades del Centro Universitario, y asesora del Ejercicio Profesional Supervisado Licenciada Elizabeth Ceballos con la finalidad de hacer entrega del proyecto final ejecutado, como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de las estudiantes ya mencionadas. PRIMERO: toma la palabra la estudiante María Navarro para dar la bienvenida y presentación del grupo de Ejesistas, luego la estudiante Wendy Molina realiza la presentación de la Fase diagnóstica del proyecto, dando las razones del porque se realiza el mismo, continúa la estudiante Olga Yoc realizando la presentación de la fase de intervenciones profesionales, la estudiante Jennifer Cruz realiza la presentación del proyecto titulado "Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de r

taurantes de la Carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa", dando a conocer el contenido del proyecto. Toma la palabra la asesora del Ejercicio Profesional Supervisado Licenciado Elizabeth Ceballos y luego el señor Director el Licenciado Balter Armando Aguilar. SEGUNDO: se realiza la entrega de reconocimientos por apoyo incondicional, a las estudiantes por parte de las autoridades del Centro Universitario, la estudiante María Navarro da palabras de agradecimiento y despedida a los presentes. TERCERO: Se realiza la presentación del montaje del proyecto dando a conocer las piezas que incluye, siendo las siguientes: una mesa de madera para banquetes, dieciséis sillas de madera tapizadas, ocho anillos para servilletas, dos canastos de bambú para pan, ocho baja platos, una base oval de barro para arreglo floral, una vajilla de porcelana blanca de cuarenta y siete piezas que incluye: ocho platos para sopa, ocho platos planos grandes, ocho platos pequeños para pastel, ocho porcelanas, ocho tazas para café, una ensaladera, un cremero, una tetera, una azucarera, un plato oval para juego de té, una tapadera para tetera y otra para la azucarera; un juego de salero, pimentero y base para palillos con una base oval pequeña, una vinagrera, dos set de cubiertos de acero inoxidable que incluyen ocho cucharas grandes, ocho cucharas pequeñas, ocho tenedores grandes, ocho tenedores peque-

ños y ocho cuchillos; doce set de copas que incluyen nueve copas para vino, de este punto cinco onzas, nueve copas para vino de nueve onzas, nueve copas para champagne de siete punto cinco onzas, ve copas para agua de cuarenta onzas; un juego de veinticuatro vasos que incluye doce vasos altos de quince punto una onza y doce vasos para whisky; dos pichetes vidrio; en la mantelería se encuentra un mantel, dos sobremantel color naranja, dieciocho servilletas de tela, dieciséis fundas para silla y dieciséis mañás color naranja para silla; finalizada la descripción de las piezas que incluye el proyecto se realiza demostración del montaje y el servicio de restaurantes por parte de las estudiantes. CU
TO: se finaliza la actividad por parte de las estudiantes haciendo entrega del proy
QUINTO: no habiendo nada más que hacer constar se da por finalizada la present
 dos horas después de su inicio, en el mismo lugar y fecha, damos fé los que en ella in
 tervenimos.





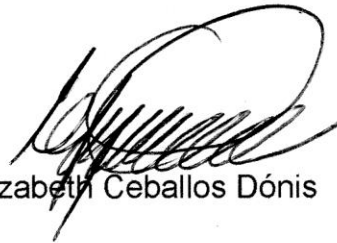






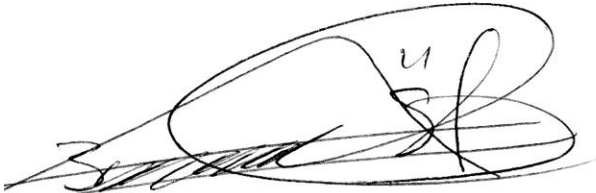
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



7.2.5 Entrega del proyecto





7.2.6 Boleta de encuesta

Boleta dirigida a estudiantes de la carrera de Técnico y Licenciatura en Turismo del CUNSARO

Como trabajo de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), de las alumnas de la cohorte 2013, de Licenciatura en Turismo del CUNSARO-USAC, se está realizando un diagnóstico con la finalidad de evaluar la situación actual de la carrera de Técnico y Licenciatura en Turismo de éste Centro Universitario, por lo cual, le rogamos su colaboración respondiendo a las siguientes preguntas con toda la sinceridad posible. Hacemos de su conocimiento que la información brindada es confidencial y no tiene ningún otro fin.

1. ¿Cree usted que la carrera de Turismo tiene deficiencias?

SI NO

¿Por qué? _____

2. ¿Considera usted que se han alcanzado los objetivos que plantean los distintos cursos que conforman la carrera de Turismo, en cuanto a las áreas prácticas?

SI NO

¿Por qué? _____

3. ¿Considera usted que la carrera de Turismo cuenta con el equipo necesario para el desarrollo de las diferentes áreas prácticas?

SI NO

¿Por qué? _____

4. ¿Considera usted que es necesaria la implementación de equipo para las áreas prácticas de la carrera de Turismo?

SI NO

¿Por qué? _____

5. ¿Conoce usted el equipo necesario que se utiliza en el servicio del área pública en los restaurantes?

SI NO

¿Cuál? _____

6. ¿Cuál de las áreas prácticas considera usted que se debe fortalecer con equipo para el mejor desarrollo de las actividades que cada una de ésta conlleva?

- Hotelería
- Restaurantes

7. ¿Usted tiene conocimiento de la existencia de equipo básico para realizar actividades prácticas en los distintos cursos en su salón de clases?

SI NO

8. ¿Qué equipo considera que sería de mayor importancia tener para el desarrollo de las actividades prácticas de la carrera de Turismo?

- Cristalería
- Mobiliario básico para restaurante
- Mantelería
- Mobiliario y equipo para habitaciones

9. ¿Usted ha realizado dentro del CUNSARO alguna actividad práctica relacionada con su carrera?

SI NO

¿Cuál? _____

p

10. ¿Cómo estudiante le gustaría que se implemente equipo básico para reforzar el área práctica de los distintos cursos de la carrera de Turismo?

SI NO

¿Por qué? _____

11. ¿Considera que usted como estudiante del CUNSARO ha demostrado el interés suficiente para su formación como futuro profesional del turismo?

SI NO

Si su respuesta es No ¿cuál cree que sea el principal motivo? _____

12. ¿Considera que la carrera de Turismo del CUNSARO satisface las necesidades que el estudiante y el mercado laboral del turismo demanda?

SI NO

¿Por qué? _____

13. ¿La carrera de Turismo es lo que usted esperaba al ingresar a éste Centro Universitario?

SI NO

¿Por qué? _____

14. ¿Sus docentes han demostrado interés para que usted como estudiante, realice prácticas relacionadas a los diferentes cursos y con el equipo adecuado?

SI NO

15. ¿Considera que la carrera de Turismo necesita mejorar en algún aspecto?

SI NO

¿Cuál? _____



**7.2.7 Boleta de cuestionario
Personal administrativo**

Como trabajo de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), de las alumnas de la carrera de Licenciatura en Turismo del CUNSARO USAC, se está realizando un diagnóstico con la finalidad de evaluar la situación actual del área administrativa de éste Centro Universitario, por lo cual le pedimos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas, marcando con una X la respuesta correcta y respondiendo a las cuestiones que le siguen a cada interrogante para reforzar su respuesta. Hacemos de su conocimiento que la información brindada es confidencial y no tiene ningún otro fin.

1. ¿Usted conoce los objetivos administrativos del Centro Universitario de Santa Rosa?

SI NO

¿Por qué? _____

2. ¿Considera que se están logrando los objetivos del Centro Universitario de Santa Rosa?

SI No

¿Por qué? _____

3. ¿Ejerce usted sus funciones administrativas en su totalidad?

SI NO

¿Por qué? _____

4. ¿Considera que el área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa tiene carencias?

SI NO

¿Cuáles? _____

5. ¿Considera que es necesaria la implementación de algunos elementos que le ayuden a desarrollar su trabajo de manera eficiente y eficaz?

SI NO

¿Cuáles?

Mobiliario y equipo
Enseres de limpieza

Papelería
Telecomunicaciones

6. ¿Considera de importancia el reforzamiento en el área de cómputo?

SI NO

Especifique:

Computadoras
Fotocopiadoras

Impresoras
Proyectores

7. ¿El Centro Universitario de Santa Rosa cuenta con el mobiliario y equipo necesario para realizar reuniones administrativas?

SI NO

¿Por qué? _____

8. ¿Cuál de las carreras del Centro Universitario de Santa Rosa, de plan diario con sede en Cuilapa, tiene mayor deficiencia?

SI NO

¿Cuál?

Turismo
Ciencias Jurídicas y Sociales
Administración de Empresas

9. ¿Cómo parte del personal administrativo del Centro Universitario cree que la carrera de Turismo necesita insumos para implementar el área práctica de la carrera?

SI NO

¿En qué área?

Turismo Hoteles Restaurantes

10. ¿Usted cómo personal del área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa es capaz de identificar las necesidades principales de su área de trabajo?

SI NO

¿Cuáles podría mencionar? _____

7.2.8 Análisis e interpretación de resultados de encuestas

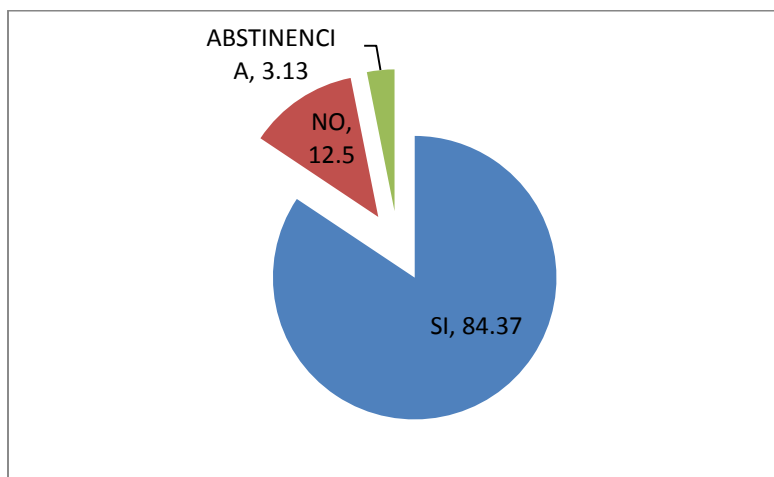
Encuestas realizadas a estudiantes de la carrera de Turismo

¿CREE USTED QUE LA CARRERA DE TURISMO TIENE DEFICIENCIAS?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
27	84.37	4	12.50	1	3.13	Sí: Porque no cuenta con áreas prácticas para los distintos cursos con que cuenta la carrera.
						No: Porque se está implementando correctamente el pensum de estudios de la Carrera.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 84.37% dijo que sí, porque no cuenta con áreas prácticas para los distintos cursos con que cuenta la carrera, el 12.50% dijo que no, porque se está implementando correctamente el pensum de estudios de la carrera y el 3.13% no respondió.



