

**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 Montaje y Decoración de Mesas en
un Restaurante”**

Técnica en Turismo:

María de Los Angeles Navarro Marroquín 200944142

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 Amílcar 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



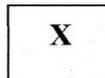
Dictamen CUNSARO-02-2016
Cuilapa, Santa Rosa, 23 de mayo de 2016

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

Hago de su conocimiento que la estudiante Técnica en Turismo:
María de Los Angeles Navarro Marroquín

Con carné: 200944142 quien ha realizado las correcciones sugeridas al trabajo de informe del

Ejercicio Profesional Supervisado



Titulado

“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 Montaje y Decoración de Mesas en un Restaurante”.

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	1
Introducción	3
Capítulo I	
1.1 Introducción	4
Información general	4
1.2 Plan general del Ejercicio Profesional Supervisado	4
1.2.1 Datos generales	4
1.2.1.1 Datos personales	5
1.2.1.2 Datos de la institución	5
1.2.2 Objetivos	5
1.2.2.1 Objetivos generales	5
1.2.2.2 Objetivos específicos	6
1.2.3 Descripción de la práctica	7
1.2.3.1 Diagnóstico institucional	7
1.2.3.2 Intervención profesional	7
1.2.3.3 Elaboración y ejecución del proyecto	8
1.2.3.4 Informe final	8
1.2.3.5 Recursos	8
1.2.3.5.1 Humanos	8
1.2.3.5.2 Materiales	9
1.2.3.5.3 Tecnológicos	9
1.2.3.5.4 Financieros	10
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	15
2.1.1.3 Datos del 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	18
2.1.1.7 Recursos	19
2.1.1.8 Presupuesto	21
2.1.1.9 Cronograma	22
2.1.1.10 Evaluación	23

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

Datos generales de la institución	24
2.2.1 Nombre de la institución	24
2.2.2 Tipo de institución	24
2.2.3 Ubicación geográfica	24
2.2.4 Visión	24
2.2.5 Misión	24
2.2.6 Objetivos	25
2.2.7 Políticas	28
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	38
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 a desarrollar	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

Capítulo V

5.1	Título	91
	Índice	
5.2	Introducción	94
5.3	Objetivos	95
5.3.1	Objetivo general	95
5.3.2	Objetivos específicos	95
5.4	Marco teórico	96
5.5	Desarrollo	100
	Manual de montaje y decoración de mesas en un restaurante	101
	Tipos de montaje y servicio	102
1.	Montaje de mesa para desayuno sencillo	102
2.	Montaje para desayuno a la carta	104
	Servilletas	106
	Clasificación de los diferentes tipos de montaje para eventos	109

Selección del mantel y felpa	111
Tipos de manteles	111
Montaje en I	114
Montaje en U	114
Montaje en forma de peine	115
Montaje en T	115
Desmontaje de las mesas	116
Cristalería, cubertería, mantelería y loza	117
Higiene y seguridad en cubertería	120
Cristalería	121
Loza	127
Restaurante y su mobiliario	129
Misen place	134
Normas de etiqueta y protocolo	135
Diferentes tipos de montaje y sus servicios	137
Montaje y servicio a la americana	137
Montaje de desayuno y almuerzo	137
Montaje para cena americana	138
Servicio a la americana	139
Montaje y servicio a la francesa	139
Servicio de los alimentos al estilo francés	140
Servicio estilo ruso	140
Servicio ingles	141
Flores	141
Petit menage	142
Velas	142
Las horas de los diversos eventos	143
Planificación del menú	143
Distribución de los asientos	146
Tarjetas indicadoras	147
Planos de mesas	148

Antes de cenar	149
Modales en servicios especiales	150
Clasificación por su color	154
Presentación de los vinos en la mesa	156
5.6 Conclusiones	158
5.7 Recomendaciones	159
5.8 Bibliografía	160
5.9 Anexos	161
Glosario	162
Recursos financieros	163
Evidencia de logro	164

Capítulo VI

6.1 Conclusiones generales	165
6.2 Recomendaciones generales	166
6.3 Bibliografía general	167

Capítulo VII

7.1 Glosario	168
7.2 Anexos	170
7.2.1 Antecedentes	170
7.2.2 Carta de solicitud del Ejercicio Profesional Supervisado	180
7.2.3 Acta toma de posesión del Ejercicio Profesional Supervisado	181
7.2.4 Acta final del Ejercicio Profesional Supervisado	183
7.2.5 Entrega del proyecto	186
7.2.6 Boleta de encuesta	187
7.2.7 Boleta de cuestionario	190
7.2.8 Análisis e interpretación de resultados de encuestas	192
7.2.9 Cartas de solicitud de gestiones para realizar el proyecto	217
7.2.10 Modelo de invitación a taller para estudiantes de la carrera de Turismo	237

7.2.11 Fotografías	238
7.2.12 Formato de asistencia semanal	240

Resumen de las etapas desarrolladas del Ejercicio Profesional Supervisado

El Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) 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, con el propósito de expandir las habilidades, destrezas y conocimientos adquiridos en la carrera de Licenciatura en Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa.

Dicho informe, contiene las acciones que se realizaron durante la estancia en la unidad de práctica del 27 de mayo al 11 de agosto de 2015.

El Ejercicio Profesional Supervisado comprende tres fases las cuales son Diagnóstico, Etapa de Intervención Profesional y Formulación, Ejecución y Evaluación del Proyecto, se desarrollan mediante un procedimiento y de la siguiente manera:

En la etapa diagnóstica: es un análisis que se utiliza para determinar la situación actual en una organización, se basa en hechos recopilados que permiten identificar lo que está pasando, en este caso se determinó mediante los datos obtenidos de los instrumentos de investigación aplicados como encuestas, la matriz FODA y el árbol de problemas y objetivos.

En la etapa de intervención profesional: una vez identificadas las necesidades de la institución, se realizaron actividades de entrega de impresoras al área administrativa del Centro Universitario, para contribuir al mejor funcionamiento de los colaboradores.

En la segunda actividad se doto de cincuenta sillas plásticas al Centro Universitario para la realización de actividades educativas y sociales. Y en la tercera actividad se gestionó un taller de Guía de turismo y bases de la conducción turística para la carrera de Turismo y de esa manera reforzar la formación académica.

En la etapa de elaboración, ejecución y evaluación del proyecto “Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la carrera de Turismo, Centro Universitario de Santa Rosa”, realizado con el propósito de brindarle a los estudiantes de la carrera de Turismo la oportunidad de realizar prácticas de restaurantes y ampliar sus conocimientos.

Por último, para complementar dicho proyecto se realizó una propuesta individual titulada: Manual de Montaje y Decoración de Mesas en un Restaurante; cuyo propósito es brindar una guía específica al estudiante de la carrera de Turismo de los pasos que se deben realizar para preparar una mesa y dar la mejor presentación al cliente.

Este informe es entregado a las autoridades asignadas para revisar corregir, evaluar y dar la orden de impresión del presente documento.

Introducción

El informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizado en el Centro Universitario de Santa Rosa de la Universidad de San Carlos de Guatemala, durante los meses de mayo a agosto del año 2015.

El informe constituye el trabajo de Ejercicio Profesional Supervisado, estipulado dentro del pensum de estudios, el cual contempla la elaboración de un diagnóstico institucional para conocer el estado actual de la institución, asimismo, permite la priorización de un problema del cual surge el proyecto.

La realización de actividades de intervención profesional que promueven el desarrollo integral de la unidad de práctica y asimismo, determinar el problema central para su posterior solución; así como la elaboración, ejecución y evaluación del proyecto denominado “Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa”, para resolver la problemática actual.

Finalmente, se propone el Manual de Montaje y Decoración de Mesas de un Restaurante, para apoyar a los estudiantes de la carrera de Turismo y así mismo complementar el proyecto ejecutado producto derivado del trabajo de investigación realizado durante las seiscientas cuarenta (640) horas de práctica supervisada.

Capítulo I
Plan General del
Ejercicio
Profesional
Supervisado

Capítulo I

1.1 Introducción

El plan general constituye los lineamientos generales de trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado, en el que se le permite a la epesista aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera de Licenciatura en Turismo; proponiendo soluciones a los problemas detectados en la unidad de práctica.

Esta planificación se realizará por etapas y procedimientos como el diagnóstico en donde se obtiene información de la institución y su situación actual; la intervención profesional donde se involucrará en el trabajo que se realiza en la unidad de práctica; y la formulación, ejecución y evaluación de un proyecto que se realizará para solucionar la problemática detectada en el diagnóstico institucional.

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
- Horario: de lunes a domingo 07:00 a 17:00 horas
- Duración: 640 horas

1.2.1.1 Datos personales

Estudiante:

- María de Los Angeles Navarro Marroquín
- Carné No. 200944142
- No. de teléfono: 3016 - 5510
- E-mail: marielosmarroquin@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. M.a. 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 lunes a domingo de 07:00 a 17:00 horas.

1.2.2 Objetivos

1.2.2.1 Objetivos generales

- a. Realizar un diagnóstico general del área administrativa y un diagnóstico específico de la carrera de Licenciatura en Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, para determinar la situación actual de los mismos.

- b. Proponer alternativas de solución a las deficiencias encontradas; seleccionando las principales para proporcionar medidas viables y factibles, a través de un proyecto ejecutado.

1.2.2.2 Objetivos específicos:

- a) Realizar un diagnóstico general administrativo del Centro Universitario.
- b) Realizar un diagnóstico específico de la carrera de Turismo.
- c) Aplicar métodos y distintos instrumentos de investigación.
- d) Analizar la situación actual del Centro Universitario y de la Carrera de Turismo.
- e) Plantear 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) Estructurar un proyecto que dé solución a los principales problemas y/o necesidades.
- 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

La función principal del plan general es hacer cumplir todas las etapas que comprende el Ejercicio Profesional Supervisado, con la finalidad de detectar los principales problemas, necesidades o carencias del Centro Universitario de Santa Rosa y plantear soluciones a los mismos, para contribuir al mejoramiento del Centro Universitario, comprendiendo una duración de 640 horas. El plan está compuesto por las siguientes fases:

1.2.3.1 Diagnóstico institucional

En esta fase se evaluará la situación actual del área administrativa y de la Carrera de Turismo del Centro Universitario, detectando los principales problemas, necesidades o carencias que afectan la funcionalidad de la institución y se plantearán propuestas de solución a la problemática encontrada. La evaluación se desarrollará en base a diversos métodos de investigación y colecta de información, analizando datos para descubrir las principales soluciones a las carencias, necesidades o problemas. Esta fase tendrá una duración de cuatro semanas.

1.2.3.2 Intervención profesional

Durante esta fase se da la involucración dentro del área de trabajo de acción profesional en las actividades regulares y extraordinarias que se realizan dentro del Centro Universitario, que es la institución de práctica. Incluye el apoyo profesional que las estudiantes puedan dar a la institución, incluyendo la formación académica de los estudiantes de la carrera de Turismo. 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

Esta fase comprende la elaboración y propuesta de un proyecto que dé solución a los principales problemas encontrados en el área administrativa y la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa. El cual incluye la gestión de fondos para la ejecución del mismo. 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 comprende la realización y sistematización de la información recolectada en las diferentes fases del Ejercicio Profesional Supervisado, para presentar el informe final, el cual debe ser aprobado por la Coordinación General de Exámenes 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:

o Técnica en Turismo María de Los Angeles Navarro Marroquín

Supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado:

o Licenciada Elizabeth Ceballos Dónis

Coordinador de Exámenes Generales de Graduación:

o Licenciado Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá

Encargado de la unidad de Ejercicio Profesional Supervisado

o Ingeniero Byron Hernández Bolaños

Personal administrativo del Centro Universitario de Santa Rosa

- o 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:

- o Libro de actas
- o Agenda
- o Hojas de papel bond
- o Lapiceros
- o Lápiz
- o Borrador
- o Sacapuntas
- o Libros
- o Engrapadora
- o Manuales de INTECAP
- o Fotocopias
- o 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:

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

- Fotocopiadora

1.2.3.5.4 Financieros

El costo total del Ejercicio Profesional Supervisado será de **Q 28,311.85**, gestionado en un grupo de cuatro personas invertidos en gasto 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	PRECIO TOTAL
1	Etapa diagnóstica	Q 4,086.50
2	Etapa de intervención profesional	Q 5,572.05
3	Elaboración, ejecución y evaluación del proyecto	Q 16,886.30
4	Entrega de informe final	Q 1,767.00
	TOTAL:	Q 28,311.85

Teniendo un costo individual de Q7,077.96 por epesista, siendo un proyecto gestionado por cuatro personas.

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

La metodología utilizada en este estudio será la investigación denominada investigación descriptiva, porque tiene como finalidad definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de estudio. Los métodos descriptivos pueden ser cualitativos o cuantitativos en este caso se utilizará el método cuantitativo y el método de encuestas. Debido que la investigación con encuestas se caracteriza por utilizar cuestionarios para registrar las respuestas de los sujetos. La finalidad más habitual de la investigación con encuestas 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.
- Método inductivo, será otra metodología de investigación que se utilizará en este estudio, ya que es un proceso en el que a partir del estudio de casos particulares, se obtienen 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 aplicación de la muestra o población total.

1.2.6 Evaluación

El Ejercicio Profesional Supervisado se evaluará tomando en cuenta los objetivos alcanzados y su realización en el tiempo exacto de acuerdo a la programación, la ponderación es la siguiente.

○ Etapa diagnóstica	15 puntos
○ Etapa de 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.

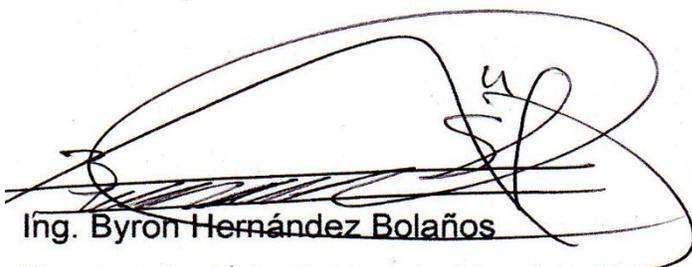
Plan General del Ejercicio Profesional Supervisado



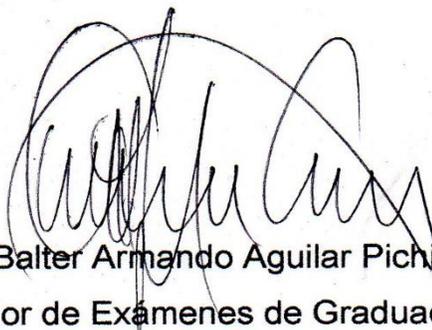
María de Los Angeles Navarro Marroquín
Estudiante Epesista 200944142



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 de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es una oportunidad para los pobladores del departamento de Santa Rosa de acceder a la educación superior y por lo tanto va en aumento la población estudiantil y se van generando necesidades que deben ser atendidas.

La elaboración de un diagnóstico institucional del Centro Universitario de Santa Rosa se realizó para conocer el estado actual de la institución, asimismo, permite la priorización de un problema del cual surge un proyecto. Para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, (matriz FODA, encuestas, árbol de problemas y objetivos) se aplicaron técnicas, como observación y cuestionarios.