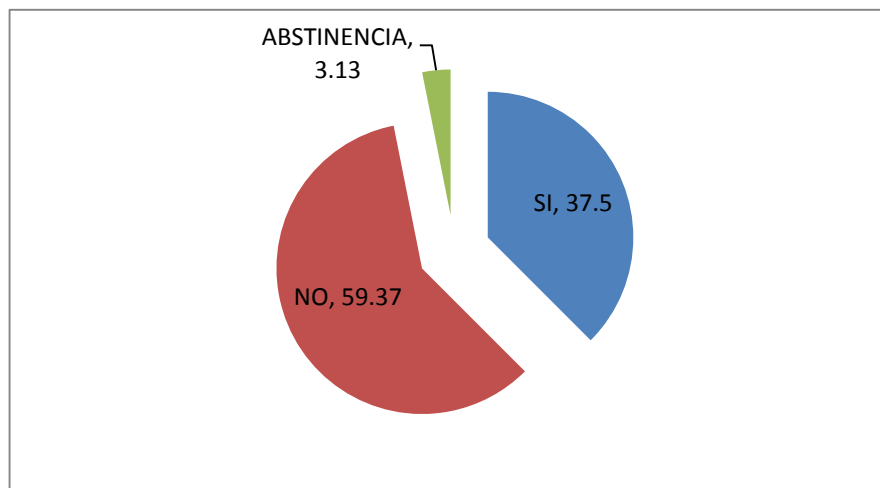
INTERPRETACIÓN: el 84.37% representa a 27 estudiantes que dijeron "SI"; el 12.50% representa a 4 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CONSIDERA USTED QUE SE HAN ALCANZADO LOS OBJETIVOS QUE PLANTEAN LOS DISTINTOS CURSOS QUE CONFORMAN LA CARRERA DE TURISMO, EN CUANTO A LAS ÁREAS PRÁCTICAS?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
12	37.50	19	59.37	1	3.13	Sí: Porque en algunos cursos se pueden realizar prácticas con giras de campo.
						No: Porque no existen áreas prácticas para la carrera de Turismo dentro del Centro Universitario.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 37.50% dijo que sí, porque en algunos cursos se pueden realizar prácticas con giras de campo, el 59.37% dijo que no, porque no existen áreas prácticas para la carrera de Turismo dentro del Centro Universitario y el 3.13% no respondió.



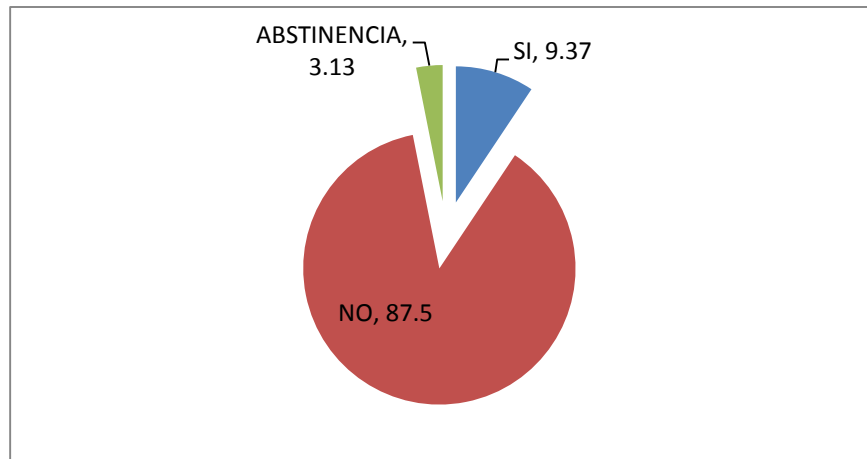
INTERPRETACIÓN: el 37.50% representa a 12 estudiantes que dijeron "SI"; el 59.37% representa a 19 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CONSIDERA USTED QUE LA CARRERA DE TURISMO CUENTA CON EL EQUIPO NECESARIO PARA EL DESARROLLO DE LAS DIFERENTES ÁREAS PRÁCTICAS?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
3	9.37	28	87.50	1	3.13	Sí: cuando se realizan giras de campo. No: porque carece de áreas prácticas.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 9.37% dijo que sí, porque en algunos cursos se pueden realizar giras de campo, el 87.5% dijo que no, porque no existen áreas prácticas y el 3.13% no respondió.



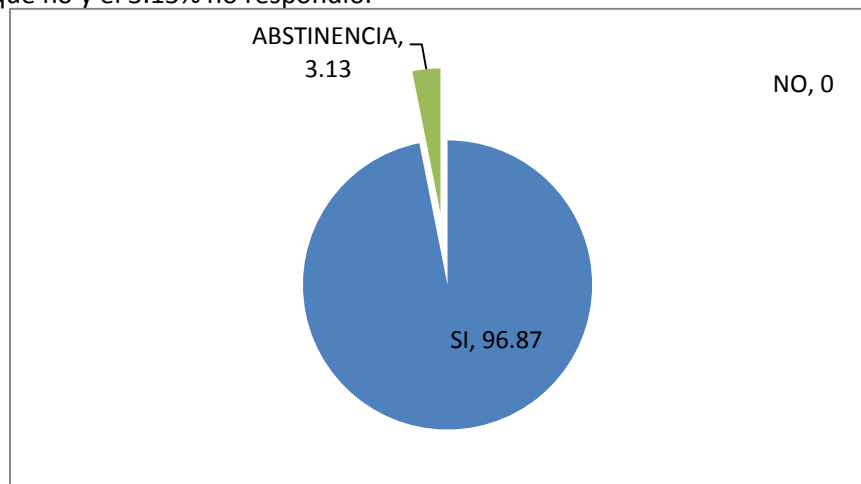
INTERPRETACIÓN: el 9.37% representa a 3 estudiantes que dijeron "SI"; el 87.50% representa a 28 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CONSIDERA USTED QUE ES NECESARIA LA IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPO PARA LAS ÁREAS PRÁCTICAS DE LA CARRERA DE TURISMO?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
31	96.87	0	0	1	3.13	SÍ: para poder obtener un mejor desempeño estudiantil; y alcanzar los objetivos de la carrera.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 96.87% dijo que sí, para poder obtener un mejor desempeño estudiantil y alcanzar los objetivos de la carrera, el 0.0% dijo que no y el 3.13% no respondió.



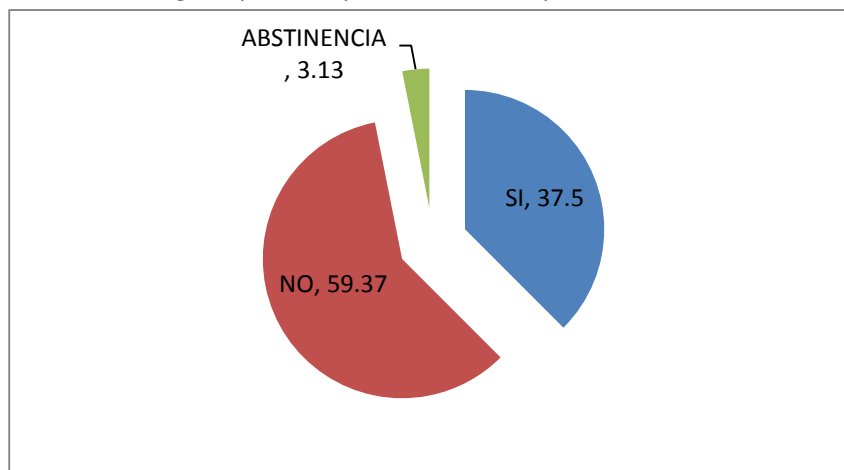
INTERPRETACIÓN: el 96.87% representa a 31 estudiantes que dijeron "SI"; el 0.0% representa a 0 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CONOCE USTED EL EQUIPO NECESARIO QUE SE UTILIZA EN EL SERVICIO DEL ÁREA PÚBLICA EN LOS RESTAURANTES?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿CUÁL?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
12	37.50	19	59.37	1	3.13	Sí: cristalería, mantelería, mobiliario de comedor.
						No: porque no han realizado ninguna práctica.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 37.5% dijo que sí, mencionando cristalería, mantelería y mobiliario de comedor, el 59.37% dijo que no, porque no han realizado ninguna práctica y el 3.13% no respondió.



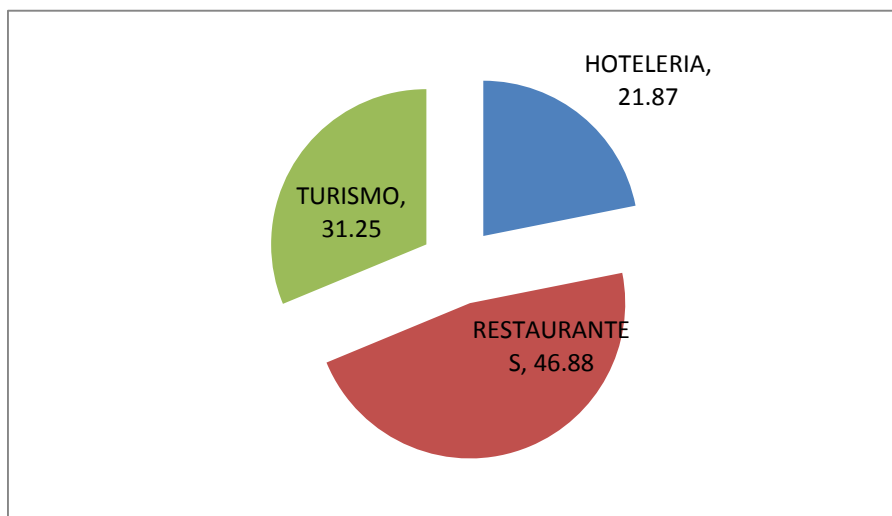
INTERPRETACIÓN: el 37.50% representa a 12 estudiantes que dijeron "SI"; el 59.37% representa a 19 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CUÁL DE LAS ÁREAS PRÁCTICAS CONSIDERA USTED QUE SE DEBE FORTALECER CON EQUIPO PARA EL MEJOR DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES QUE CADA UNA DE ÉSTAS CONLLEVA?