Justificación

El Centro Universitario de Santa Rosa, cuatro carreras, entre ellas la carrera de Turismo la cual junto con el área administrativa del Centro Universitario serán examinadas para poder determinar su situación actual.

Debido a la demanda de la población estudiantil, las necesidades del Centro Universitario han ido aumentando, por ello se consideró elaborar un diagnóstico institucional, para priorizar las necesidades y así mismo plantear posibles soluciones para erradicar dichas necesidades ejecutando un proyecto.

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. M.a. 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. M.a. 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 del epeista:

- María de Los Angeles Navarro Marroquín
- Carné No. 200944142
- Técnico en Turismo
- No. celular: 3016 – 5510
- E-mail: marielosmarroquin@hotmail.com
- Barrio El Llanito, Colonia Las Ilusiones I, 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 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 aproximado de la actividad Q 4,086.00.
- Teniendo un costo individual de Q1021.50 por epeista siendo un proyecto gestionado por 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

- Descubrir la situación actual del Centro Universitario de Santa Rosa en su área administrativa y específicamente en la Carrera de Turismo, utilizando distintas herramientas y métodos de investigación para detectar las principales necesidades y problemas para plantear alternativas de solución.

b) Objetivos Específicos

- Conocer la institución y la Carrera de Turismo que son objeto de estudio en la investigación.
- Diseñar las herramientas y métodos de investigación para el diagnóstico.
- Evaluar la situación actual administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa.
- Descubrir los principales problemas que afectan a la carrera de Turismo.
- Identificar los principales problemas que afectan el área administrativa y a la carrera de Turismo del Centro Universitario.

- Analizar los principales problemas que afectan el área administrativa y a la carrera de Turismo del Centro Universitario.
- Plantear soluciones para los problemas detectados.
- Elegir las soluciones factibles y viables a los principales problemas.

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 EPS

b) Materiales

En el ejercicio profesional supervisado se utilizará:

- 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 que utilizarán:

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

d) Técnicos

El diagnóstico institucional para detectar los principales problemas se realizará a través de:

- La observación
- Entrevistas
- Encuestas

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

- La observación
- Encuestas
- Árbol de problemas, el cual servirá para detectar los principales problemas existentes y alternativas de solución

e) Financieros

El diagnóstico institucional tendrá un costo general de Q 4,086.50, invertidos en: gasto de papelería, útiles de oficina, transporte, gastos administrativos e imprevistos. Teniendo un costo individual de Q1021.63 por epesista siendo un proyecto gestionado por cuatro personas.

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
TOTAL				Q 4,086.50

Teniendo un costo individual de Q1021.62 por epesista siendo un proyecto gestionado por cuatro personas.

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

La evaluación del diagnóstico institucional y la carrera de Turismo se hará tomando en cuenta los siguientes indicadores:

- Tiempo: se realizarán las actividades de acuerdo a lo planificado en el cronograma de actividades.

- Los objetivos se evaluarán de acuerdo a los logros obtenidos en cada actividad programada.

Plan del Diagnóstico



María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



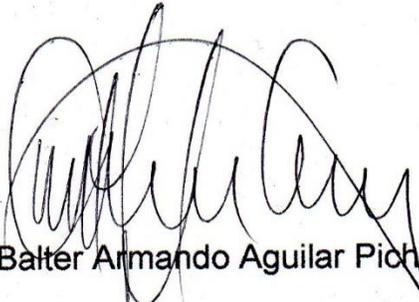
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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 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.

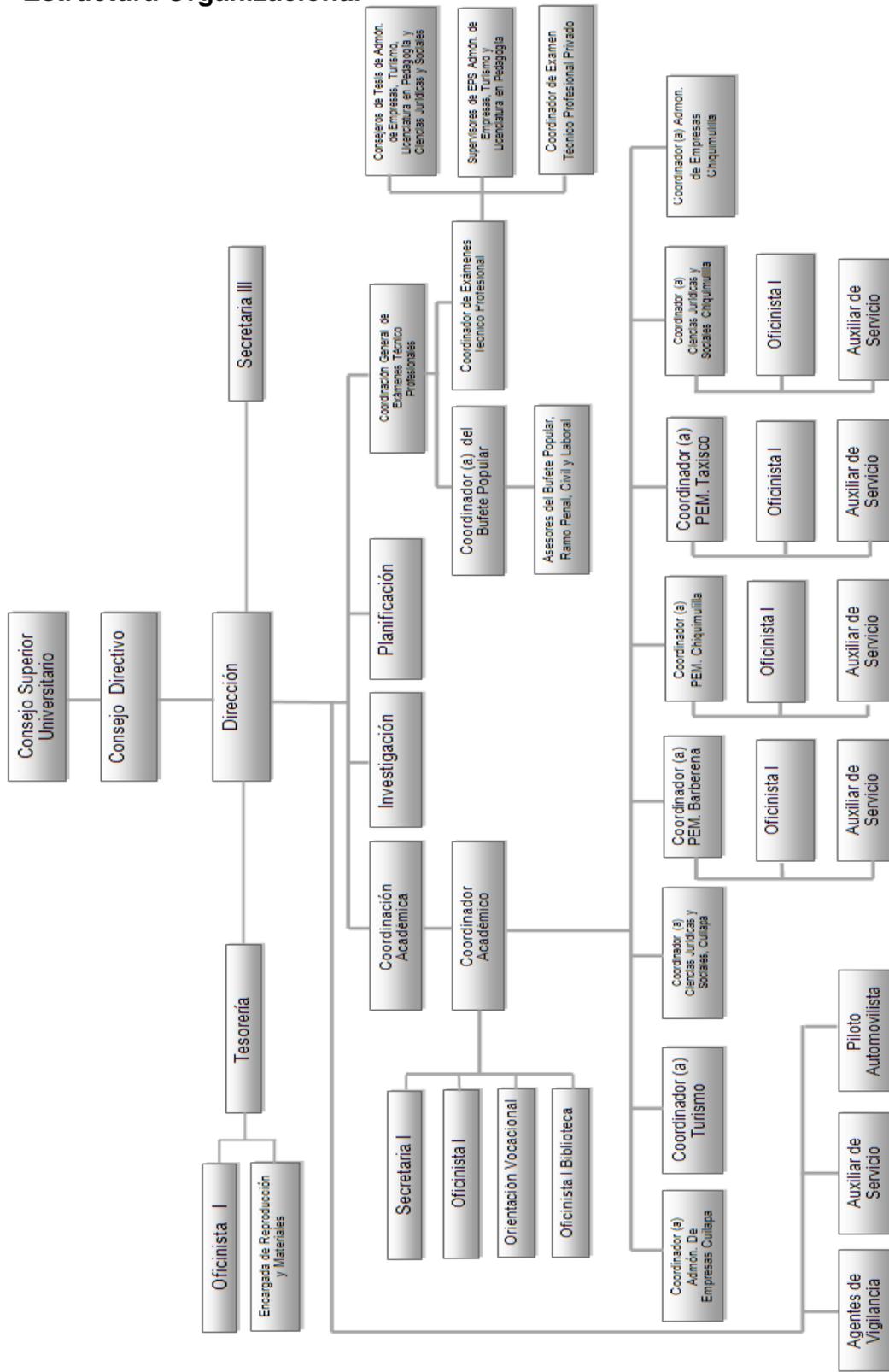
Artículo 5: Para el cumplimiento de esta política, los Centros Regionales Universitarios deben servir carreras necesarias para la región y el país, las cuales deberán identificarse con las características que están definidas en los principios generales de las carreras tecnológicas de la Universidad de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

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

¹Diseño curricular de la carrera de Administración de Empresas/Cunsaro P

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 2015, laboran 121 docentes interinos entre ellos 5 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 funcionamiento (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 carne 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

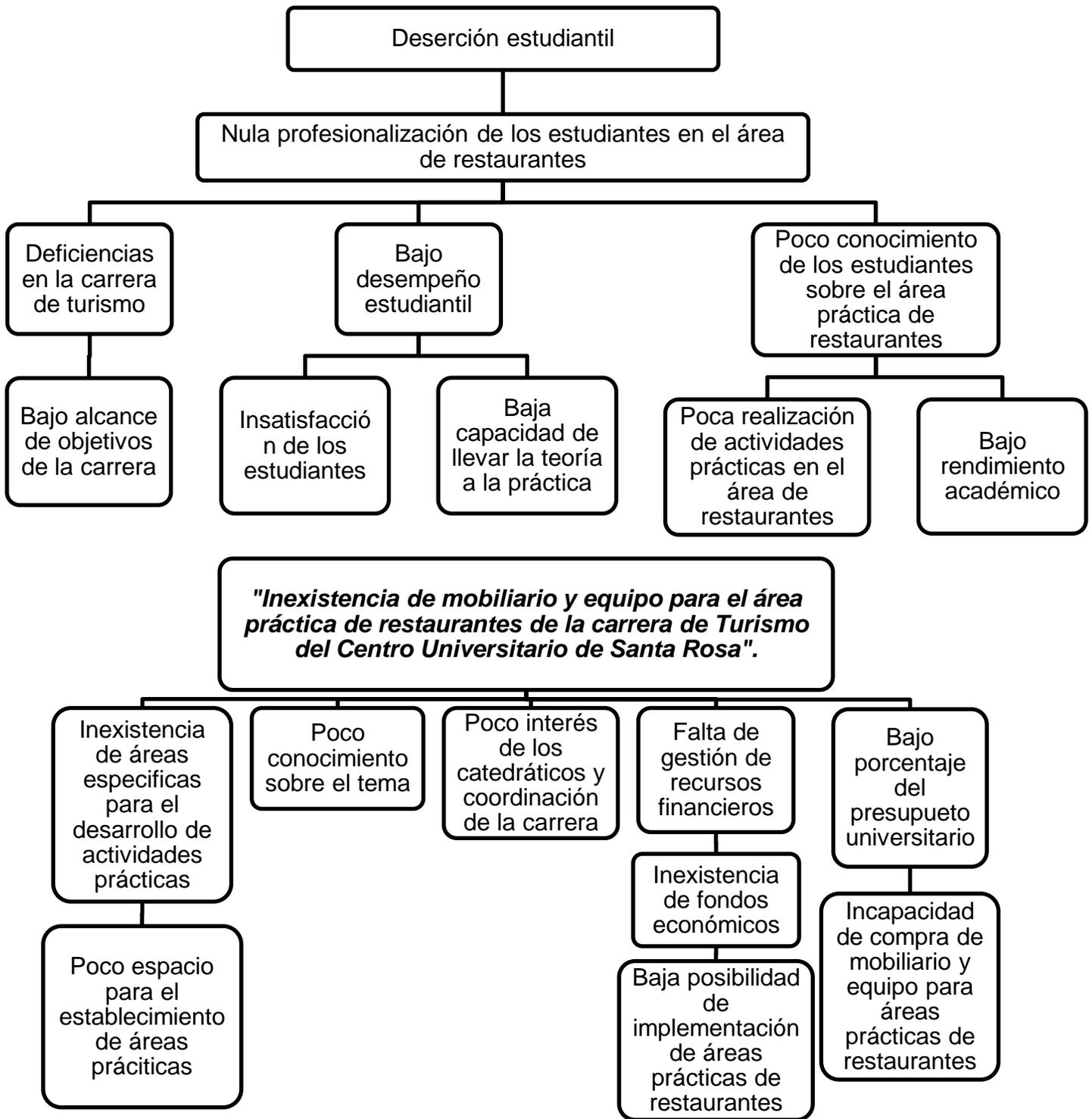
	<p>movimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nula existencia de salidas de emergencia. ➤ No se cuenta con adecuada infraestructura de oficinas administrativas. ➤ Desconocimiento de la filosofía del Centro Universitario. ➤ Falta de infraestructura en el acceso universitario.
Oportunidades	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

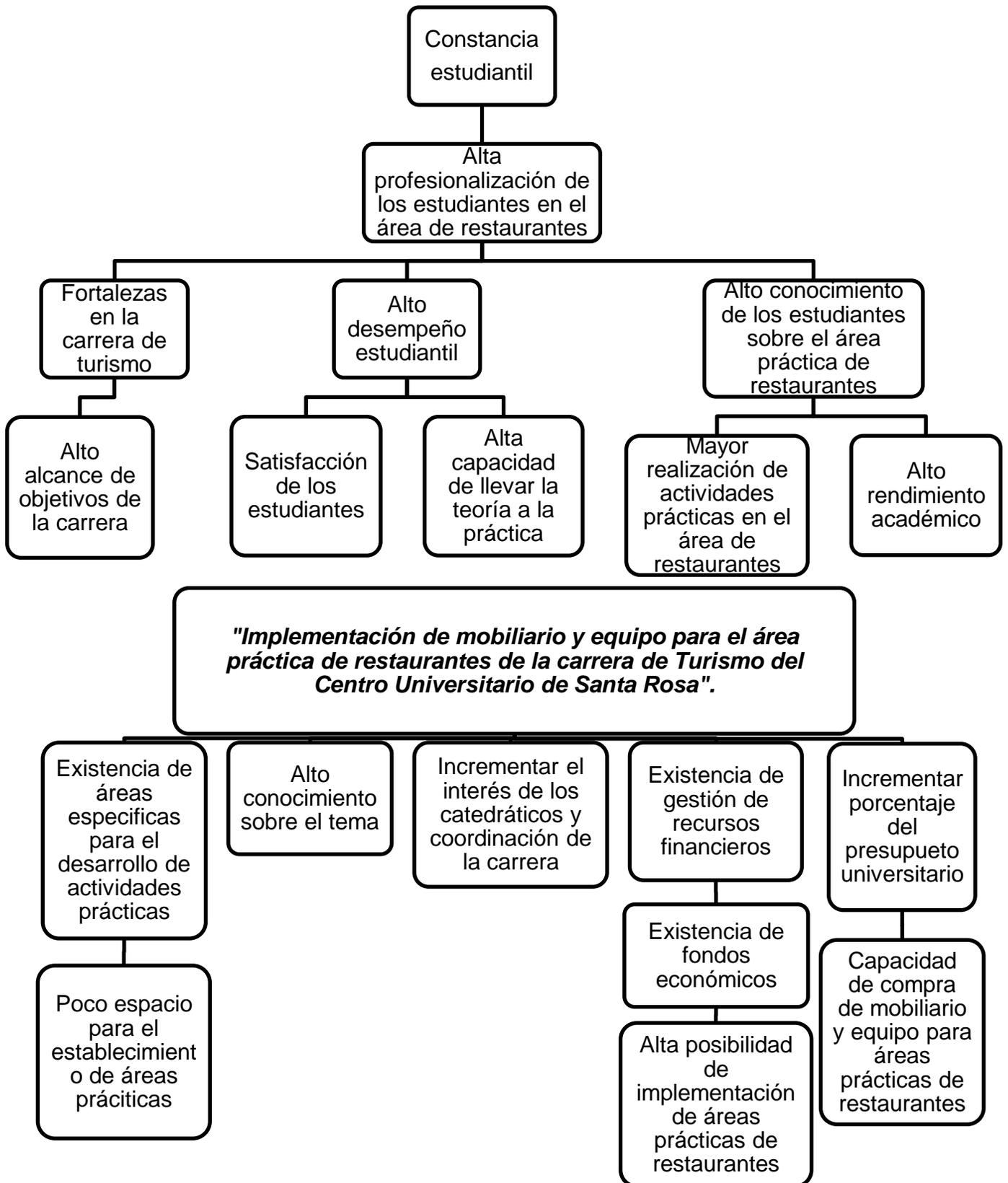
Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa

<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
<p>OPORTUNIDADES</p>	<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



P2.2.14 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.