HOTELERÍA		RESTAURANTES		TURISMO	
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO
7	21.87	15	46.88	10	31.25

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 21.87% dijo hotelería, el 46.88% dijo restaurantes y el 31.25% dijo turismo.



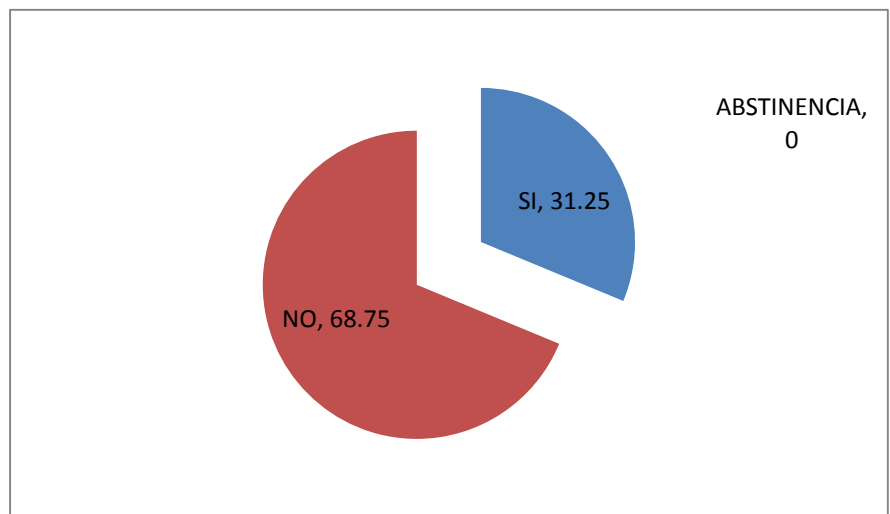
INTERPRETACIÓN: el 21.87% representa a 7 estudiantes que dijeron "HOTELERÍA"; el 46.88% representa a 15 estudiantes que dijeron "RESTAURANTES" y el 31.25% representa a 10 estudiantes que dijeron "TURISMO"; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿USTED TIENE CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE EQUIPO BÁSICO PARA REALIZAR ACTIVIDADES PRÁCTICAS EN LOS DISTINTOS CURSOS EN SU SALÓN DE CLASES?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
10	31.25	22	68.75	0	0	<p>Sí: porque se cuenta con el mobiliario y equipo de un bar.</p> <p>No: porque es el principal motivo por el que no se realizan prácticas de los cursos en el Centro Universitario.</p>

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 31.25% dijo que sí, porque se cuenta con el mobiliario y equipo de un bar, el 68.75% dijo que no, porque es el principal motivo por el que no se realizan prácticas de los cursos en el Centro Universitario.



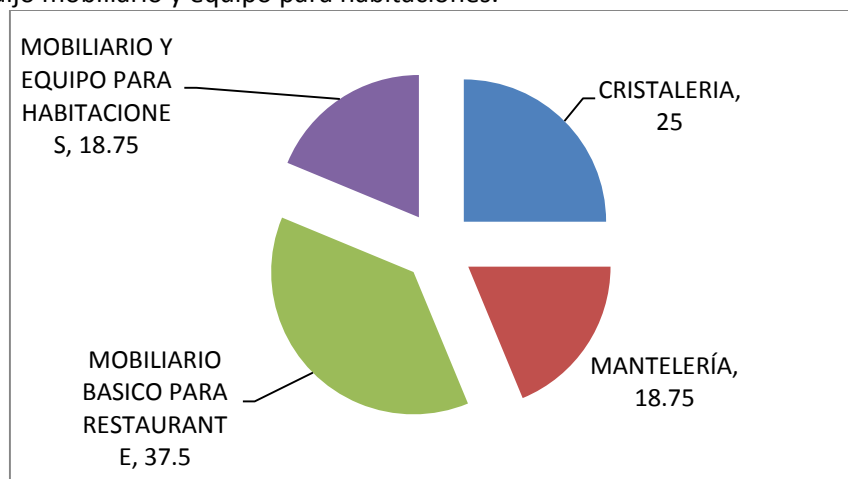
INTERPRETACIÓN: el 31.25% representa a 10 estudiantes que dijeron "SI"; el 68.75% representa a 22 estudiantes que dijeron "NO"; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿QUÉ EQUIPO CONSIDERA QUE SERÍA DE MAYOR IMPORTANCIA TENER PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS DE LA CARRERA DE TURISMO?

CRISTALERÍA		MANTELERÍA		MOBILIARIO BÁSICO PARA RESTAURANTE		MOBILIARIO Y EQUIPO PARA HABITACIONES	
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO
8	25.00	6	18.75	12	37.50	6	18.75

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 25% dijo cristalería, el 18.75% dijo mantelería, el 37.50% dijo mobiliario básico para restaurante y el 18.75 dijo mobiliario y equipo para habitaciones.



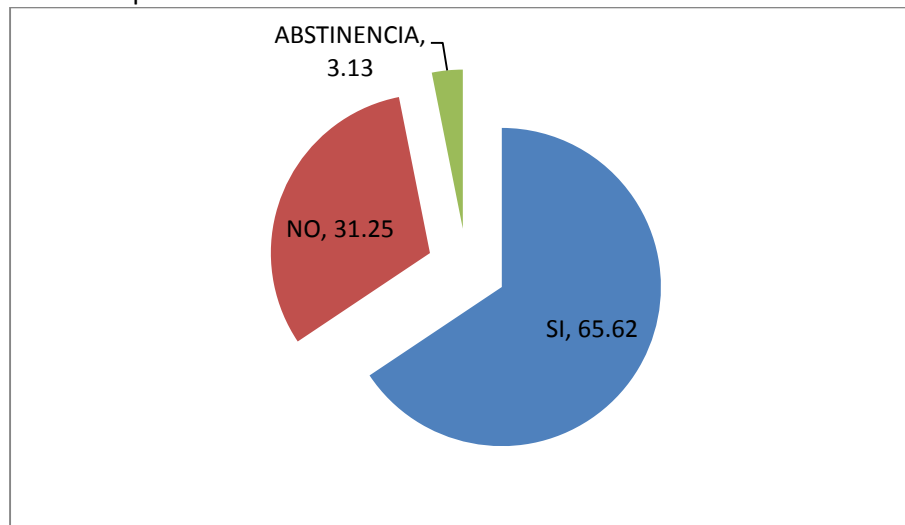
INTERPRETACIÓN: el 25% representa a 8 estudiantes que dijeron "CRISTALERÍA"; el 18.75% representa a 6 estudiantes que dijeron "MANTELERÍA", el 37.50% representa a 12 estudiantes que dijeron "MOBILIARIO BÁSICO PARA RESTAURANTE" y el 18.75 representa a 6 estudiantes que dijeron "MOBILIARIO Y EQUIPO PARA HABITACIONES"; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿USTED HA REALIZADO DENTRO DEL CUNSARO ALGUNA ACTIVIDAD PRÁCTICA RELACIONADA CON SU CARRERA?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿CUÁL?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
21	65.62	10	31.25	1	3.13	Sí: giras de campo. No: porque no se cuenta con áreas prácticas.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 65.62% dijo que sí, mencionando giras de campo, el 31.25 % dijo que no, porque no se cuenta con áreas prácticas y el 3.13% no respondió.



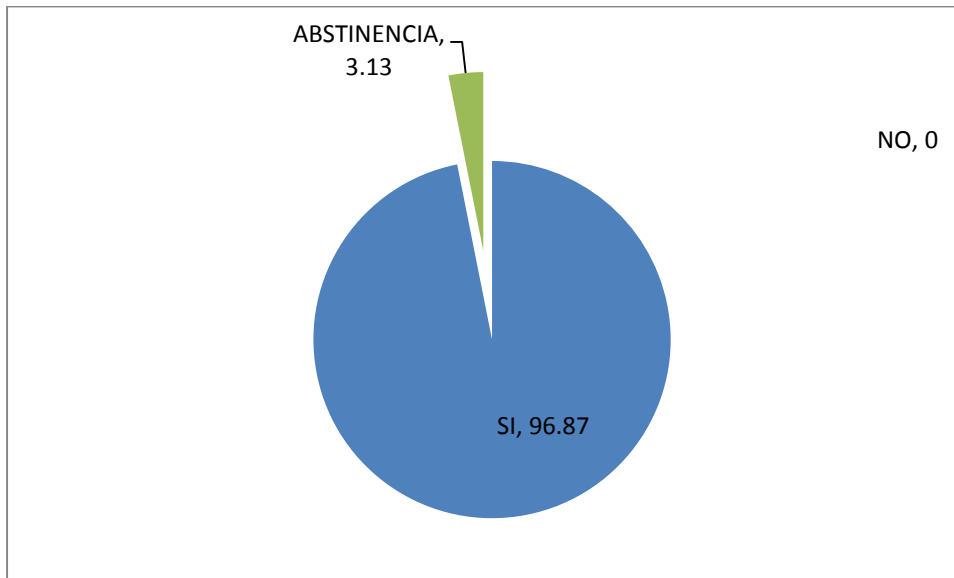
INTERPRETACIÓN: el 65.62% representa a 21 estudiantes que dijeron "SI", el 31.25% representa a 10 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CÓMO ESTUDIANTE LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTE EQUIPO BÁSICO PARA REFORZAR EL ÁREA PRÁCTICA DE LOS DISTINTOS CURSOS DE LA CARRERA DE TURISMO?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
31	96.87	0	0	1	3.13	Sí: para poder fomentar el aprendizaje real y comprender mejor cada área.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 96.87% dijo que sí, para poder fomentar el aprendizaje real y comprender mejor cada área y el 3.13% no respondió.



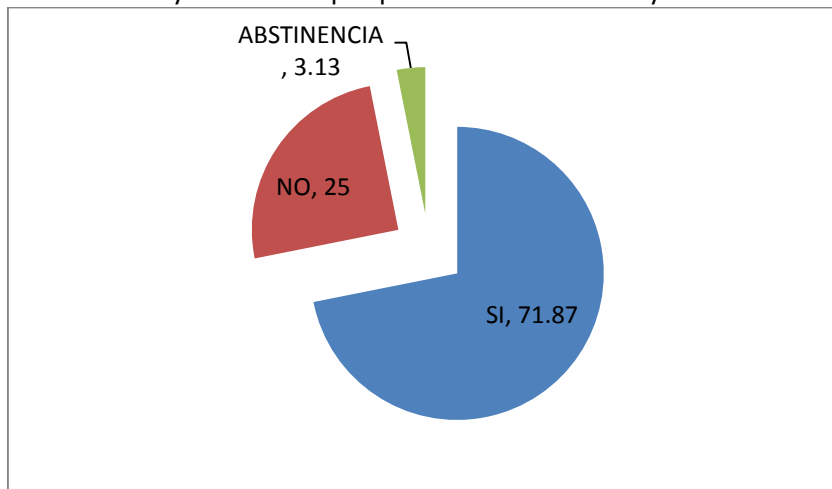
INTERPRETACIÓN: el 96.87% representa a 31 estudiantes que dijeron "SI", el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CONSIDERA QUE USTED COMO ESTUDIANTE DEL CUNSARO HA DEMOSTRADO EL INTERÉS SUFICIENTE PARA SU FORMACIÓN COMO FUTURO PROFESIONAL DEL TURISMO?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
23	71.87	8	25	1	3.13	<p>Sí: porque participa en las actividades que se organizan dentro de la carrera.</p> <p>No: por la falta de interés y motivación por parte de coordinación y catedráticos de la carrera.</p>

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 71.87% dijo que sí, porque participa en las actividades que se organizan dentro de la carrera, el 25 % dijo que no, por la falta de interés y motivación por parte de coordinación y catedráticos de la carrera y el 3.13% no respondió.



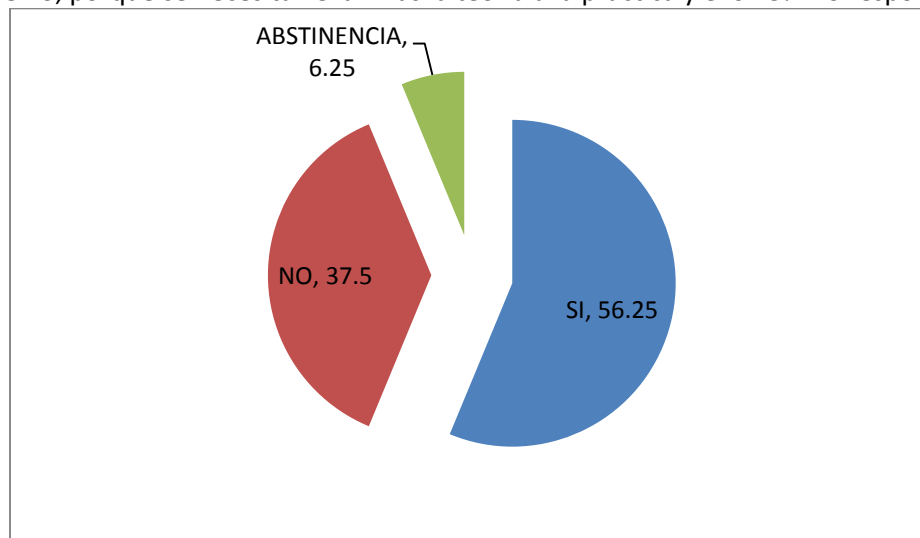
INTERPRETACIÓN: el 71.87% representa a 23 estudiantes que dijeron "SI", el 25% representa a 8 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CONSIDERA QUE LA CARRERA DE TURISMO DEL CUNSARO SATISFACE LAS NECESIDADES QUE EL ESTUDIANTE Y EL MERCADO LABORAL DEL TURISMO DEMANDA?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
18	56.25	12	37.50	2	6.25	Sí: porque el mercado actual del turismo requiere mas especialización sobre el tema.
						No: porque se necesita llevar más la teoría a la práctica.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 56.25% dijo que sí, porque el mercado actual del turismo requiere más especialización sobre el tema, el 37.50 % dijo que no, porque se necesita llevar más la teoría a la práctica y el 6.25% no respondió.



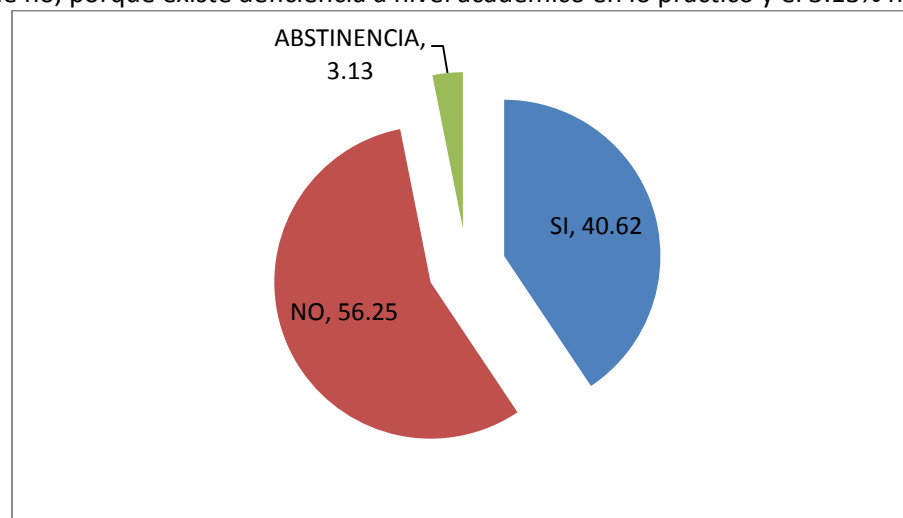
INTERPRETACIÓN: el 56.25% representa a 18 estudiantes que dijeron "SI", el 37.50% representa a 12 estudiantes que dijeron "NO" y el 6.25% representa a 2 estudiantes que se abstuvieron; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿LA CARRERA DE TURISMO ES LO QUE USTED ESPERABA AL INGRESAR A ÉSTE CENTRO UNIVERSITARIO?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
13	40.62	18	56.25	1	3.13	Sí: porque se aprende la importancia del turismo como fuente de ingreso al país.
						No: porque existe deficiencia a nivel académico, en lo práctico.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 40.62% dijo que sí, porque se aprende la importancia del turismo como fuente de ingreso al país, el 56.25 % dijo que no, porque existe deficiencia a nivel académico en lo práctico y el 3.13% no respondió.



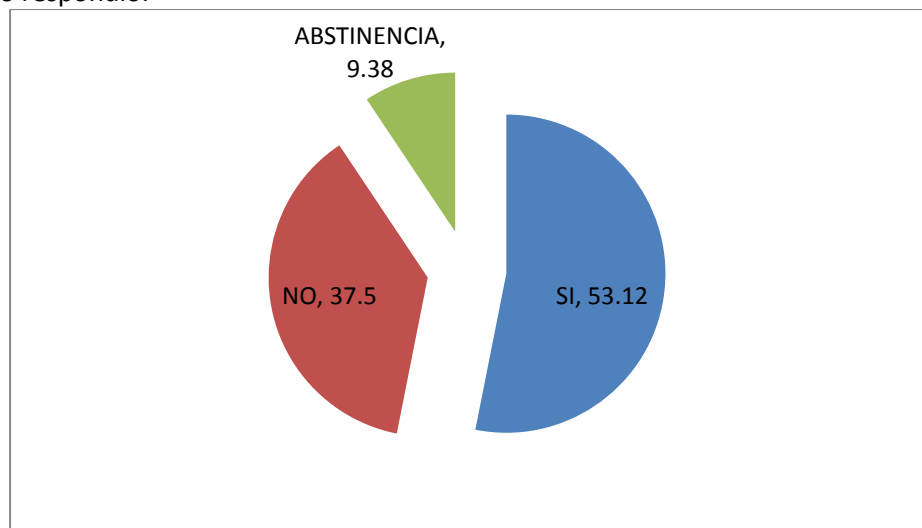
INTERPRETACIÓN: el 40.62% representa a 13 estudiantes que dijeron "SI", el 56.25% representa a 18 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿SUS DOCENTES HAN DEMOSTRADO INTERÉS PARA QUE USTED COMO ESTUDIANTE, EFECTÚE PRÁCTICAS RELACIONADAS A LOS DIFERENTES CURSOS Y CON EL EQUIPO ADECUADO?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
17	53.12	12	37.50	3	9.38	<p>Sí: porque se han efectuado giras de campo, utilizando las herramientas que los docentes han proporcionado.</p> <p>No: porque no se tiene un área adecuada para poder realizar prácticas dentro del Centro Universitario.</p>

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 53.12% dijo que sí, porque se han efectuado giras de campo, utilizando las herramientas que los docentes han proporcionado, el 37.50 % dijo que no, porque no se tiene un área adecuada para poder realizar prácticas dentro del Centro Universitario y el 9.38% no respondió.