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

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 de las autoridades 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. Baja profesionalización de los catedráticos. 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 las áreas prácticas.	Fortalecimiento de la formación académica 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 adecuados 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 para priorizar los problemas 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, gestionar los fondos necesarios 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 del turismo.

Opción 2.

Gestión ante el Instituto Guatemalteco de Turismo para el desarrollo de un taller, con temas de interés y prioridad, que fortalezca la formación académica de los estudiantes de la carrera de Turismo.

Opción 3.

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

Opción 4.

Entrega de impresoras para el área administrativa de Centro Universitario de Santa Rosa, gestionando fondos para la compra de impresoras que serán implementadas en las oficinas del área administrativa del Centro Universitario, 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	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.
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:

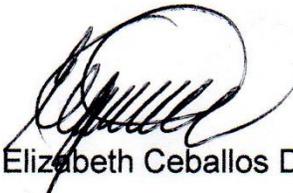
Problema identificado	Solución
Inexistencia de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes.	Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de restaurantes de la carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa.

Diagnóstico



María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



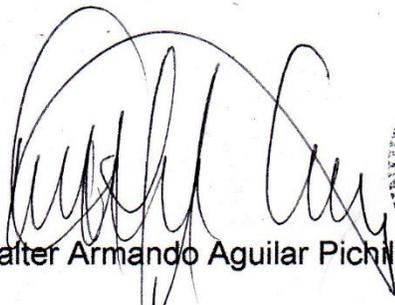
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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 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

- María de Los Angeles Navarro Marroquín
- Carné No. 200944142
- No. de teléfono: 3016 5510
- E-mail: marielosmarroquin@hotmail.com

Carrera: Licenciatura en Turismo

Actividad: Intervención profesional

Dirigida a: personal docente y administrativo del CUNSARO 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

Dirección: Colonia Nuestra Señora Consoladora de Carpinello, Cuilapa, Santa Rosa.

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

Tipo de institución: es una institución autónoma

3.1.2 Título

Intervención profesional

3.1.3 Introducción

En el Ejercicio Profesional Supervisado se desarrolla la etapa de intervención profesional, la cual consiste en la involucración al trabajo de acción profesional en las actividades regulares y extraordinarias que se realizan dentro de la institución donde se realiza la práctica, incluyendo el apoyo profesional que el estudiante pueda brindar en la misma, por lo cual en esta fase se desarrollarán actividades de entrega de impresoras para el área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa, dentro del proceso de investigación llevado a cabo encontramos que en el Centro Universitario hacían falta tres cosas por las cuales en la primera intervención se entregaron impresoras. 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. La tercera intervención será un taller sobre turismo y bases de la conducción, brindado por un especialista en el tema, taller que servirá para reforzar la formación académica de los estudiantes, tomando en cuenta los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación realizados a los estudiantes de la carrera de Turismo, donde manifiestan la necesidad de mejorar la formación académica. Actividades que serán planeadas y ejecutadas en momentos y lugares diferentes.

3.1.4 Objetivos

3.1.4.1 Generales

- Equipar el área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa con impresoras, a través de la intervención profesional.

- Equipar el Centro Universitario de Santa Rosa con sillas plásticas, a través de la intervención profesional.

- Participar en el fortalecimiento del área académica de la Carrera de Turismo, a través un taller relacionado al área de estudio, como parte de la intervención profesional.

3.1.4.2 Específicos

- Fortalecer los servicios del área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa.
- Mejorar el desempeño de las actividades del personal administrativo del Centro Universitario.
- Ayudar a que las actividades sociales y educativas de los estudiantes y personal administrativo se desarrollen de manera eficaz y eficiente.
- Participar en la formación académica de los estudiantes de la carrera de Turismo.
- Proveer a los estudiantes de la carrera de Turismo conocimientos aplicables al área de estudios.
- Brindar a los estudiantes de la carrera de Turismo la oportunidad de fortalecer sus conocimientos 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.

3.1.6.5 Financieros

En la etapa de intervención profesional se realizará una inversión de Q5, 572.05, todo en gastos para realizar las gestiones necesarias, pasajes, papelería, útiles de oficina, impresoras que se donarán al Centro Universitario, facilitador del taller para los estudiantes de la carrera de Turismo, refacciones y diplomas.

Teniendo un costo individual de Q1,393.01 por epesista siendo un proyecto gestionado por cuatro personas.

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	2000.00
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
TOTAL				5,572.05

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

- El desarrollo de cada actividad se revisará 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



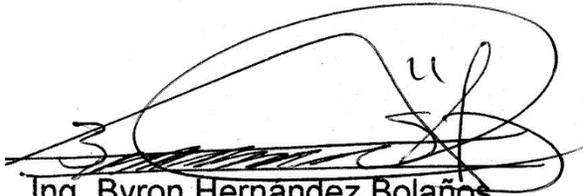
María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



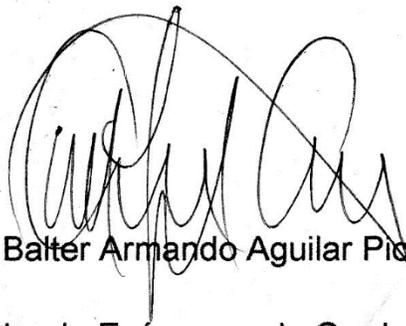
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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 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:**

María de Los Angeles Navarro Marroquín

Carné No. 200944142

No. de teléfono: 3016 – 5510

E-mail: marielosmarroquin@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

Para fortalecer el área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa, por medio de una encuesta realizada al personal se determinó la insuficiente disponibilidad de impresoras; y como parte de una intervención profesional se suministrará una adecuada cantidad de las mismas.

Por tal razón es necesario que en toda organización se cuente con equipo suficiente, para que el personal pueda realizar sus actividades y de esta manera sea eficaz y eficiente en su desempeño laboral.

Objetivos

General

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

Objetivos específicos

- Fortalecer los servicios del área administrativa del Centro Universitario de Santa Rosa.
- Mejorar el 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

- Realizar encuestas para determinar la necesidad existente.
- Gestionar los fondos para la compra de impresoras.
- Comprar las impresoras.
- Entregar las 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 EPS
- 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				1058.50
Imprevistos (10%)				105.85
TOTAL				1,164.35

Físicos

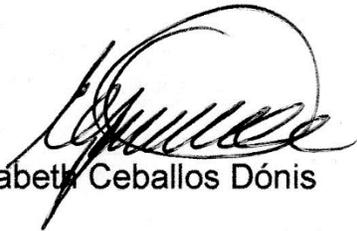
Se utilizarán las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa.

Primera Intervención Profesional



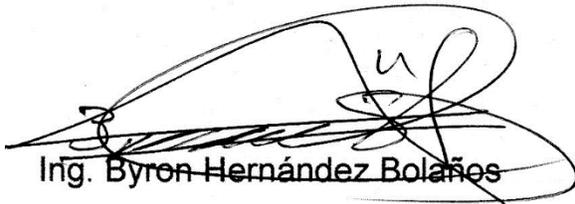
María de Los Ángeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



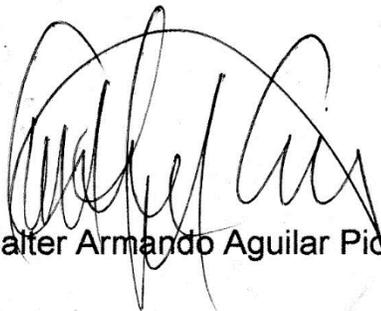
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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



3.2.1.1 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 Garpinello, Barrio El Calvario, Cuilapa Santa Rosa, se encuentran reunidas las estudiantes del ejercicio profesional supervisado de Licenciatura en Turismo, siendo ellas las siguientes: Wendy Yessenia 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:

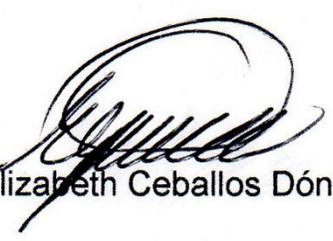
no habiendo nada más que hacer constar se da por finalizada la presente en el mismo lugar y fecha una hora después de su inicio, y para dar fé los que en ella intervinimos firmamos la presente.





María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



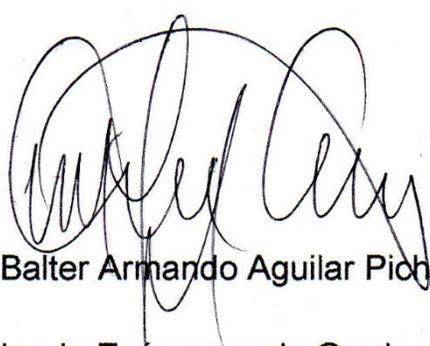
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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 Plan de actividad No. 2

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

Responsable:

María de Los Angeles Navarro Marroquín

Carné No. 200944142

No. de teléfono: 3016 - 5510

E-mail: marielosmarroquin@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

En el Centro Universitario de Santa Rosa se realizan actividades que desempeñan tanto los estudiantes como los colaboradores del área administrativa; quienes al aplicarles una encuesta manifestaron la falta de mobiliario para llevarlas a cabo.

Por tal razón es necesario que se cuente con sillas plásticas suficientes, para que el personal y estudiantes puedan realizar sus actividades. Y como parte de una intervención profesional se suministrará cincuenta sillas plásticas al Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa; con la finalidad de fortalecer dichas actividades que se realizan.

Objetivos

General

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

Objetivos específicos

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

- Realizar encuestas para determinar la necesidad existente.
- Gestionar los fondos para la compra de sillas plásticas.
- Comprar sillas plásticas.
- Entregar sillas plásticas 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 EPS
- 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

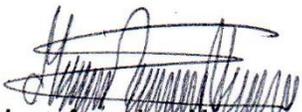
Presupuesto de actividad No. 2

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

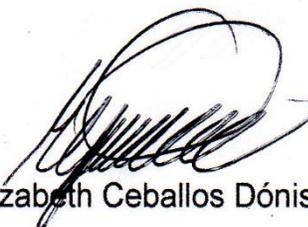
Se utilizarán las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa.

Segunda Intervención Profesional



María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



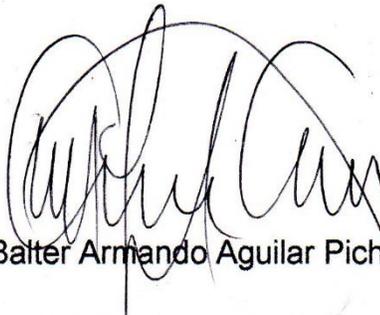
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichilá

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 No03-2015

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, Cuilapa, Santa Rosa, se encuentran reunidas las siguientes personas: Wendy Yessenia Molina Alcántara, Jennifer Gabriela Cruz Barrios, Olga Odilia Yoc Arévato 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 Prohilla y la Licenciada Elizabeth Ceballos Pontis, 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 realiza-

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 Jennifer 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]

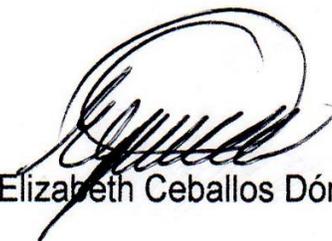
[Handwritten signature]





María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



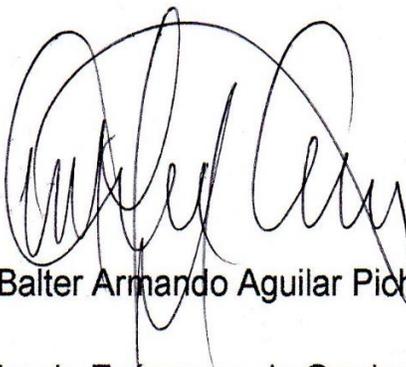
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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



3.2.3 Plan actividad No. 3

Taller a estudiantes y catedráticos de la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa

Responsable:

María de Los Angeles Navarro Marroquín

Carné No. 200944142

No. de teléfono: 3016 - 5510

E-mail: marielosmarroquin@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

El guía de turismo es parte fundamental en el buen desarrollo de la actividad turística en Guatemala; por tal motivo es importante que el estudiante de la carrera de Turismo domine en su totalidad sus conocimientos sobre las visitas guiadas y así prestar servicios de calidad.

Por medio de encuestas realizadas a los estudiantes de la carrera de Turismo, se manifestó la necesidad de reforzar extracurricularmente el área académica de turismo; y como parte de una intervención profesional se gestionó al Instituto Guatemalteco de turismo un taller con el tema: Guía de turismo y bases de la conducción turística.

Objetivos

General

Participar en el fortalecimiento del área académica de la carrera de Licenciatura en Turismo, a través de un taller relacionado al área de turismo, como parte de la intervención profesional.

Específicos

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

- Orientar en la planificación, organización y desarrollo de giras turísticas.
- Brindar herramientas necesarias para desempeñarse como guías de turismo.
- Preparar 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 CUNSARO
- Facilitador del taller por parte del INGUAT
- 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 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

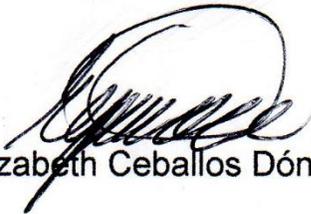
Se utilizará el salón del Centro Cultural de las Américas de Cooperativa El Recuerdo, ubicado en barrio El Centro, Cuilapa, Santa Rosa.

Tercera Intervención Profesional



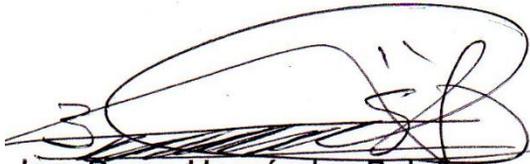
María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



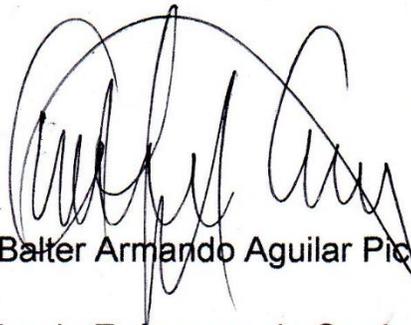
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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



3.2.3.1 Evidencia de logro



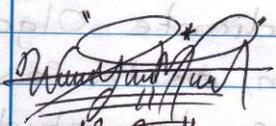
Acta tercera intervención profesional

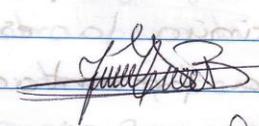
08
Acta No.04-2015

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 el salón de usos del Centro Cultural de las Américas Cooperativa El Recuerdo, Quilapa, Santa Rosa, el 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 Wendy 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 (EPS), 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 importan-

Acta No. 02-2012

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 fé los que en ella intervenimos. — — —



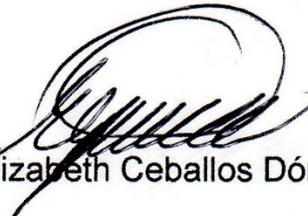








María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



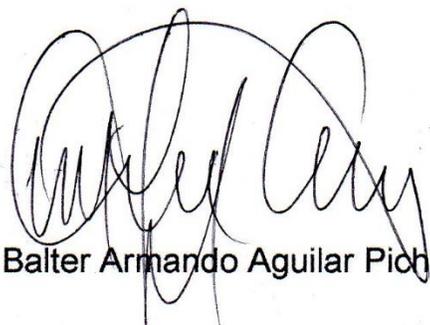
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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 IV
Elaboración,
Ejecución y
Evaluación del
Proyecto

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:

- María de Los Angeles Navarro Marroquín
- Carné No. 200944142

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

Al formular el proyecto que se ejecutará lo primordial es brindarle atención a los problemas, necesidades y carencias que fueron visibles en el diagnóstico que se realizó en la carrera de Turismo y del Centro Universitario de Santa Rosa, sede Cuilapa; con el fin de darle solución a lo detectado.

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; apoyará a los estudiantes de la carrera de Turismo en sus conocimientos prácticos tal y como lo demanda el mercado a los profesionales. Y también servirá al personal administrativo, para realizar sus actividades sociales y educativas.

4.2.2 Objetivos

4.2.2.1 Objetivo general

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

4.2.2.2 Objetivos específicos:

- a) Brindarle atención a los problemas, necesidades y carencias de la carrera de Turismo.
- b) Darle solución a las principales carencias de la carrera de Turismo.
- c) Dotar a la carrera de Turismo del mobiliario y equipo necesario para el desarrollo de prácticas en el área pública de restaurantes.

- d) Apoyar a los estudiantes en su formación como futuros profesionales del Turismo.

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 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	Jennifer 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 EPS
- 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 será de Q 16,956.30, invertidos en gastos para la gestión de fondos, pasajes, compra de mobiliario y equipo, cotizaciones, papelería y entrega del proyecto.

Teniendo un costo individual de Q4,239.07 por espesista siendo un proyecto gestionado por cuatro personas.

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	Q1252.00
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.

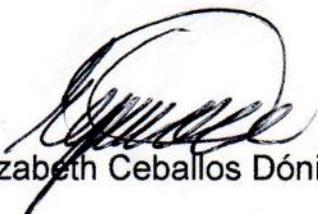
Teniendo un costo individual de Q4,239.07 por espesista siendo un proyecto gestionado por cuatro personas.

Tercera Intervención Profesional



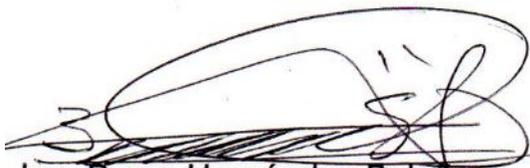
María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



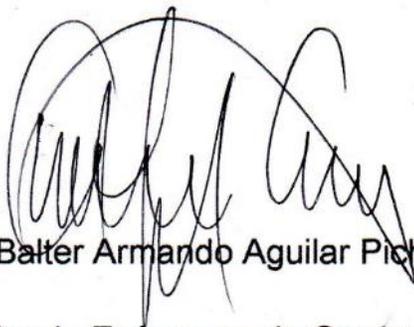
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado



Ing. Byron Hernández Bolaños

Encargado de la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado



Lic. Ma. Baltar Armando Aguilar Pichillá

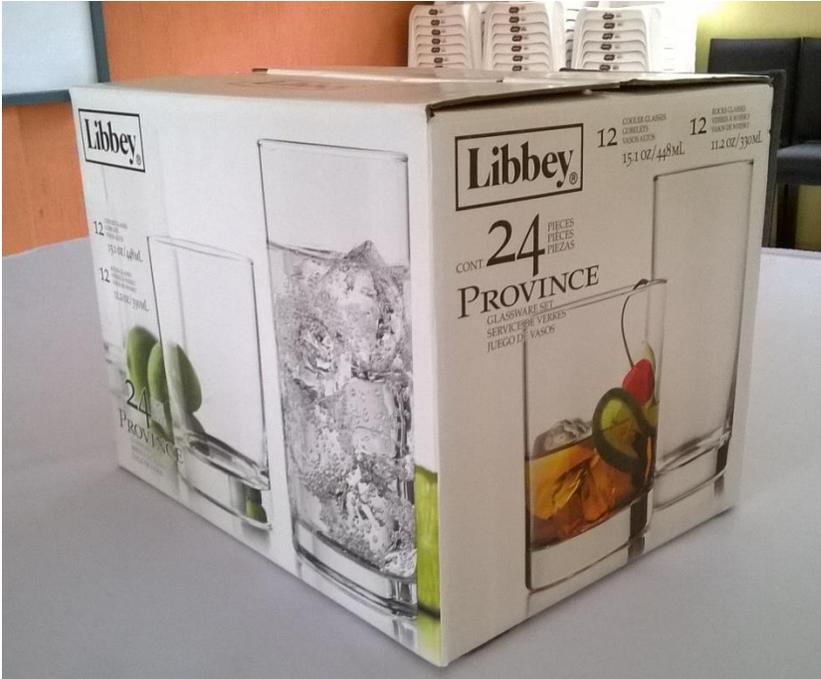
Coordinador de Exámenes de Graduación

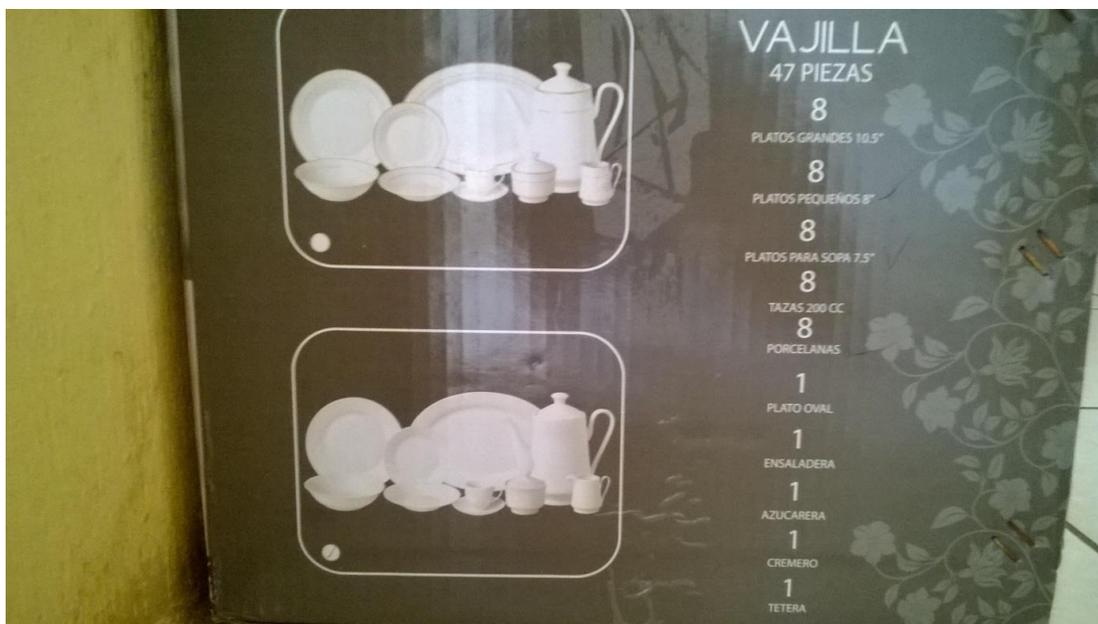
Director del Centro Universitario de Santa Rosa



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 montaje y decoración en mesas de un restaurante 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

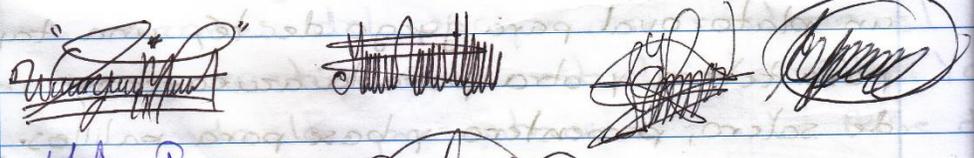
10

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, Cuslapa 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-

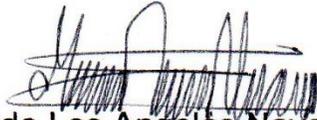
taurantes de la Carrera de Turismo, del Centro Universitario de Santa Rosa, dando a conocer el contenido del proyecto. Toma la palabra la asesora del Ejercicio Profesional Supervisado Licenciado Elizabeth Ceballos y luego el señor Director el Licenciado Balter Armando Aguilar. SEGUNDO: se realiza la 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 vmagrera, dos set de cubiertos de acero inoxidable que incluyen ocho cucharas grandes, ocho cucharas pequeñas, ocho tenedores grandes, ocho tenedores peque-

nos 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 veinti cuatro 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 m
 tel, dos sobremantel es color naranja, die
 ocho servilletas de tela, dieciséis fundas
 para silla y dieciséis mañas color naranja
 para silla; finalizada la descripción de las
 piezas que incluye el proyecto se realiza
 demostración del montaje y el servicio de res
 taurantes por parte de las estudiantes. CU
TO: se finaliza la actividad por parte
 las estudiantes haciendo entrega del proy
QUINTO: no habiendo nada más que hacer
 constar se da por finalizada la presente
 dos horas después de su inicio, en el mismo
 lugar y fecha, damos fé los que en ella in
 tervenimos.



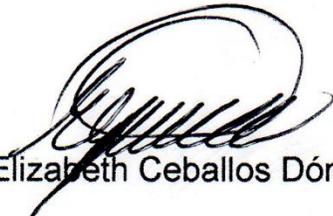






María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



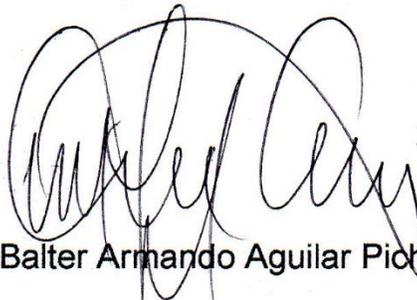
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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 V

Propuesta

Individual

Índice

Título	Página
5.1 Título	91
Índice	
5.2 Introducción	94
5.3 Objetivos	95
5.3.1 Objetivo general	95
5.3.2 Objetivos específicos	95
5.4 Marco Teórico	96
5.5 Manual de montaje y decoración de mesas en un restaurante	101
Tipos de montaje y servicio	102
1. Montaje de mesa para desayuno sencillo	102
2. Montaje para desayuno a la carta	104
Servilletas	106
Clasificación de los diferentes tipos de montaje para eventos	109
Selección del mantel y felpa	111
Tipos de manteles	111
Montaje en I	114
Montaje en U	114
Montaje en forma de peine	115
Montaje en T	115
Desmontaje de las mesas	116
Cristalería, cubertería, mantelería y loza	117
Higiene y seguridad en cubertería	120
Cristalería	121
Loza	127
Restaurante y su mobiliario	129
Misen place	134
Normas de etiqueta y protocolo	135
Diferentes tipos de montaje y sus servicios	137
Montaje y servicio a la americana	137
Montaje de desayuno y almuerzo	137
Montaje para cena americana	138
Servicio a la americana	139
Montaje y servicio a la francesa	139
Servicio de los alimentos al estilo francés	140

Servicio estilo ruso	140
Servicio ingles	141
Flores	141
Petit menage	142
Velas	142
Las horas de los diversos eventos	143
Planificación del menú	143
Distribución de los asientos	146
Tarjetas indicadoras	147
Planos de mesas	148
Antes de cenas	149
Modales en servicios especiales	150
Clasificación por su color	154
Presentación de los vinos en la mesa	156
5.6 Conclusiones	158
5.7 Recomendaciones	159
5.8 Bibliografía	160
5.9 Anexos	161
Glosario	162
Recursos financieros	163
Evidencia de logro	164

5.2 INTRODUCCIÓN

En el trabajo se encontrará como brindar un montaje y decoración de mesas; que es una secuencia de pasos y movimientos por parte del personal denominados meseros que aplicados en forma técnica, dan como resultado un trabajo ordenado, seguridad en el proceso, orden y simetría en la mesa. El montaje de las mesas es el conjunto de pasos ordenados para colocar el material del servicio en las mesas, aplicando los procedimientos técnicos, obteniendo el estándar de simetría y de respuesta de servicio al cliente. Otro aspecto es la productividad del personal del servicio que logra el montaje total en el menor lapso de tiempo.

Así como también es de suma importancia contar con el material adecuado dependiendo del evento, entre los cuales tenemos puntos importantes como lo son los cubiertos adecuados, los platos apropiados, la mantelería y decoración debe de ser de acuerdo a la ocasión al evento a realizar.

El montaje de mesas es importante realizarlo en horas adecuadas como por ejemplo para desayuno el camarero siempre debe de hacerlo en horas de la noche cuando termina su servicio por tal motivo las copas y tazas siempre están boca abajo y los cubiertos a utilizarse envueltos en servilletas de tela.

5.3 OBJETIVOS

5.3.1 General

Contar con un instrumento donde los estudiantes puedan apoyarse en el desarrollo de sus estudios en las carreras de Técnico y Licenciatura en Turismo.

5.3.2 Específicos

Que los estudiantes aprendan la forma adecuada de montar una mesa para que esta se vea elegante con todos los elementos que debe de llevar conforme a la ocasión.

Que los y las estudiantes de la carrera de Turismo conozcan y realicen las técnicas del servicio, montaje de mesas, y servicio de bebidas.

5.4 MARCO TEORICO

Historia de los restaurantes

Cuando se inventó el comercio, los primeros mercaderes cambiaban herramientas, ropa, ganado y después dinero por alimentos preparados. La posada europea tradicional surgió de este concepto. En aquel tiempo, una posada típica era una residencia privada donde el viajero cansado podía obtener una comida caliente, una jarra de vino y refugio durante la noche.

El primer Restaurante que existió tenía en la puerta de entrada estas palabras: “veinte adme omnes que stomacho laboratoristas et ego restaurabo vos”, No eran los parisinos que en el año 1775 no sabían leer francés y menos latín, pero los que podían sabían que dossier boulanger, el propietario decía: venid a mi todos aquellos cuyos estómagos clamen angustiado que yo restauraré.

El origen de los restaurantes tal y como se les conoce actualmente no es muy antiguo. En el siglo 18, en los sitios donde se servía comida, sólo se podía comer a una hora fija y usted tenía que someterse a lo que sirviera el establecimiento. En el año de 1765, un francés de apellido Boulanger, vendedor de caldos y sopas, las bautizó con el nombre de 'restaurants' porque reconfortaban, y así las anunciaba en el exterior de su negocio. El restaurante de boulanger, champs d'odiso, cobraba unos precios lo suficientemente altos como para convertirse en un lugar exclusivo en el que las damas de la sociedad acudían para mostrar su distinción.