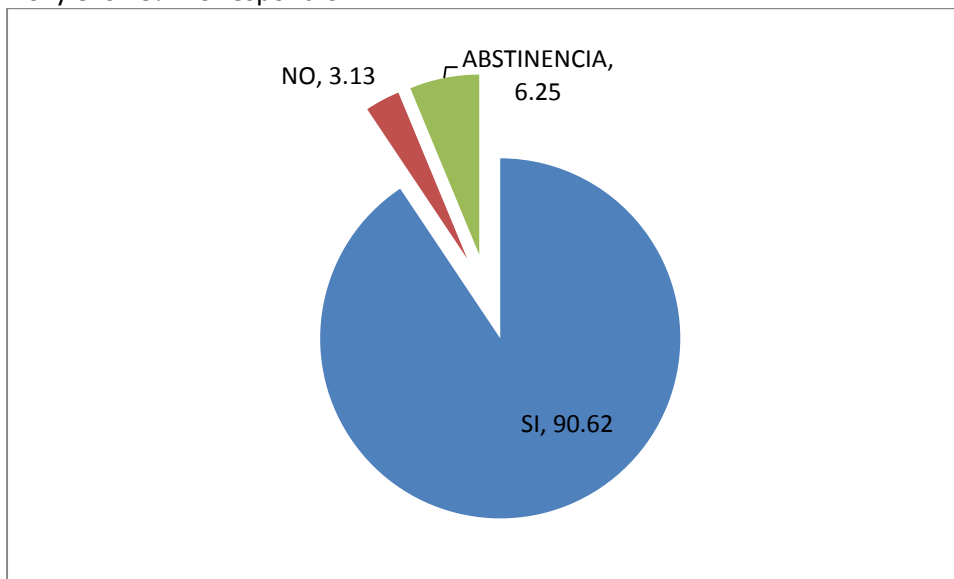
INTERPRETACIÓN: el 53.12% representa a 17 estudiantes que dijeron "SI", el 37.50% representa a 12 estudiantes que dijeron "NO" y el 9.38% representa a 3 estudiantes que se abstuvieron; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CONSIDERA QUE LA CARRERA DE TURISMO NECESITA MEJORAR EN ALGÚN ASPECTO?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿CUÁL? SÍ: aspectos de desarrollo práctico en los cursos de la carrera.
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
29	90.62	1	3.13	2	6.25	

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: ESTUDIANTES DE TODOS LOS SEMESTRES DE LA CARRERA DE TURISMO, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de estudiantes encuestados el 90.62% dijo que sí, se necesita mejorar los aspectos de desarrollo práctico en los cursos de la carrera, el 3.13 % dijo que no y el 6.25% no respondió.



INTERPRETACIÓN: el 90.62% representa a 29 estudiantes que dijeron "SI", el 3.13% representa a 1 estudiante que dijeron "NO" y el 9.38% representa a 3 estudiantes que se abstuvieron; del total de los estudiantes encuestados de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

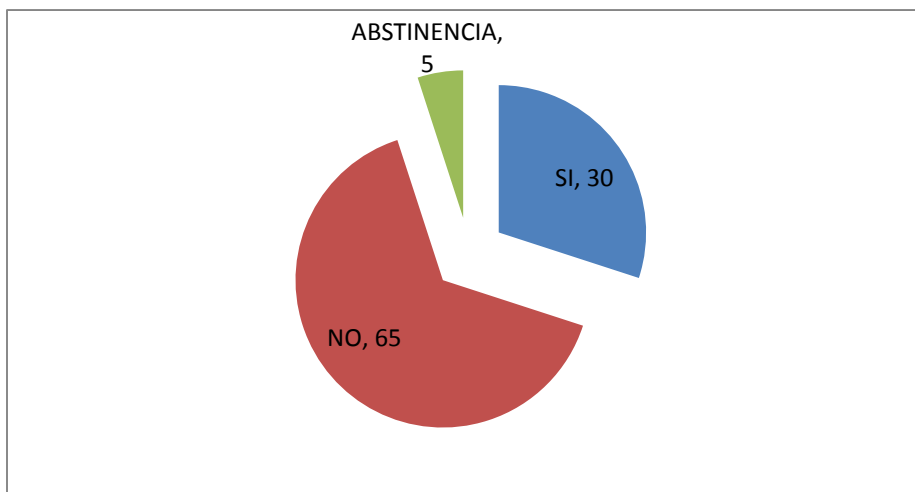
Encuestas realizadas a personal administrativo

¿CONOCE USTED LOS OBJETIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
6	30	13	65	1	5	<p>SÍ: Porque coadyuvan al desarrollo de las actividades administrativas del Centro Universitario.</p> <p>NO: Porque no se han dado a conocer a todo el personal.</p>

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de colaboradores administrativos encuestados el 30% dijo que sí, porque coadyuvan al desarrollo de las actividades administrativas del Centro Universitario, el 65% dijo que no, porque no se han dado a conocer a todo el personal y el 5% no respondió.



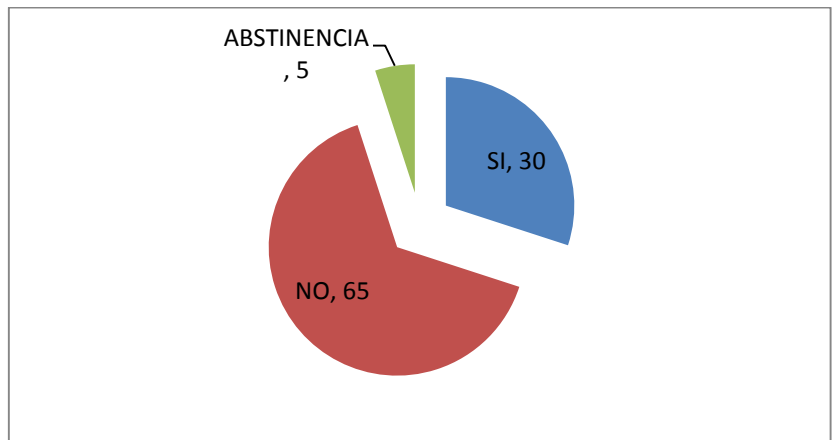
INTERPRETACIÓN: el 30% representa a 6 colaboradores administrativos que dijeron "SI"; el 65% representa a 13 colaboradores administrativos que dijeron "NO" y el 5% representa a 1 colaborador administrativo que se abstuvo; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CONSIDERA QUE SE ESTÁN LOGRANDO LOS OBJETIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
6	30	13	65	1	5	<p>SÍ: Parcialmente, porque aunque se cuenta con lo básico, todavía carece de varios recursos que imposibilitan un logro total.</p> <p>NO: Porque no se han dado a conocer a todo el personal.</p>

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de colaboradores administrativos encuestados el 30% dijo que sí, parcialmente, porque aunque se cuenta con lo básico, todavía carece de varios recursos que imposibilitan un logro total, el 65% dijo que no, porque no se han dado a conocer a todo el personal y el 5% no respondió.



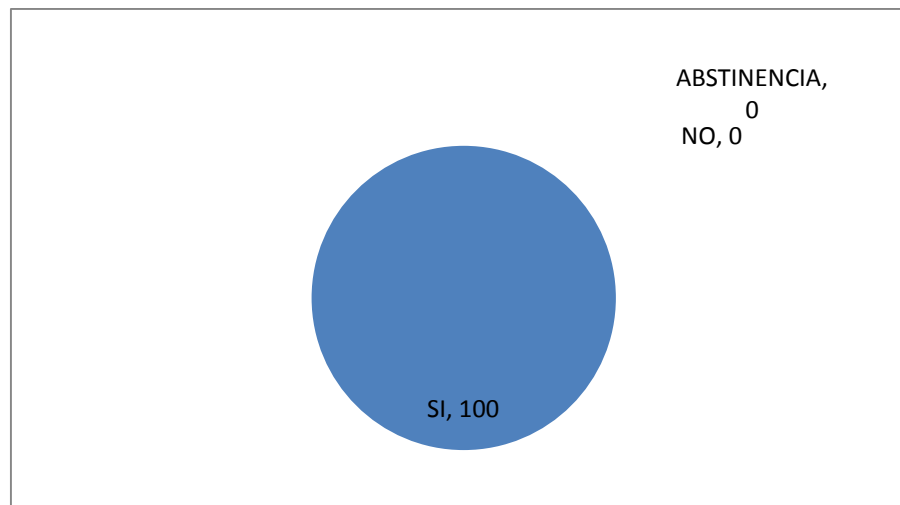
INTERPRETACIÓN: el 30% representa a 6 colaboradores administrativos que dijeron "SI"; el 65% representa a 13 colaboradores administrativos que dijeron "NO" y el 5% representa a 1 colaborador administrativo que se abstuvo; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿EJERCE USTED SUS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN SU TOTALIDAD?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
20	100	0	0	0	0	SÍ: trata de realizarlas de la mejor forma con los materiales que cuenta, porque es su deber y responsabilidad.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de colaboradores administrativos encuestados el 100% dijo que sí, trata de realizarlas de la mejor forma con los materiales que cuenta, porque es su deber y responsabilidad.



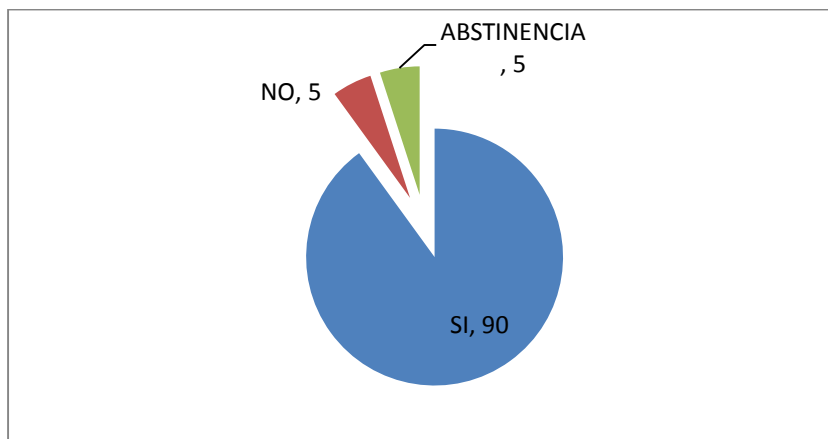
INTERPRETACIÓN: el 100% representa a 20 colaboradores administrativos que dijeron “SI”; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CONSIDERA QUE EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA TIENE CARENCIAS?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿CUÁLES?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
18	90	1	5	1	5	<p>SÍ: Infraestructura, equipo de cómputo, personal administrativo.</p> <p>NO: Porque se debe dar mantenimiento a lo que posee el Centro Universitario.</p>

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de colaboradores administrativos encuestados el 90% dijo que sí, mencionando principalmente infraestructura, equipo de cómputo y personal administrativo, el 5% dijo que no, porque se debe dar mantenimiento a lo que posee el Centro Universitario y el 5% no respondió.