La asociación nacional llegó a estados unidos en 1974, traída por un refugiado francés llamado Baptise Gilbert Paupal. Este se fundó lo que sería el primer Restaurante francés en los Estados Unidos, llamado Julion"s Restatorator. En el que se servían frutas fondues de queso y sopas, así empieza la cocina americana. Los franceses que habían huido de su país en el siglo XVIII escapado de la persecución abrieron varios establecimientos.

El restaurante que generalmente se considera como el primero en este país es el Delmonico, fundado en New York en 1827. John Delmonico, el fundador, era capitán suizo que se retiró de la vida marítima en 1825 y abrió una diminuta tienda Battery, New York. Es el negocio comercial de los restaurantes prospero 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 pequeños empresarios: Los restauradores. El negocio de los restaurantes significa para esta empresa una distribución y venta de sus propios productos. Sus restaurantes puede ser utilizados como centro e prueba de sus alimentos y lo que es más importante: Las empresas alimenticias tiene acceso a un importante capital para adquirir buenos emplazamientos para nuevos restaurantes o para comprar los ya existentes.

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.

En la Republica Dominicana, una de cada tres comidas se hace fuera de casa. Los empleados en esta industria, incluyendo aquellos que trabajan a jornada parcial, suman más de ocho millones. Paralela al incremento de ventas de establecimientos, crece la necesidad de la dirección profesional. Hace unos años, unos restaurantes con ventas anuales de un millón tenían estos ingresos,

incluyendo bares, cafeterías y un gran número de restaurantes de comida rápida o hamburguesería.

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 barmans, y el personal administrativo representan aproximadamente un 5% cada uno. Los propietarios y gerentes constituyen alrededor de un quinto del total del personal.

Los restaurantes son aquellos establecimientos que sirvan al público en general comidas y bebidas a consumir en el mismo local por un precio determinado. Los restaurantes, atendiendo a sus características, instalaciones, mobiliario, equipo y por la calidad y cantidad de servicios que ofrecen son clasificados en las siguientes categorías, cinco, cuatro, tres dos y un tenedor.

La Reglamentación de los restaurantes es la que prevé el reglamento 2116 del año 1984. Ese reglamento, señala a la sartin que es la función de la secretaria de Estado de turismo organizar, coordinar y reglamentar los servicios turísticos, y que es preciso reglamentar y clasificar los restaurantes. Las cartas de platos de muchos restaurantes dan mucho que decir. A pesar de que el artículo 18 del reglamento de los restaurantes indica que "los establecimientos comprendidos en el presente reglamento cuidaran especialmente la calidad y limpieza de su servicio.

Por años, el popular adagio "El cliente siempre tiene la razón" ha dominado los mercados minoristas. Sin embargo, desde la década de 1990, una nueva

tendencia ha aparecido que coloca al cliente y sus necesidades como el centro de todas las decisiones de negocios.

Todo movimiento artístico evoluciona mientras el tiempo pasa, esto depende de moda, de gustos, de productos y tendencias. Y como la cocina tiene en su esencia la realización de un plato, este ha ido cambiando su forma de ser presentado a los comensales como si de nuevos cuadros se tratase, usando los mismos ingredientes, variamos técnica y detalles.

Los primeros montajes.



Desde los tiempos de Apicius, los platos eran presentados en grandes vajillas y de manera sencilla, piezas de carne cubiertas con salsa, papas y vegetales en otra cazuela adornados en las mesas contiguas con aves de caza, plumas y frutas. Como si de montaje de buffet se tratase. Llegando a la época de Brillat-Savarin de la mano de Antonin Careme, sus montajes eran dignos de banquetes imperiales, con arquitectónicas piezas de pastelería, caza y tallado de verduras. Pero aun manteniendo el sistema de buffet a la mesa, puesto que los mismos comensales eran quienes se servían y armaban su propio montaje.

¿Cuándo cambio todo esto?



Aunque suene difícil, no fue hasta los años 60-70 cuando los restaurants junto con sus chefs empezaron a llamar más la atención y la gastronomía se consagró como estilo de vida. Fueron aquellos años donde los platos requerían una presentación diferente a la que uno servía en casa. Puesto que la gente pagaba por comida, pero esperaba algo más, no solo en cuanto a la atención y decoración del local, querían ver obras de arte comestible... y no necesariamente hablamos de “pictofagia”, sino que deseaban ver algo hermoso, que entrara por los ojos y llamara la atención puesto que daría mucho más gusto comerlo. Y como el orgullo de los chefs hacia que la competencia aumentara, ellos pensaban y rediseñaban. Pasaban horas en sus aposentos trazando líneas de lápiz en papeles plasmando sus ideas de platos. – Tal vez si pongo esto aquí y muevo esto allá... un poco de salsa aquí y hierbas por acá... – decían y dibujaban.

5.5 Manual de montaje y decoración de mesas en un restaurante

En el de almuerzo y cena mayormente en el del almuerzo se ponen 6 tipos de copas cuando el cliente llega el camarero debe de preguntarle qué tipo de bebidas va a tomar para este omitir las copas que no se van a utilizar.



El montaje de mesas para desayuno el camarero siempre debe de hacerlo en horas de la noche cuando termina su servicio por tal motivo las copas y tazas siempre están boca abajo y los cubiertos a utilizarse envueltos en servilletas de tela. En este no debe faltar la cesta para pan.



Un banquete, sea cual sea el motivo de este, boda, comunión, una clausura de un acto determinado, un almuerzo o cena de carácter político, etc. es quizás el tipo de

servicio que permite una mejor planificación y organización de las tareas que realizamos a lo largo de un servicio de comedor.

El banquete suele ser un éxito si conocemos desde un principio todos aquellos datos que nos serán muy importantes por tal de poder desarrollar una buena planificación del servicio y organización del evento. Para ello conviene diseñar una orden de servicio adaptada a nuestras necesidades como empresa intentando, por consiguiente, satisfacer las propias del cliente. Siempre se debe tener en cuenta que el número de mesas deben de estar de frente a la cocina y el florero con el frente a la entrada.

TIPOS DE MONTAJE Y SERVICIO

Se le conoce como montaje a la acción que se realiza, de colocar los cubiertos en una mesa de restaurante, banquetes, servicio de habitación. Tiene que ser antes de servir, se debe montar la mesa para el servicio del cliente. Nunca sirva los alimentos al cliente sin antes haber montado la mesa. En general se acostumbra preparar, o sea tener todos a la mano (misín place), lo que se va a necesitar para el servicio, así, evitar pérdida de tiempo.

1. MONTAJE DE MESA PARA DESAYUNO SENCILLO.

Es la operación que consiste en montar una mesa para desayuno sencillo o desayuno continental que consiste en:

- Jugo de frutas
- Pan tostado
- Mantequilla
- Mermelada
- Café, té, leche o chocolate



Procedimientos para montaje.

a) Colocar platos.

- Tome una fila de platos de poste.
- Colóquelos en su mano y antebrazo izquierdo.
- Apoye los platos contra el tórax.
- Repase la superficie de los platos un limpiador limpio.
- Coloque los platos en el centro de los lados de la mesa.

b) Colocar cubiertos.

- Coloque cuchillo a la derecha de cada plato base.
- Coloque cucharita para café arriba del plato base.

c) Paso: Colocar tazas.

- Coloque tazas para la derecha del cuchillo, con una respectiva porcelana, con la oreja hacia la derecha.

d) Colocar servilletas.

- Coloque una servilleta en cada plato.

e) Colocar sopas.

- Coloque copas para agua sobre la punta del cuchillo.

f) Colocar mantequillero.

- Coloque platillo mantequillero en el lado superior izquierdo de cada plato.
- Coloque cuchillo mantequillero sobre cada patillo.

Ilustración correcta para el servicio.

- Plato base.

- Cuchillo trincherero.
- Cucharita para café.
- Taza para café.
- Porcelana para taza.
- Servilleta
- Copa para agua.
- Plato mantequillero.

2. MONTAJE PARA DESAYUNO A LA CARTA.

Es la operación que consiste en montar una mesa de restaurante, el cual, tiene que ser de acuerdo al tipo de servicio que se da. Cuando se monta a la carta, se coloca únicamente los cubiertos básicos.

Procedimientos para montaje.

a) Colocar platos para desayuno a la carta.

- Cubra su mano izquierda con un extremo de lito.
- Apóyese los platos en el antebrazo y el tórax.
- Sujete con la mano derecha el extremo del lito.
- Repase con el lito la superficie superior de cada plato.
- Coloque este plato en el centro de uno de los lados de la mesa.
- Coloque a 1 cm. Aproximado del borde de la mesa.
- Deje el logotipo de la empresa centrado delante del cliente.
- Coloque para mantequilla y pan.
- Cubra una fila de platillos mantequilleros previamente repasados sobre la mano izquierda.
- Coloque estos platos a unos 3 cms, a la izquierda de cada plato y a unos 12 cms, del borde de la mesa.

b) Colocar cubiertos.

- Coloque un cuchillo trinchello a la derecha de cada plato base con el filo hacia adentro.
- Coloque cuchara sopera a la derecha del cuchillo trincherero.
- Coloque tenedor trincherero a la izquierda del plato base.
- Coloque tenedor para ensalada a la izquierda del tenedor trincherero.
- Coloque cucharita para café enfrente, arriba del plato base, con el mango hacia la derecha.

c) Colocar copas para agua.

- Coloque copas para agua sobre la punta del cuchillo.
- Tome una charola y cúbrala con una servilleta.
- Coloque las copas en la bandeja o charola.

Observación:

- Nunca meta los dedos dentro de las copas.
- Si hay alguna pieza con rajadura o astillada, retírela del servicio.

d) Colocar servilletas.

- Coloque una servilleta doblada sobre cada plato base.

Observación:

Hay varias formas de doblar una servilleta, pero no es recomendable, porque es antihigiénico, se preocupa no manipular demasiado.

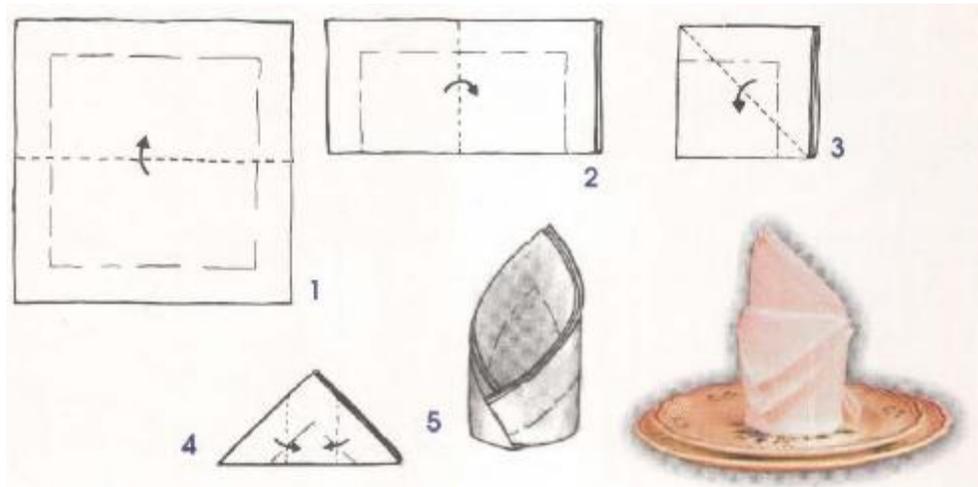
SERVILLETAS

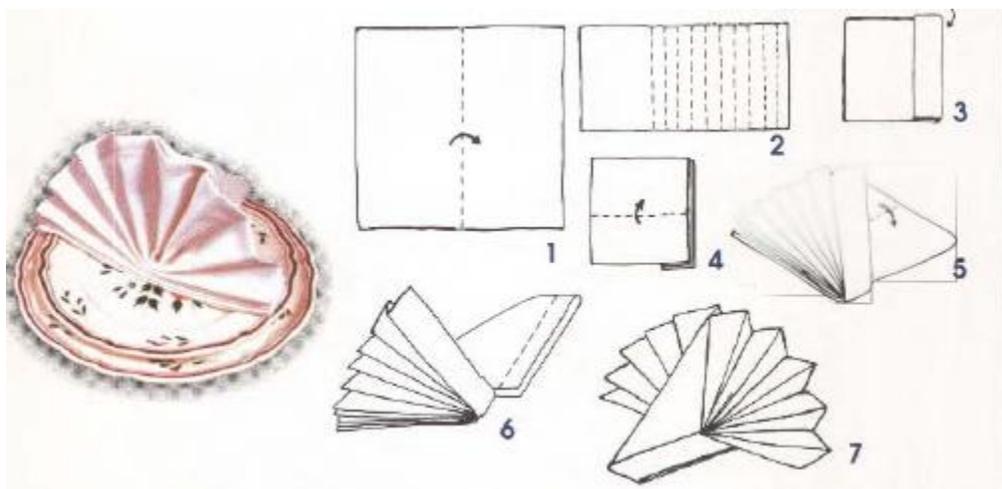
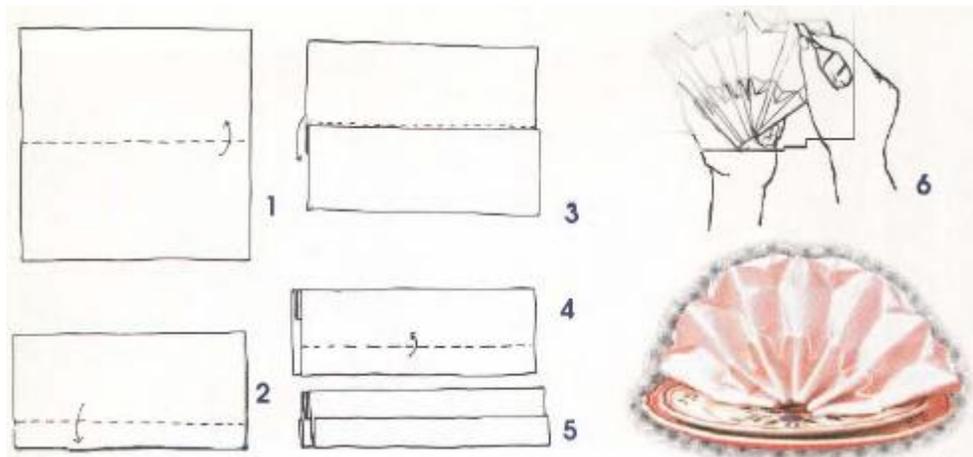
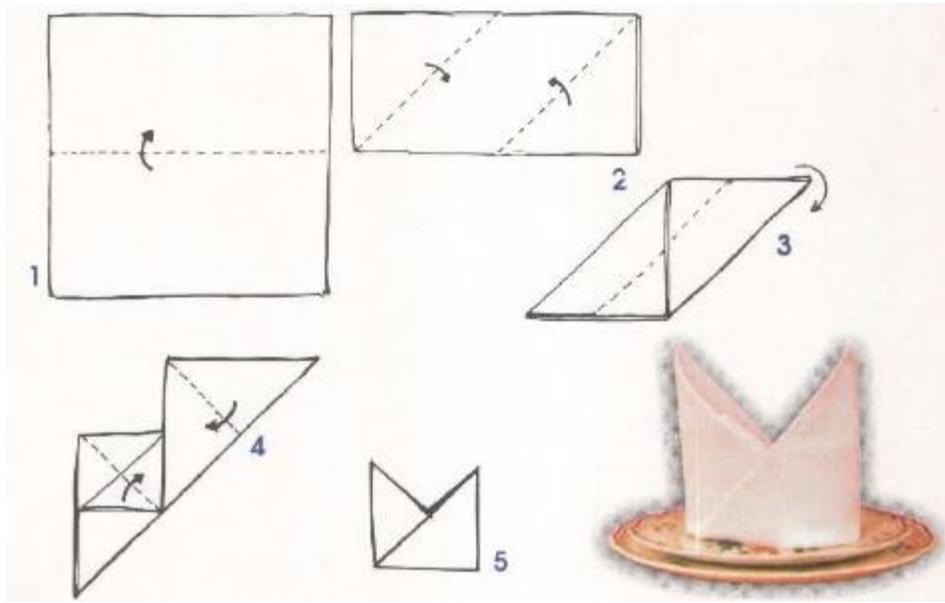
Hay servilletas de tela que no se usan en la mesa, sino por el mesero, que suele llevarlas colgadas de un antebrazo o del cinturón, para cuando las necesite, mientras sirve o atiende a los clientes.

Igualmente, las servilletas resultan muy útiles en las charolas o bandejas en las que se llevan y traen los platos, pues evitan que se deslicen o resbalen, dando a la mesera mucho más seguridad.

Las servilletas de papel 4 cada vez más usadas, pueden ir colocadas individualmente en cada lugar o dentro de un servilletero para cada mesa.

En muchos restaurantes se siguen utilizando las servilletas de tela, que pueden ponerse de diferentes maneras para adornar una mesa; aquí mostramos algunas formas de doblarlas:





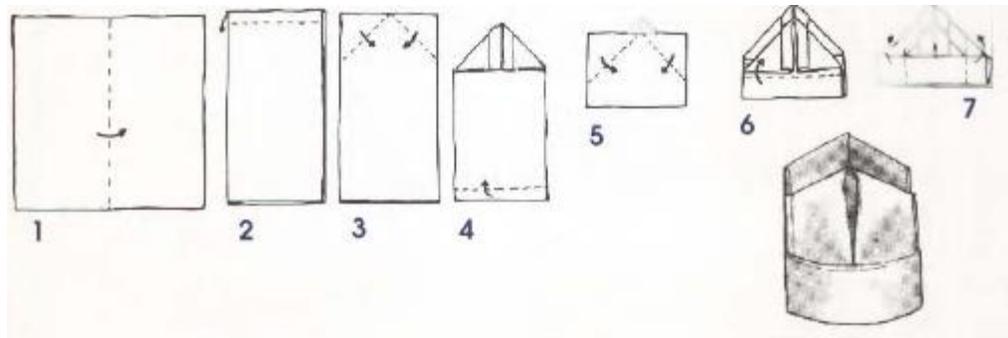


Ilustración de los pasos para el montaje.

- Platos base.
- Cuchillo trincherero.
- Cuchara sopera.
- Tenedor trincherero.
- Tenedor para ensalada.
- Cucharita para café.
- Cuchillo mantequillero.
- Copa para agua.
- Servilleta.
- Plato mantequillero.

I - CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DE LOS MESEROS

8. Montajes para Desayunos:



CLASIFICACIÓN DE LOS DIFERENTES TIPOS DE MONTAJE PARA EVENTOS.

La mayoría de los hoteles tienen lugares exclusivos para banquetes, ya que estos por su montaje y servicio requieren zonas aparte de los demás departamentos con el fin de poder llenar mejor su contenido.

El maître o el encargado de estos eventos es quien dirige el montaje y el servicio, asignándoles a cada uno una tarea, las mesas para este servicio son más largas que las normales y su nombre son tableros, las patas que se usan deberán ser plegadizas para así ahorrar espacio y poder quitarlas con toda facilidad. Estos tableros pueden medir de 2 a 4 metros de largo x 80 cm de ancho, estos tienen sus manteles especiales que se llama: Tiras de Banquete. Una vez se conoce la cantidad de personas, forma de colocación de mesas, bebidas y menú, se procederá al montaje de las mesas.

1. Preparar tableros:

Manteles, servilletas, platos, cubiertos, copas, etc.

2. Colocar los tableros:

Según se haya ordenado, esto lo hará el mínimo de personas posibles, el resto mientras repasa todo el equipo para servir.

3. Coloque los muletones:

Pero antes revise si está en buen estado luego las tiras, muchas veces dado las dimensiones de los tableros no alcanzan el largo del mantel, añada otro metiendo por debajo de este lo que sobra del otro, cuando haga esta operación procure que todos los caídos de las tiras coincidan, es decir que tengan la misma altura.

4. Coloque el plato base y de pan:

Cuando hay muchos comensales procure que la distancia entre cada plato base sea de 60 a 70 cm partiendo del centro de cada uno.

5. Colocación de cubiertos:

Estos son de acuerdo al menú que se servirán, coloque los cubiertos comenzando por el cuchillo trincherero a la derecha, con el filo hacia el plato, el tenedor a la izquierda después los de pescado, cuchara sopera y así sucesivamente para que el cliente comience a usarlos de afuera hacia adentro.

6. Cristalería:

También las copas van de acuerdo al tipo de bebidas:

La copa de agua colócala siguiendo el centro del plato base, Luego la de vino tinto a la derecha de la copa de agua siguiendo más el borde del plato, Más atrás coloque la copa de vino blanco formando una línea oblicua en relación al borde de la mesa, Al finalizar coloque la copa de champagne atrás de las copas de vino.

7. Colocación de servilletas y ceniceros:

Procuré no tocas mucho las servilletas, utilice para esto unas pinzas, en muchos lugares acostumbran a darle varias formas: conos, cucuruchos, candelas, abanicos, etc. Los ceniceros se distribuirán en las mesas una por cada 3 personas, los saleros y pimenteros se colocaran uno por cada 3 personas.

8. Prepare bandejas:

Con palilleros, especiales, esto se hará antes del servicio con el fin de disponer de ellos cuando se le necesite, también jarros de agua con hielo además prepare bandejas con tazas si es que el café está incluido en el menú. Siempre es recomendable montar más lugares que los requeridos, para atender a huéspedes imprevistos.

9. Decoración de las mesas:

Van de acuerdo al motivo del banquete.

10. Da un último repaso general:

Al montaje y colocar debidamente las sillas vueltas hacia un lado con el fin de facilitar la entrada al cliente.

Selección Del Mantel y Felpa

- Seleccionar la felpa adecuada para el tamaño de la mesa.
- Seleccione el mantel adecuado para el tamaño de la mesa.

Montaje de la Mesa

- Coloque la felpa sobre la mesa seleccionada.
- Estire la felpa de tal manera que quede bien acomodada en los extremos y no queden arrugadas.
- Coloque el mantel sobre la mesa, usando las técnicas usuales.
- Extienda el mantel y fíjese que quede puesto con simetría.

Tipos de Manteles

El uso que se les debe dar a los manteles debe ser apropiado y el determinante por el establecimiento, teniendo cuidado de tratarlo con cuidado.

Hay muchas y varias clases de manteles:

- Manteles de tela ordinaria
- Manteles de tela fina
- Manteles típicos
- Manteles de colores

La variedad que hay entre las servilletas es la misma que en los manteles. Deben usarse servilletas del mismo color que el mantel.

Es la operación que consiste en colocarse un muletón y un mantel sobre la superficie de una mesa, proporcionando el primero la ventaja de reducir ruidos, evitar golpes y roturas a la cristalería, absorbe el líquido derramado y el segundo da mejor presentación, impresión de limpieza y además decora el establecimiento.

Proceso de Ejecución:

1. Coloque el muletón sobre la mesa.

- Extienda el muletón

Observación:

Las esquinas de muletón deberán coincidir con las de la mesa.

- Sujete las esquinas del muletón en las esquinas de la mesa con unas tachuelas de bomba.
- Pase la mano sobre el muletón cerciorándose que quedo liso o sin arrugas.

2. Coloque mantel desde uno de los lados de la mesa.

- Despliegue sobre la mesa los dos primeros dobleces del mantel.

Observación:

- Cuide que el mantel tenga caída por los dos lados de la mesa, a la misma altura.
- Sujete el lomo superior entre los dedos corazón e índice de ambas manos.
- Sujete el pliegue inmediato con los dedos índice y pulgar de ambas manos.

Observación:

Deje libre el pliegue inferior.

- Levante el mantel con los brazos externos por encima de la mesa.

Observación:

Deje suelto el pliegue inferior del mantel.

- Adelante las manos hacia el lado opuesto de la mesa para jalar el mantel.

Observación:

Inclinándose levemente sobre la mesa.

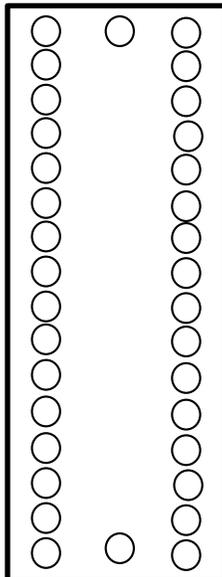
- Deje caer el pliegue que tiene sujeto del mantel por ese lado.
- Suelte el pliegue que tiene sujeto entre los dedos corazón e índice.
- Vuelva a la posición inicial halando el pliegue que sujeta entre los dedos índice y el pulgar.
- Hale totalmente el pliegue que sujeta, hasta cubrir por completo la superficie de la mesa.

Observación:

Deben quedar las caídas laterales iguales.

- Pase el dorso de la mano sobre el mantel para quitarle cualquier arruga.

Montaje en I.



Montaje en u

Esta forma se usa para banquetes de 90 a 100 personas. Sentar al comensal de honor en el centro, nunca se podrá sentado a ningún comensal enfrente de huésped de honor.



MONTAJE EN FORMA DE PEINE

Este tipo de montaje se usara para cuando la reunión tenga más de 80 personas. La persona de honor se sentara en el medio según la marca.



MONTAJE EN T

Esta mesa es usada para 50 ó 60 comensales. En esta mesa el huésped de honor se situado en el centro, no se monta en lugares donde se encuentra la flecha.



Desmontaje de las Mesas

- Empieza por el lado derecho de la primera persona que sirvió, tomando el plato con la mano derecha, y pasándola a la mano izquierda y así sucesivamente.
 - Reitere las copas de vino y agua y colóquelas en una charola; enseguida llévelas para que las laven.
 - Reitere la loza, póngala en una charola y repita la misma operación.
 - Retire los cubiertos, póngalos en una charola y llévelos a la cocina. Se deberá usar la mano derecha para recoger los utensilios.
 - Pueden llevarse los platos sobre el brazo, teniendo cuidado de que no sean muchos.
 - Lleve todos los demás implementos al lugar destinado. El mantel se limpia quitando las migas y basura.
 - Es importante limpiar el mantel antes de quitarlo, para que las migas no caigan al piso.
 - Lleve la mantelería y las felpas al cesto de lencería.
 - Coloque los manteles limpios en su respectivo anaquel o aparador.
 - Desarme los tableros y llévelos al lugar respectivo.
 - Limpie las mesas y sillas, y póngalas en perfecto orden.
 - Haga lo mismo con la cristalería, loza y cubertería.
 - Abra las ventanas para que se ventile y purifique el local.
 - Haga la limpieza del salón tomando en cuenta que hay que sacudir perfectamente todos los lugares.
 - Cerciórese de que todo el mobiliario se encuentre en perfecto estado; de lo contrario, avise para que se repare.
1. No olvide que se debe colocar el lito sobre la muñeca de la mano izquierda, al principio con los útiles de la mesa. En caso contrario, perfectamente podrá mancharse la manga del chaquetin.

2. Al utilizar charola o bandeja para esta perfectamente, cuide de colocar perfectamente en ella los objetos, y tenga presente que no se puede llevar cristalería con loza a un mismo tiempo sino por separado pues de no ser así puede romperse.

CRISTALERÍA CUBERTERÍA MANTELERÍA Y LOZA

Cubtería y plaque.

A todo el personal que labora en restaurantes será necesario adiestrarlo para que pueda identificar todo lo relacionado con los cubiertos, el uso, diferentes tipos de cubiertos y la variedad de estilos que presentan los mismos.

A continuación presentamos la variedad de equipo para el cual pondrá identificar con gran facilidad:

En un restaurante necesitaremos utilizar una gran variedad de cubiertos para lo cual será necesario tener los conocimientos previos para poder identificarlos, así, describiremos la gran cantidad de cucharas y sus usos:

- Cuchara de moka.
Es la más pequeña de todas, se usa para endulzar la tacita de café negro.
- Cuchara para café.
Es pequeña, pero de dimensión mayor que la anterior.
- Cuchara para Postre.
Es ligeramente mayor que las anteriores; su parte cóncava es más alargada.
- Cuchara Sopera.
Es la mayor y con más capacidad.
- Cuchara Para Helado.
Esta presenta la forma de una paleta.
- Cuchara Para Pastel.
Es de mayor tamaño que la de azúcar, pero su parte cóncava es más alargada.

- Cuchara Para Compota.
Las hay de varios tamaños y su parte cóncava es redonda en sí.
Así también se describirán cada uno de los diferentes tenedores que encontraremos para el servicio:
- Tenedor para Ostras.
Consta de tres picos y su tamaño es regular.
- Tenedor para Pescado.
Consta de tres o cuatro dientes y su tamaño es regular:
- Tenedor para Caracoles.
Consta de dos puntas aplastadas como fueran pinzas.
- Tenedor Para Postres.
Tiene cuatro puntas y su tamaño es menor al del pescado.
- Tenedor para langosta.
Se compone de una punta que termina en forma de “Y”, se distingue de los demás por ser de mayor dimensión que los tenedores de mariscos.
- Tenedor para pastel.
Consta de tres o cuatro puntas un poco abiertas.
- Tenedor para fruta.
Consta de solo dos puntas separadas por 1 cm una de la otra.
- Tenedor para pan.
Consta de dos puntas, es parecido al de frutas, con la única diferencia que es más pequeño.

Dentro de la gran variedad de cuchillos que se usan para los diferentes servicios de comida tenemos:

- Cuchillo para mantequilla, fruta y postre.
Son pequeños y tiene las formas de paleta; la diferencia que existe entre estos cuchillos es que el de mantequilla y el de fruta tienen filo y el de postre no.
- Cuchillo para carne.
Son más grandes que los demás y algunos tienen sierra para fácil manejo.

- Cuchillo para queso.

Son de menor tamaño que el de carne y tiene filo.