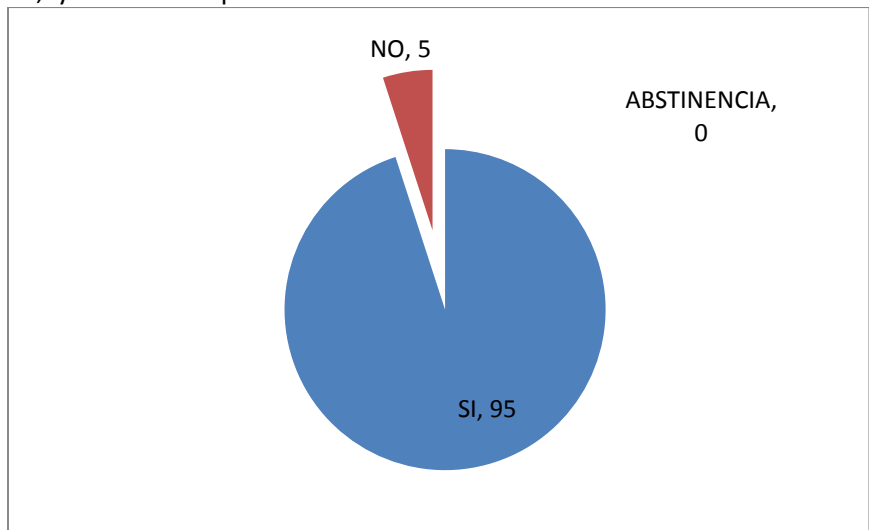
INTERPRETACIÓN: el 90% representa a 18 colaboradores administrativos que dijeron "SI"; el 5% representa a 1 colaborador administrativo que dijo "NO" y el 5% representa a 1 colaborador administrativo que se abstuvo; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CONSIDERA QUE ES NECESARIA LA IMPLEMENTACIÓN DE ALGUNOS ELEMENTOS QUE LE AYUDEN A DESARROLLAR SU TRABAJO DE MANERA EFICIENTE Y EFICAZ?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿CUÁLES?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
19	95	1	5	0	0	SÍ: principalmente mobiliario y equipo; y telecomunicaciones.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de colaboradores administrativos encuestados el 95% dijo que sí, mencionando principalmente mobiliario y equipo; y telecomunicaciones, el 5% dijo que no, y el 5% no respondió.



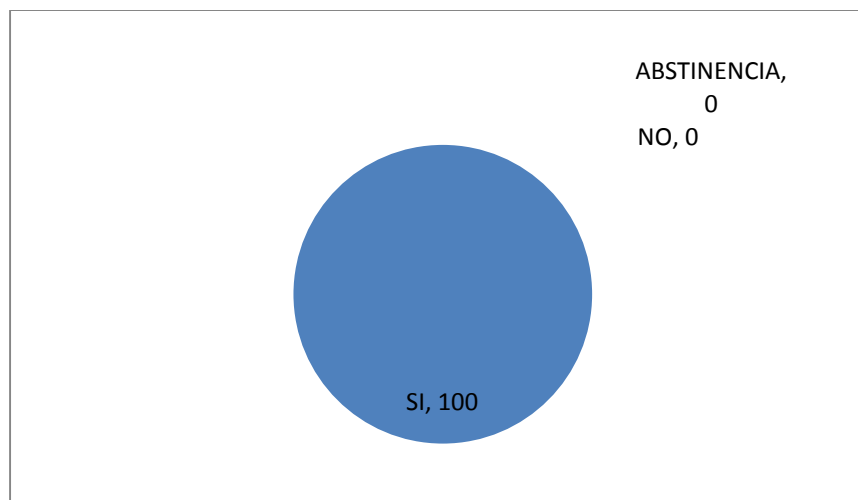
INTERPRETACIÓN: el 95% representa a 19 colaboradores administrativos que dijeron "SI" y el 5% representa a 1 colaborador administrativo que dijo "NO"; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CONSIDERA DE IMPORTANCIA EL REFORZAMIENTO EN EL ÁREA DE CÓMPUTO?

SI		NO		ABSTINENCIA		ESPECIFIQUE
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
20	100	0	0	0	0	SÍ: principalmente impresoras y fotocopiadoras.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de colaboradores administrativos encuestados el 100% dijo que sí, mencionando principalmente impresoras y fotocopiadoras.



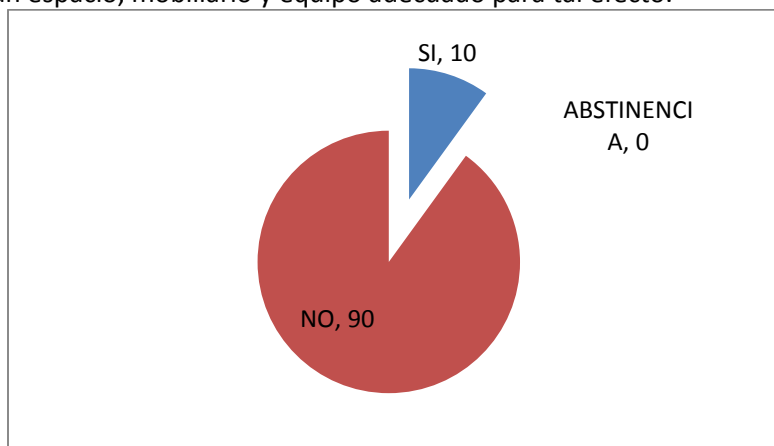
INTERPRETACIÓN: el 100% representa a 20 colaboradores administrativos que dijeron “SI”; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿EL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA CUENTA CON EL MOBILIARIO Y EQUIPO NECESARIO PARA REALIZAR REUNIONES ADMINISTRATIVAS?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿POR QUÉ?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
2	10	18	90	0	0	Sí: Porque se pueden realizar en cualquier oficina. No: Porque no se cuenta con un espacio, mobiliario y equipo adecuados para tal efecto.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de colaboradores administrativos encuestados el 10% dijo que sí, porque se pueden realizar en cualquier oficina, el 90% dijo que no, porque no se cuenta con un espacio, mobiliario y equipo adecuado para tal efecto.



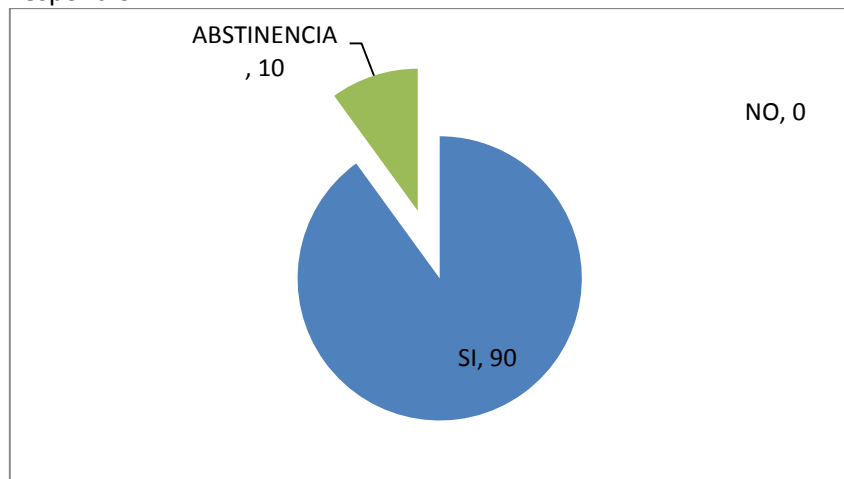
INTERPRETACIÓN: el 10% representa a 2 colaboradores administrativos que dijeron "SI"; el 90% representa a 18 colaboradores administrativos que dijeron "NO"; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CUÁL DE LAS CARRERAS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, DE PLAN DIARIO CON SEDE EN CUILAPA, TIENE MAYOR DEFICIENCIA?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿CUÁL?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
18	90	0	0	2	10	SÍ: principalmente la carrera de Técnico y Licenciatura en Turismo.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de colaboradores administrativos encuestados el 90% dijo que sí, mencionando principalmente la carrera de Técnico y Licenciatura en Turismo; y el 10% no respondió.



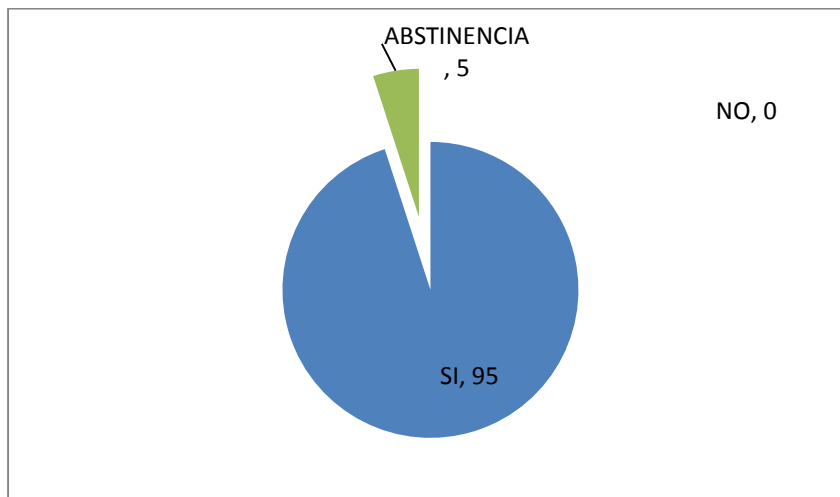
INTERPRETACIÓN: el 90% representa a 18 colaboradores administrativos que dijeron “SI”; y el 10% representa a 2 colaboradores administrativos que se abstuvieron; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿COMO PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO CREE QUE LA CARRERA DE TURISMO NECESITA INSUMOS PARA IMPLEMENTAR EL ÁREA PRÁCTICA DE LA CARRERA?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿EN QUÉ ÁREA?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
19	95	0	0	1	5	Sí: principalmente en el área de restaurantes.

FUENTES DE LA INVESTIGACION DE CAMPO: COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de colaboradores administrativos encuestados el 95% dijo que sí, mencionando principalmente el área de restaurantes; y el 5% no respondió.