- Cuchillo para carnes.
- Cuchillo para frutas.
- Cuchara para corte de queso.
- Cuchillo para corte de carne.
- Cuchillo para corte de salmón.
- Cuchillo para corte de pastel.
- Pala para pescado.
- Pala para postre.
- Pala para mantequilla.
- Tenedor para carne.
- Tenedor para pescado.
- Tenedor para frutas.
- Tenedor para ensaladas.
- Tenedor para mariscos.
- Tenedor o pinzas para caracol.
- Tenedor para pastel.
- Pinzas trituradoras para cangrejo y nueces.
- Pinzas para hielo.
- Cuchara sopera.
- Cuchara para consomé.
- Cuchara para café o té.
- Cuchara para postre.
- Cuchara para helado.
- Cuchara para azúcar.
- Cuchara para legumbres.

El personal del restaurante deberá identificar la cubertería para cada servicio:

- Cubertería para desayuno.
 - Cuchara para cereales

- El tenedor de presentación
- El cuchillo para mantequilla
- La cucharita para azúcar
- El cuchillo para presentación.

- **Cubertería Para El Servicio.**
 - El colado o coladera
 - El tenedor para pan
 - La pala para huevos
 - La cuchara para servir helado
 - La cuchara para compotas
 - Las pinzas para hielo
 - La pala para pastel
 - El cazo para sopa.

- **Cubertería Para El Almuerzo**
 - La cuchara para sopa, consomé
 - El tenedor para pescado
 - Las pinzas para langostas

- **El tenedor para trinchar.**

- **Cubertería Para La Cena**
 - La cucharita para té
 - El tenedor para legumbres
 - El cuchillo para pescado
 - El cuchillo para trinchar.

Higiene y Seguridad En Cubertería.

Al limpiar los cubiertos, hay que cuidar que no se rayen, que sus puntas no tuerzan y que no se pierda el filo.

Cristalería

El personal que labora en un restaurante deberá identificar el uso correcto y la diferenciación de copas y vasos según la clasificación Internacional de Cristalería. Identificar los diferentes tipos de copas que se emplean para servir las variedades cocteles. Cada copa presenta características diferentes como: tamaño, forma, volumen y estilo.

Conviene hacer una descripción detallada de cada copa para mejorar la identificación, pues los estilos de las fábricas de los distintos países suelen hacer diferentes modelos y modificaciones que afectan la forma tanto en las partes cóncavas como en las bases.

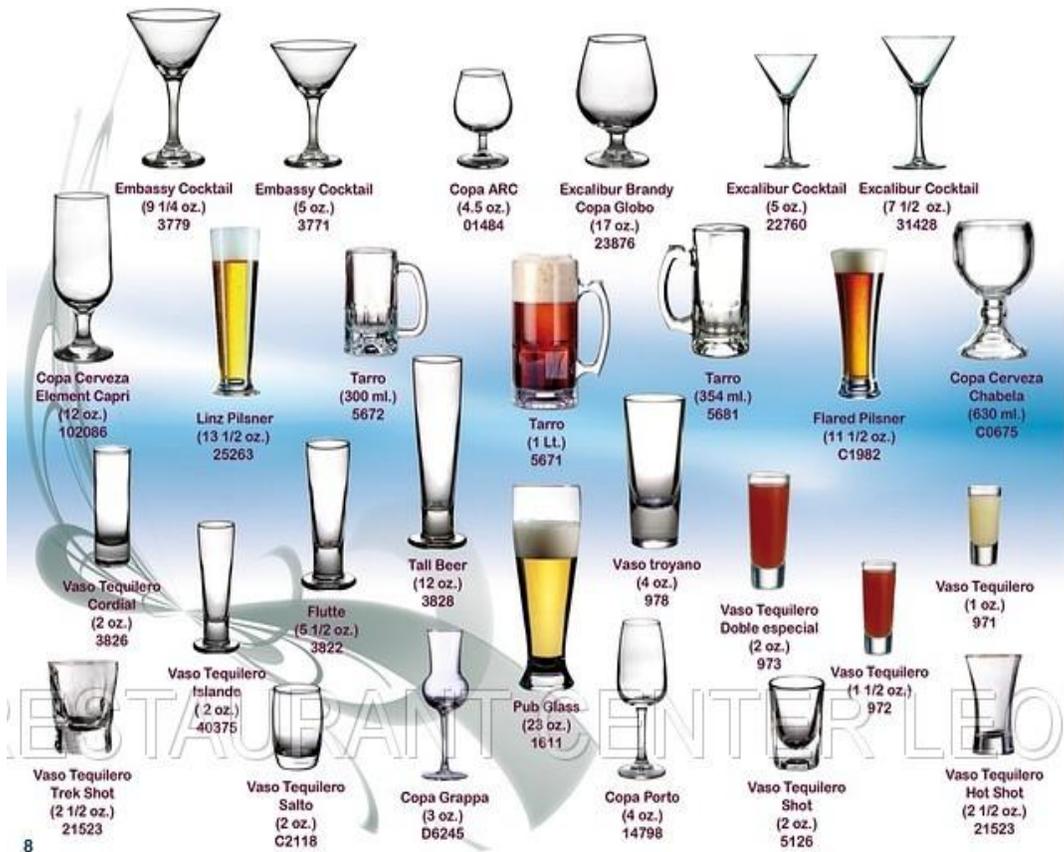
El alumno escogerá la cristalería según el servicio que dará:

Equipo:

- Copas para agua
- Copas para vino tinto
- Copas para vino rosa
- Copas para champagne
- Copas para cognac
- Copas para jerez
- Copas para tequila
- Copas para vermouth
- Copas para sour
- Copas para helado
- Copas para fizz
- Copas para cocteles
- Copas para martinis
- Copas para plus
- Copas para margarita

- Copas para crema
- Copas cremeras para cordiales
- Cubilete para ponche
- Vaso para whisky
- Vasos para Tom-collins de 11 onzas
- Vasos para jugos de frutas grande o mediano
- Vasos 4, 8, 10, 12 onzas
- Vasos para zombi
- Vasos mix
- Tarro de cerveza





El alumno escogerá la cristalería según el servicio que dará:

Cristalería Para Almuerzo

Copa para agua.

Copa para vino rosado.

El vaso para jugo de frutas, grande y mediano.

La copa para helado.

Cristales para servicio:

Jarra para agua.

Vaso de 4 onzas.

Cubilete de doble jugo.

Cristales para la cena:

Copa para champagne.

Copa para vino tinto.

Copa para cognac.

Copa para jerez.

Copa para vermouth.

Uso de los diferentes tipos de copas.

Copa Para Vermouth:

Para servir este licor y jerez.

Copa Para Sour:

Todos los cocteles que son ácidos por estar preparados a base de jugo de limón.

Copas Champagne:

Para beber este vino espumante suelen usar copas también para cocteles espumantes a base de leche.

Copa Para Jerez.

Suele ser la misma que la del vermouth.

Copa Para Helados:

Es usada exclusivamente para este servicio.

Copa Para Ponche:

Sirve para todos aquellos cocteles a base de claras de huevo y jugo de frutas.

Copa Para Golden:

Para los cocteles preparados a base de yema de huevo.

Copa Para Fizz:

Para los cocteles preparados a base de claras de huevo.

Copa Para Cocteles:

No internacionales (cocteleras), para servir cocteles regionales locales.

Copa Para daiquiri:

Es muy especial para servir este coctel.

Copa Para Martinis:

Diseñada en esa forma para servir dicho coctel.

Copa Para Cremas:

Para servir leche o crema, propia para acompañar el servicio de café.

Copa Para Plus:

Diseñada exclusivamente para servir estos licores, generalmente dulces.

Copa Para Flips:

Para todos los cocteles preparados a base de huevo completo.

Copa Para Cognac:

Diseñadas en varias formas para servir éste.

Copa Para Vino Blanco:

Exclusivamente para servir vino de este color.

Copa Para Vino Rosado:

Exclusivamente para servir vino de este color.

Copa Para Vino Tinto:

Exclusivamente para servir este vino.

Copa Para Agua:

Hay varios tipos de copas para agua.

Copa Para Pernoud:

Es una copa que varía muy poco de las demás, ya que es un poco alargada

Copa Para Margarita:

Esta es para coctel y su forma es de un volumen, y a su vez es usada para gran variedad de cocteles similares.

A la variedad de vasos se les puede dar el uso según bebidas:

Vaso Roca Extra Grande:

Para el servicio de licores generalmente secos y que se desean fríos, como el whisky.

Vasos Para Cuatro Y Seis Onzas:

Para servir licores sin hielo y sin agua.

Vasos Para Ocho Onzas:

Para servir jugos, especialmente de frutas.

Vaso de Diez Onzas:

Es el más indicado para high balls (whisky con agua y simple soda).

Vaso de Doce Onzas:

Es el propio para cocteles refrescantes.

Vaso Para Jugos:

Para el servicio de todo tipo de jugos; los hay de varios tamaños y estilos

Vasos Para Fashioned:

Su diseño es especial para este coctel, pero por su tamaño y volumen se emplea para algunos licores que se desean acompañados por hielo. Los encontramos de varios tamaños.

Generalmente, las copas y vasos son hechos de cristal cortado. Otros son corrientes y se usan para fines comerciales. También hay de cristal de extremadamente fina. También se hacen de paredes de cristal grueso, y se destinan para uso doméstico.

Dentro de las recomendaciones especiales las personas tomaran en cuenta que cuando se utilicen copas hay que tener cuidado al agarrarlas; nunca deben ponerse los dedos en la boca, siempre por la base angosta. Si son vasos, en medio.

Loza

Dentro de los objetivos tenemos enseñar al personal del restaurante, las técnicas y uso correcto de todos los tipos de lozas.

Equipo:

- Plato de base (madera, cobre, loza)

- Plato trinchero
- Plato soperero
- Plato consomé
- Plato pescado
- Plato entremeses
- Plato ensalada
- Plato llano
- Plato para postre
- Plato para verduras
- Platos porcelana
- Plato para porcelana pequeña
- Plato mantequillero
- Taza para sopa
- Taza para consomé
- Taza para café
- Taza para té
- Taza para moka
- Tazón para huevos
- Azucarera cafetera
- Tetera
- Lechera
- Tazas para agua
- Hielera
- Platos para crepas y pastas
- Salseras
- Ceniceros
- Jarra
- termo

Presentación de La Loza

Luego de conocer la gran variedad de loza con las que se debe contar en un restaurante el personal deberá escoger la loza que se utiliza para los diferentes servicios:

- Taza para café
- El plato base
- El plato para huevos

Loza utilizada para el servicio:

- La cafetera
- La lechera

Loza Que Se Utilizara En el Almuerzo:

- El plato trinche
- El plato para postre
- El plato y la taza para el consomé

El personal del restaurante escogerá la loza para el servicio:

- La salsaera
- La ensalada
- La soperas
- La hielera

El personal del restaurante deberá conocer el uso que se le debe dar a la loza.

Plato Base:

Es un plato liso o un plato (lleno), el más grande; sirve, como su nombre lo indica como el primer plato que se coloca sobre la mesa.

Plato Trinche:

Es un plato plano, menor que el plato base, y se utiliza para servir el primer plato de comida, pues en él se sirven carnes.

Plato Sopa y Plato Consomé:

Estos dos platos son idénticos, y sirven de base para la taza que se va a usar.

Plato Entremeses:

Este plato es casi del de la sopa, y se utiliza para el servicio de algún manjar especial de la casa.

Plato Para Pescado:

Sirve para toda clase de pescado y su tamaño es según el país que lo fabrique.

Plato Para Verduras:

Es un plato plano en el cual se colocan las verduras cocidas.

Luego de conocer el uso de cada plato, debemos tener en cuenta recomendaciones tales como:

Cuando se utilicen los platos, hay que tratar de no golpearlos unos con otros, pues son muy delicados y se pueden astillar o rayar.

Restaurante y Su Mobiliario

Presentación Y Equipo De Un Establecimiento.

En cualquier establecimiento la primera impresión del cliente al entrar al restaurante es de suma importancia. Con solo esta impresión se puede ganar o perder a un cliente.

Por lo tanto el medio ambiente la elección correcta de los muebles y equipo es un factor que contribuye al éxito del restaurante. La elección del amueblado y su ubicación, los blancos, la vajilla, cubiertos, cristalería y equipo pequeño se determinan tomando en cuenta lo siguiente.

- a. El tipo de clientela que se espera.
- b. El lugar de su ubicación
- c. La disposición del área de servicio de alimentos y bebidas.

- d. El tipo de servicio ofrecido
- e. Los fondos con los que se cuenta.

A. Blancos:

Este es posiblemente uno de los artículos más costosos, por lo tanto su control es de suma importancia, en todas las empresas de alimento, deben de tener una buena cantidad de blancos pues hay un continuo intercambio de un artículo limpio por otro sucio. El suministro original de blancos limpios se entrega contra recibo de un pedido escrito en duplicado y firmado por la persona responsable del departamento de servicios de alimentos. El original del pedido se envía al departamento de mantenimiento o cuarto de blancos y la copia o duplicado permanece en el libro de pedidos que se encuentra en el área de servicio de alimentos y bebidas.

Por lo general existe un excedente de blancos para usarse en caso de emergencia, al finalizar cada servicio debe anotarse la cantidad de blancos sucios para mandar al departamento de lavandería.

Los blancos deben almacenarse en anaqueles cubiertos de papel, por tamaños y doblados al revés para que no se ensucien y a la vez facilitar su control, si los blancos no se pueden almacenar en anaqueles o repisas cubiertas, entonces se deben de cubrir con algún material para evitar que se acumule el polvo. Actualmente existe diversidad de niveles de calidad en los blancos, desde lino irlandés y algodón hasta los materiales sintéticos como el nailon y el rayón. El tipo de blancos que se utilice dependerá de la clase de establecimiento, el tipo de clientela, estilo del menú y servicios ofrecidos. Los artículos de blancos principales son:

1. Manteles:

Hay para todo tipo de mesas ya sean cuadradas, redondas o rectangulares, hay de varios tamaños dependiendo de las mesas.

2. Cubremantel o mantelillo:

Estos se utiliza para ponerlo encima de los manteles, hay diferentes colores y hacen que las mesas se vean mejor arregladas, su medida es generalmente de un 1 m².

3. Servilletas:

Las hay de tela que son generalmente cuadradas y también hay de papel que son las que se utilizan en los cocktails.

4. Manteles para buffet:

Estos manteles son largos, pues deben de cubrir los tableros en donde se va a colocar el buffet.

5. Lito para meseros:

Son las que utilizan los meseros para protección para el calor y para mantener limpios los uniformes.

6. Manteles para los carritos:

Generalmente son los manteles que se utilizaron en mesas per que por el desgaste que han tenido se usaran para cubrir los carritos transportadores.

7. Paños para cristales:

Estos sirven para limpiar las manchas y para pulir toda la cristalería.

B. Vajilla:

Juega un papel muy importante en el arreglo de la mesa. Esta debe de ir de acuerdo con el resto de los artículos del restaurante y con la decoración. Las bajillas que se utilicen deben poseer diseños y colores agradables, por

lo general un establecimiento emplea un diseño específico de vajilla, pero cuando un establecimiento tiene varias áreas de servicio de alimentos, es más sencillo desde el punto de vista del control, que cuente con diferentes estilos para cada servicio.