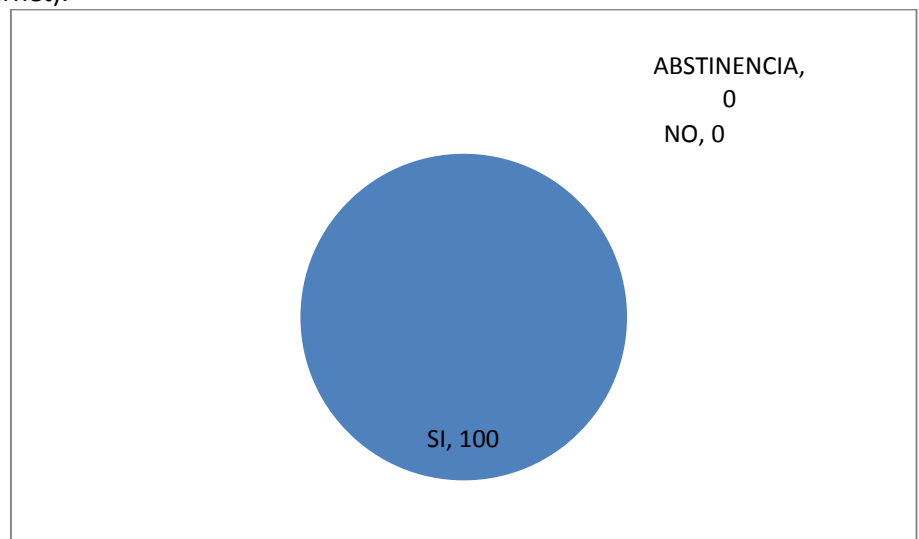
INTERPRETACIÓN: el 95% representa a 19 colaboradores administrativos que dijeron “SI”; y el 5% representa a 1 colaborador administrativo que se abstuvo; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿CÓMO PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA ES CAPAZ DE IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES NECESIDADES DE SU ÁREA DE TRABAJO?

SI		NO		ABSTINENCIA		¿CUÁLES?
ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO	
20	100	0	0	0	0	SÍ: principalmente equipo de oficina (impresoras, fotocopiadoras, internet).

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SANTA ROSA, AÑO 2015.

DESCRIPCIÓN: del 100% de colaboradores administrativos encuestados el 100% dijo que sí, mencionando principalmente equipo de oficina (impresoras, fotocopiadoras, internet).



INTERPRETACIÓN: el 100% representa a 20 colaboradores administrativos que dijeron “SI”; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

7.2.9 Cartas de solicitudes de gestiones para realizar el proyecto

Cuilapa, junio de 2015

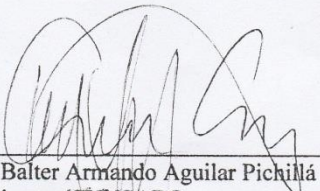
Señora:
Aracely Chavarría de Recinos
Diputada, Santa Rosa
Guatemala
Su despacho.

Respetable Diputada:

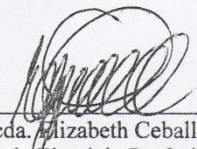
Atentamente nos dirigimos a usted las estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, para solicitarle su valiosa colaboración para llevar a cabo nuestro proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), el cual tiene como objetivo principal abastecer de suministros para practicas a la carrera de Turismo, por lo cual es de suma importancia atender dicha necesidad.

Por lo anterior consideramos conveniente adjuntar nuestro presupuesto, con el fin de que sea tomado en cuenta.

Agradeciendo la atención que se sirva prestar a nuestra solicitud, nos suscribimos atentamente,


Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá
Director del EPS/ARO




Licda. Elizabeth Ceballos
Asesora de Ejercicio Profesional
Supervisado

Quetzal
9-06-2015 H: 13:00



Técnica Olga Odilia Yoc Arévalo

No. Carne 200942612

Epesista

No. Celular 4761 4891

5F082F04
2159
Cuilapa, junio de 2015

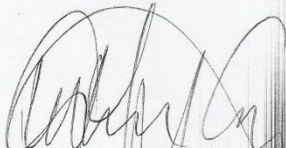
Señor:
Felipe Rojas
Alcalde Casillas, Santa Rosa
Guatemala
Su despacho.

Respetable Señor:

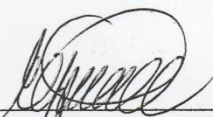
Atentamente nos dirigimos a usted las estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, para solicitarle su valiosa colaboración para llevar a cabo nuestro proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), el cual tiene como objetivo principal abastecer de suministros para prácticas a la carrera de Turismo, por lo cual es de suma importancia atender dicha necesidad.

Por lo anterior consideramos conveniente adjuntar nuestro presupuesto, con el fin de que sea tomado en cuenta.

Agradeciendo la atención que se sirva prestar a nuestra solicitud, nos suscribimos atentamente,

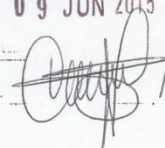

Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Richillá
Director CUNSARO

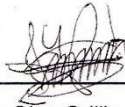



Licda. Elizabeth Ceballos
Asesora de Ejercicio Profesional
Supervisado

SECRETARIA
CASILLAS
INGRESO

09 JUN 2015

 10:13 AM



Técnica Olga Odilia Yoc Arévalo

No. Carne 200942612

Epesista

No. Celular 4761 4891

Cuilapa, junio de 2015

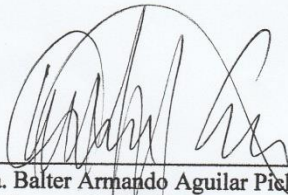
Señor:
Abel Sandoval
Alcalde Oratorio, Santa Rosa
Guatemala
Su despacho.

Respetable Señor:

Atentamente nos dirigimos a usted las estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, para solicitarle su valiosa colaboración para llevar a cabo nuestro proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), el cual tiene como objetivo principal abastecer de suministros para prácticas a la carrera de Turismo, por lo cual es de suma importancia atender dicha necesidad.

Por lo anterior consideramos conveniente adjuntar nuestro presupuesto, con el fin de que sea tomado en cuenta.

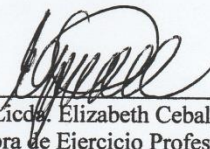
Agradeciendo la atención que se sirva prestar a nuestra solicitud, nos suscribimos atentamente,



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá
Director CUNRSARO

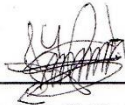


7880-4844



Licda. Elizabeth Ceballos
Asesora de Ejercicio Profesional
Supervisado





Técnica Olga Odilia Yoc Arévalo

No. Carne 200942612

Epesista

No. Celular 4761 4891

Cuilapa, junio de 2015

Señor:
Enrique Arredondo
Alcalde Nueva Santa Rosa, Santa Rosa
Guatemala
Su despacho.

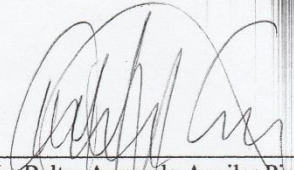


Respetable Señor:

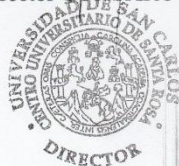
Atentamente nos dirigimos a usted las estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, para solicitarle su valiosa colaboración para llevar a cabo nuestro proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), el cual tiene como objetivo principal abastecer de suministros para prácticas a la carrera de Turismo, por lo cual es de suma importancia atender dicha necesidad.

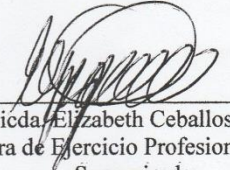
Por lo anterior consideramos conveniente adjuntar nuestro presupuesto, con el fin de que sea tomado en cuenta.

Agradeciendo la atención que se sirva prestar a nuestra solicitud, nos suscribimos atentamente,

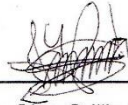


Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Richillá
Director CUNRSARO





Licda. Elizabeth Ceballos
Asesora de Ejercicio Profesional
Supervisado



Técnica Olga Odilia Yoc Arévalo

No. Carne 200942612

Epesista

No. Celular 4761 4891

Cuilapa, junio de 2015

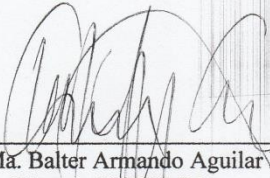
Señor:
Esvin Marroquín
Guatemala
Su despacho.

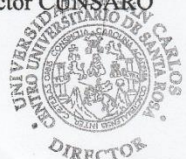
Respetable Señor:

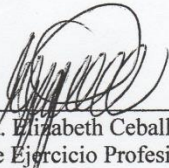
Atentamente nos dirigimos a usted las estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, para solicitarle su valiosa colaboración para llevar a cabo nuestro proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), el cual tiene como objetivo principal abastecer de suministros para prácticas a la carrera de Turismo, por lo cual es de suma importancia atender dicha necesidad.

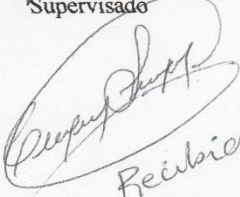
Por lo anterior consideramos conveniente adjuntar nuestro presupuesto, con el fin de que sea tomado en cuenta.

Agradeciendo la atención que se sirva prestar a nuestra solicitud, nos suscribimos atentamente,


Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá
Director CUNSA RO




Licda. Elizabeth Ceballos
Asesora de Ejercicio Profesional
Supervisado


Recibido!



Técnica Olga Odilia Yoc Arévalo

No. Carne 200942612

Epesista

No. Celular 4761 4891

Cuilapa, junio de 2015


Señor:
Eduardo Lima
Guatemala
Su despacho.


Respetable Señor:

Atentamente nos dirigimos a usted las estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, para solicitarle su valiosa colaboración para llevar a cabo nuestro proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), el cual tiene como objetivo principal abastecer de suministros para prácticas a la carrera de Turismo, por lo cual es de suma importancia atender dicha necesidad.

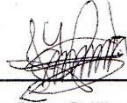
Por lo anterior consideramos conveniente adjuntar nuestro presupuesto, con el fin de que sea tomado en cuenta.

Agradeciendo la atención que se sirva prestar a nuestra solicitud, nos suscribimos atentamente,


Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Richillá
Director CUNSARO


Licda. Elizabeth Ceballos
Asesora de Ejercicio Profesional
Supervisado





Técnica Olga Odilia Yoc Arévalo

No. Carne 200942612

Epesista

No. Celular 4761 4891

Cuilapa, junio de 2015

Señor:
Carlos Quintanilla
Guatemala
Su despacho.

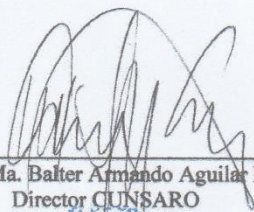
*Recibido
18-06-2015*

Respetable Señor:


Atentamente nos dirigimos a usted las estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, para solicitarle su valiosa colaboración para llevar a cabo nuestro proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), el cual tiene como objetivo principal abastecer de suministros para prácticas a la carrera de Turismo, por lo cual es de suma importancia atender dicha necesidad.

Por lo anterior consideramos conveniente adjuntar nuestro presupuesto, con el fin de que sea tomado en cuenta.

Agradeciendo la atención que se sirva prestar a nuestra solicitud, nos suscribimos atentamente,


Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá
Director CUNRSARO




Licda. Elizabeth Ceballos
Asesora de Ejercicio Profesional
Supervisado



Técnica Olga Odilia Yoc Arévalo

No. Carne 200942612

Epesista

No. Celular 4761 4891

Guatemala, junio de 2015

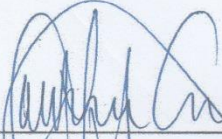
Ingeniero
Jorge Alexis Quevedo DÍVAS
Guatemala
Su despacho.


Respetable señor:

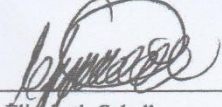
Atentamente nos dirigimos a usted las estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, para solicitarle su valiosa colaboración para llevar a cabo nuestro proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado, el cual tiene como objetivo principal abastecer de suministros para prácticas a la carrera de Turismo, por lo cual es de suma importancia atender dicha necesidad.

Por lo anterior consideramos conveniente adjuntar nuestro presupuesto, con el fin de que sea tomado en cuenta.

Agradeciendo la atención que se sirva prestar a nuestra solicitud, nos suscribimos atentamente,

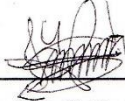

Armando Aguilar
Director CUNSARO




Elizabeth Ceballos
Supervisora
Ejercicio Profesional Supervisado

22 Junio 2015

2:00 Pm
Tel: 78846511



Técnica Olga Odilia Yoc Arévalo

No. Carne 200942612

Epesista

No. Celular 4761 4891

**Carta de solicitud al INGUAT para realizar un taller con estudiantes y
catedráticos de la carrera de Turismo**

Cuilapa, julio de 2015

Lic. Erick Álvarez
Departamento de Formación Turística
Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT
Su Despacho

Respetable licenciado Álvarez:

Las estudiantes de Licenciatura en Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se encuentran realizando el Ejercicio Profesional Supervisado, requisito indispensable de graduación. Dentro de las actividades contempladas dentro de esta etapa es necesario desarrollar intervenciones profesionales, en las cuales las estudiantes han decidido apoyar la formación académica de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo, brindándoles un taller sobre Guía de Turismo y Bases de la Conducción Turística, considerando que será de mucha utilidad para ellos. Sabiendo que INGUAT cuenta con un departamento de apoyo a la formación turística y estando ésta a su cargo, solicitamos su colaboración con el taller ya mencionado, para llevarlo a cabo la última semana de julio, dejando a su discreción la fecha exacta, en horario de 9:00 de la mañana en adelante, en las instalaciones que ocupa el Centro Cultural de Las Américas, Cooperativa el Recuerdo, Cuilapa, Santa Rosa.

Esperando una respuesta positiva a nuestra solicitud, nos despedimos deseándole éxitos en sus labores diarias.

Atentamente,



Olga Odilia Yoc Arévalo
Representante de grupo de EPS

**Carta de solicitud de autorización para realizar taller con estudiantes y
catedráticos de la carrera de Turismo**

Cuilapa, 23 de julio de 2015

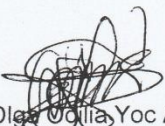
Licenciado Félix Tomás Gómez Figueroa
Coordinador de la Carrera de Turismo
Centro Universitario de Santa Rosa
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable licenciado:

Las estudiantes de Licenciatura en Turismo, se encuentran realizando el Ejercicio Profesional Supervisado, requisito indispensable de graduación. Dentro de las actividades contempladas en esta etapa es necesario desarrollar intervenciones profesionales, en las que se ha decidido apoyar la formación académica de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo, brindándoles un taller sobre Guía de turismo y Bases de la Conducción turística, impartido por facilitador del INGUAT, considerando que será de mucha utilidad para ellos. Por lo que se le solicita su autorización y colaboración para que se haga de carácter formal la invitación a los catedráticos y estudiantes, indicándoles que se efectuará el día viernes 31 de julio del presente año; a las 8:30 de la mañana en adelante, en las instalaciones que ocupa el Centro Cultural de Las Américas, Cuilapa.

Esperando una respuesta positiva a la presente, nos despedimos deseándole éxitos en sus labores diarias.

Atentamente,


Olga Uchil, Yoc Arévalo
No. Carné 200942612
Epesista

*Recibido
23-07-15
als*

7.2.10 Modelo de invitación a taller para estudiantes y catedráticos de la carrera de Turismo



**Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Santa Rosa
Licenciatura en Turismo**



Las estudiantes de EPS de Licenciatura en Turismo, se complacen en invitarles al taller sobre:

“Guía de Turismo y Bases de la Conducción Turística”

Impartido por Instructor capacitado del INGUAT

A realizarse el día: viernes 31 de julio.

Lugar: Centro Cultural de Las Américas, Cooperativa El Recuerdo.

Hora: 08:30 am.

Esperamos contar con su asistencia.

7.2.11 Fotografías

Realización de acta de toma de posesión del EPS



Realización de encuestas



Cotizaciones



Gestión con Enrique Arredondo, Alcalde de Nueva Santa Rosa



7.2.12 Formato de asistencia semanal utilizada en la supervisión del Ejercicio Profesional Supervisado

NOMBRE	NO. CARNÉ	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	SUBTOTAL DE HORAS	FIRMA	OBSERVACIONES
TOTAL DE HORAS						

Vo.Bo _____

Licda. Elizabeth Ceballos

Asesora del EPS

Vo.Bo. _____

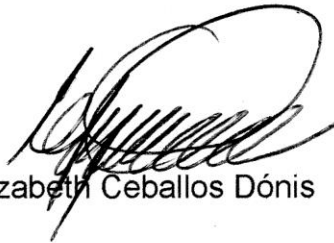
Ing. Byron Hernández

Encargado de la Unidad del EPS



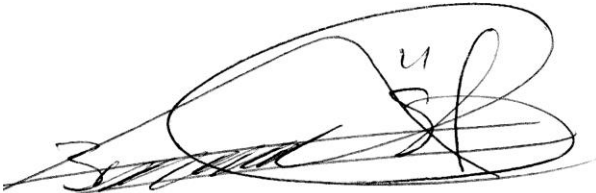
Olga Odilia Yoc Arévalo

Estudiante Epesista 200942612



Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Coordinador de Exámenes de Graduación

Director del Centro Universitario de Santa Rosa



DEDICATORIA

Esta investigación la dedico a Dios Todo Poderoso

Gracias por ser mi luz, mi guía, mi protección, mi amigo fiel y él que nunca me ha abandonado.

Gracias por darme la bendición de poder estudiar y ser una profesional honesta.

A ti te dedico este trabajo Señor porque sin ti no sería posible alcanzar mis metas y porque todo lo que hago es para ti.

¡Mi único Padre!

Y a mi madre la Licenciada en Trabajo Social Floridalma Arévalo Fajardo

Gracias a ti madre mía:

Por ser mi inspiración, mi fortaleza y mi apoyo.

Gracias por guiarme por el camino correcto; por estar conmigo en cada etapa de mi vida personal y profesional, por ser parte fundamental de este triunfo que te lo debo totalmente a ti; por tu infinito amor y tu dedicación.

Gracias por tus sabios consejos, tus enseñanzas; tu compañía y tu amistad incondicional.

Gracias por ser mi madre, mi amiga y mi confidente.

Gracias por confiar siempre en mí, no te defraudaré nunca.

Te dedico a ti madre mía esta investigación como mi compromiso de que éste sólo es un paso más de muchos de los que daremos juntas.

Gracias por todo madre mía.

¡Te amo!

Gracias por estar siempre presentes en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradecimiento especial al Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá por permitirme realizar mi proyecto de investigación, por abrirme las puertas de la institución, por colaborar conmigo ciento por ciento, le agradezco por su aprecio, generosidad, atención y cooperación en el tiempo que estuve en la institución. De todo corazón le extiendo mi gratitud por ser parte de este logro en mi vida. Sin usted este trabajo no habría sido posible.

Gracias a mi hermana Lilia y a mi mejor amiga María de Los Ángeles por ser siempre mi apoyo, sobre todo a mis sobrinos Leonardo, Fernando y María Nicol que han traído a mi vida más dicha de la que ya tengo. A ellos les agradezco por sacar de mí, tantas sonrisas cada día de mi vida y por ser esa luz de esperanza que me hace soñar siempre en un futuro mejor.

Mi gratitud al encargado de Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado el Ing. Byron de Jesús Hernández Bolaños y a mi Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado la Licda. Elizabeth Ceballos Dónis y a todo el personal administrativo y docente que trabaja en el Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; por ayudarme tanto, por responder a mis preguntas, por sus sonrisas y buenos tratos, por su colaboración. Los llevo siempre en mi mente por ser personas nobles, honestas, con ganas de aprender y sobre todo por ese corazón tan grande con el que me recibieron.

Agradezco a todas aquellas personas que tomaron parte de mi formación académica no sólo en los salones de clases sino con sabios consejos a lo largo de mi carrera profesional: mis docentes, mis compañeras y amigas, entre tantas personas que siempre me enseñaron a ser una profesional más humana.

¡Gracias a todos!