Son pocos los establecimientos en donde se utiliza vajillas de muy buena calidad o de marca debido al elevado costo.

Generalmente en los establecimientos de alimentos y bebidas se utilizan vajillas de loza, este tipo de vajillas ha sido mejorado tanto en aspecto como en durabilidad durante estos últimos años. Deben tomar en cuenta, al momento de comprar una vajilla, los siguientes aspectos:

1. Todos los artículos de loza deben tener un recubrimiento de vidrio para garantizarles una duración razonable.
2. La loza debe tener el borde doble para proporcionarle un refuerzo extra, si dicho borde está hecho adecuadamente las despostilladas que pudieran hacerseles permanecerían invisibles para el cliente.
3. Revise si el diseño está sobre o debajo del recubrimiento, los diseños realizados sobre el recubrimiento se despintan muy rápidamente, por lo tanto, la loza que tiene el diseño debajo del recubrimiento es más costosa, sin embargo, dura más que el otro tipo de loza.

Existe variedad de artículos que deben de incluir una vajilla de hotel, estos son:

- Plato para pan
- Plato para postres
- Plato para pescado
- Plato para carne
- Plato para cereal/dulce
- Plato para ensalada
- Plato y taza para desayuno
- Plato y taza para té
- Taza para café
- Plato y taza para consomé
- Tetera
- Jarra para agua caliente

- Jarra para leche
- Jarra para crema
- Jarras para leche calientes
- Cafeteras
- Azucarera
- Taza para residuos
- Mantequilleras
- Ceniceros
- Tasa para huevos
- Tasa/tazón para sopa
- Plato grande

C. Cupertería:

Es el servicio de mesa; es decir cubiertos, cuchillería y objetos de plata.

Cubiertos: Abarca todas las formas de cucharas y tenedores.

Cuchillería: son cuchillos y demás objetos cortantes.

Objetos de plata: se clasifican todos los objetos hechos de plata como teteras, para leche, azucareras, bandejas.

Los fabricantes producen actualmente una gran variedad de cubiertos, cuchillería y objetos de plata para satisfacer todo tipo de demanda.

La mayor parte de las áreas de servicio de alimento utilizan cubiertos de acero inoxidable o con recubrimiento de plata. Cuando se trata de la adquisición de cubiertos o cuchillería debe tomarse en cuenta lo siguiente:

1. Tipo del menú y servicio ofrecido
2. El cupo máximo y el promedio de clientes
3. Hora clave
4. Facilidades de lavado y su recuperación

Generalmente los fabricantes dan un lapso de garantía de 20 a 30 años de vida de un cubierto siempre y cuando esté sometido a un uso normal.

MISE´N PLACE

La mise place es una frase francesa generalizada en hotelería que significa PUESTO A PUNTO. Son montajes o mecanismos, como todas aquellas operaciones necesarias a realizar, bien sea por los ayudantes, aprendices o personal señalado para que en el momento de abrir el local o de mayor afluencia de clientes (ya sea en desayunos, horas de operativo, etc) tengamos todo a punto para poder dar a nuestros clientes un perfecto servicio.

Quizá sea la mise en place la función más importantes a realizar porque de su buen funcionamiento depende el servicio que a la hora del trabajo, se da a los clientes. La

experiencia demuestra que sin esta puesta a punto del local, definitivamente se pueden recoger buenos frutos. Esta mesa en place tiene dos partes completamente definidas e independientes.

1. Ejecutiva
2. Supervisada

Queremos recalcar la importancia de la misión, ya que del cuidado que se observe al efectuarla dependerá en gran parte del éxito a la hora de trabajo.

Normas de Etiqueta y Protocolo.

En el momento de abrir el restaurante, todo el personal deberá estar dispuesto para comenzar el servicio. Cada mesero estará en posición correcta y guardando llegada de los clientes. Cuando se hable de compostura correcta, no solo nos referimos a la posición física, como recortarse en los aparadores, sillas, barras. Sino también conversaciones en vos alta o gestos bruscos que dan al establecimiento poca seriedad. Estas recomendaciones no se tienen en consideración solo al principiar el servicio, sino en todo a la jornada de trabajo. Todas las ordenes de su jefe inmediato, con una simple mirada o comunicándose en voz baja, son influyen considerablemente en el concepto que el cliente pueda formarse del personal y en definitiva, del restaurante.

Recibir a los clientes es una de las funciones propias del Maitre, cuidando a toda costa, ante la llegada de un nuevo cliente, se abandoné la atención que se está dando a otro que llego con anterioridad. De hacerlo, además de caer en una gravísimo falta de educación y cortesía, podrían molestarsen ambos clientes, perjudicando sensiblemente la reputación del establecimiento.

Cuando entra un cliente en el restaurante, es el momento indicado para que este comience a sentirse a gusto en el establecimiento; por esta razón, siempre deberá

haber alguien que lo reciba. Esta tarea le corresponde a la hostess, al capitán o a la persona encargada, si no hubiera alguien en ese instante, el mesero se encargará de estas funciones, pero, en ningún momento el cliente deberá encontrarse solo a su llegada. El mesero tendrá normas de etiqueta y protocolo para con el cliente tales como:

- Atender cortésmente al cliente, con un trato adecuado y afable, haciendo que se encuentre gusto en el establecimiento.
- Ser correcto y adecuado, teniendo atenciones para con el cliente, como, por ejemplo, acompañarlo hasta su mesa, retirarle la silla, tomar los paquetes y abrigos que pudieran llevar. Aconsejar al cliente solicite ayuda, como puede ser en los casos de indecisión entre varios platos.
- Ser servicial, con ánimo de agradar, ser eficaz y atender al cliente en todas sus apetencias, pero sin ceremonial ni servilismos.
- Tener suficiente tacto y psicología para saber tratar al cliente en todo momento.
- Ser afable y tener don de gentes; ser jovial e intentar hacer más grata la estancia del cliente.
- Ser discreto, evitando escuchar conversaciones y mucho menos intervenir en ellas.
- Tener buena memoria y capacidad retentiva para asociar el físico con el nombre, y ambos con los gustos y preferencias de cada cliente, ya que a este le gusta que se le conozca y se tengan en cuenta sus preferencias, tengan en cuenta sus preferencias, como, por ejemplo, la mesa o lugar que le gusta del local, el tipo de vino, la comida.
- Hay que saber guardar siempre las distancias, aunque el cliente sea el primero en dar confianza se pueda tener confianza, pero siempre de acuerdo con un límite de discreción y educación.
- El tanto al cliente deberá ser igual para todos.

- Al dirigirse al cliente aprovechara la ocasión más propicia, como pueden ser las pausas en la comida, o cuando el cliente termine su conversación, haciéndolo de una forma discreta.
- Utilizar el lenguaje correcto.

DIFERENTES TIPOS DE MONTAJE Y SUS SERVICIOS

El servicio de alimentos y bebidas debe hacerse con toda destreza, sin ruidos de platos ni cubiertos con un orden lógico y para ello existen montajes y servicios mundialmente utilizados; entre ellos tenemos:

- Servicio a la americana
- Servicio a la francesa
- Servicio a la rusa o de platón
- Servicio a la inglesa
- Servicio familiar

MONTAJE Y SERVICIO A LA AMERICANA

Este servicio es una combinación entre el servicio a la francesa y a la rusa; fue creada en estados unidos para agilizar el servicio, se caracteriza porque los alimentos ya vienen servidos desde la cocina. Es un servicio menos formal pero rápido.

MONTAJE DE DESAYUNO Y ALMUERZO

- Un cuchillo
- Un tenedor
- Una cucharita para café
- Una servilleta
- Un plato para pan y mantequilla

- Un cuchillo mantequilla (opcional)
- Un vaso para agua o juego de frutas
- Servilleta de servicio montaje

La colocación de los platos debe ser de la siguiente forma:

- a) Plato para pan tostado de lado izquierdo
- b) Platillo principal en el centro
- c) Taza y plato, porcelana para te o café, a la derecha



MONTAJE PARA CENA AMERICANA

La colocación es la siguiente:

- Un tenedor para ensalada
- Un tenedor trinche para carne
- Un cuchillo para carne
- Un cuchillo para mantequilla
- Una cucharita para postre
- Una cucharita para café
- Un plato base (opcional)
- Una servilleta
- Un plato para pan y mantequilla
- Un vaso para agua

SERVICIO A LA AMERICANA

Bebidas y diferentes platillos del menú se sirve por la derecha, el pan, la mantequilla y posiblemente la ensalada se sirve de lado izquierdo. Los platos y cubiertos usados por el comensal se deberán retirar por el lado izquierdo. Las copas o vasos usados se retiran por la derecha del comensal.

MONTAJE Y SERVICIO A LA FRANCESA

Este servicio significa lujo, elegancia, formalidad. Su origen se remonta a la nobleza europea y se puede disfrutar, si se tiene el tiempo y dinero necesarios para adquirir los alimentos servidos en este estilo. Sus características son:

- Algunos alimentos son preparados o terminados de preparar en una mesa frente a los clientes. Ejemplo: la ensalada cesar. Algunos bebidas se pueden flamear para completar el show de los comensales, ejemplo: cognac.
- Algunos alimentos son llevados a la mesa en un plato de plata, adornado cuidadosamente.
- Para mantener caliente los alimentos se coloca una mesa auxiliar llamada gueridon.
- En este servicio el cliente recibe mucha atención y el servicio es muy elegante.

MONTAJE PARA EL SERVICIO A LA FRANCESA

1. Plato base de plata o metal
2. Plato llano y un plato hondo para sopa
3. Servilleta individual
4. Tenedor para ensalada

5. Tenedor para plato principal
6. Cuchara para la sopa, consomé
7. Cuchillo
8. Cuchara para postre
9. Tenedor para postre
10. Plato mantequillero
11. Espátula o cuchillo para mantequilla
12. Copa para agua

SERVICIO DE LOS ALIMENTOS AL ESTILO FRANCES

- Los alimentos son servidos de lado izquierdo del comensal
- Las bebidas se sirven por el lado derecho del comensal
- Los platos y cubiertos utilizados por el comensal se deben retirar hasta que todos los de la mesa hayan terminado.
- Todo servicio se retira de lado derecho del comensal.

SERVICIO ESTILO RUSO (TAMBIEN LLAMADO DE PLATON)

El montaje de la mesa es igual al de montaje francés, este es un servicio formal y elegante, los platos son decorados atractivamente en la mesa sobre fuentes de plata y el mesero sirve a los comensales lo que se les apetece.

Para servir es necesario colocar un plato precalentado a cada comensal, el mesero se coloca al lado izquierdo de cada invitado y utiliza la mano izquierda para servir la porción a cada uno en plato. El mesero continuo sirviendo en sentido contrario a las agujas del reloj y terminado lleva la charola a la cocina.

Los platos se retiran solamente cuando todos los invitados han terminado de comer. Este servicio dos meseros puede atender muy bien ya que pueden trabajar con la línea de ensamble la cual les dará mucho éxito. Un mesero es insuficiente, no

trabajara con la misma elegancia y dejara mucho tiempo entre una vianda y otra ´por lo que el servicio resultaría no grato.

Es muy recomendado para banquetes que todos se les sirven lo mismo.

SERVICIO INGLES:

Este servicio es conocido como anfitrión o servicio de fiestas especiales.

- El servicio de cortar o trincar está bajo la responsabilidad del anfitrión. A veces el servirá las legumbres, o podrán ser pasadas en platos por el mesero.
- Un mesero estar siempre a la izquierda del anfitrión, pasara y llevara los platos para cada invitado.
- El montaje de la mesa es idéntico al servicio a la francesa y hay que cerciorarse de que no se ha omitido el plato soper o la taza de consomé.
- Traiga la sopa o el consomé en la fuente respectiva sujete con él en su parte interior; sirva con el cucharon apropiado, se servirá únicamente medio cucharon más de sopa después de la que se haya servido la primera.
- Los condimentos y algunos platillos pueden colocarse en el centro de la manera que cada comensal pueda servirse así mismo, Complementos del montaje:

Flores:

Las que se colocaran en la mesa deben abultar solo poco, puesto que un centro de mesa demasiado voluminoso podría dificultar el contacto visual entre unos y otros comensales. Las flores que utilice tienen que ser naturales y que no tengan muy pronunciado olor para que no estorben la apreciación de vinos y manjares.

Es recomendable para el día, algún arreglo de flores con frutas: para la noche un arreglo con flores y velas.

RECOMENDACIONES

- No colocar arreglo o centro muy grandes en la mesa, estorban la visión entre los comensales.
- Jamás se colocan flores de plástico.

PETIT MENAGE

Estos deben distribuirse estratégicamente en la mesa los saleros y pimenteros que se estimen necesarios.

Idealmente un juego por cada cuatro comensales, aunque sea innecesario. No se debe poner en la mesa molinillos de pimienta, si se va a poner mostaza, se coloca desde un principio sobre la mesa en un plato pequeño o en un recipiente de plata; lo mismo se hace con la mantequilla y si usted desea que no fumen en la mesa, no coloque ceniceros durante toda la comida, colóquelos después del postre.



VELAS

Si el evento es de noche la luz de las velas resultara indispensable, tanto para crear ambiente como para que la mesa y las personas perezcan más hermosas.

Se puede usar candelabros o palmatorias, sin olvidar la regla general que dice que cuanto más cortas sean estas más largas han de ser las velas, normalmente deben ser blancas.

LAS HORAS DE LOS DIVERSOS EVENTOS

Los horarios más usuales y correctos para reuniones y eventos sociales son:

CAFÉ MATUTINO: a partir de las 10:00 horas hasta las 11:00 horas.

ALMUERZOS: desde las 12:30 horas hasta las 14:30 horas.

TE: desde las 16:30 horas hasta las 18:00 horas.

CENAS: desde las 19:30 horas hasta las 22:00 horas. Desde las 20:30 horas en adelante (Europa)

PICNIC O COMIDA AL AIRE LIBRE: desde las 13:00 horas hasta las 18:30 horas.

COCTEL O RECEPCION: desde las 18:00 horas hasta las 22:00 horas.

PLANIFICACION DEL MENÚ

Para poder planificar y seleccionar el menú el anfitrión debe conocer quiénes son sus invitados y tener en cuenta sus gustos, preferencias, dietas especiales, razones religiosas, el menú debe ser sencillo pero exquisito, evitando coincidencias en el estilo, sabores y colores de los alimentos. Actualmente una comida formal está perfectamente servida con tres platos:

- Entrada
- Plato principal
- Postre

Aunque no debemos olvidar el orden del menú tradicional

- Entremeses

- Consomé o cremas ligeras
- Vino
- Pescados o crustáceos
- Carnes y sus acompañamientos (pasta, guarniciones o verduras)
- Quesos
- Frutas
- Postre
- Café
- Licores

Hoy en día, en las comidas menos formales se suprime, por ejemplo, una de las dos carnes, la sopa o la ensalada.

MIGNARDISES: ESPACIOS

Bocadillo dulce a base de frutas

ECLER:

De pasta chux u hojaldre.

AMENITES:

Confitería pequeña y chocolatería pequeña.

PLANIFICACION DE LAS BEBIDAS

Las bebidas que se sirven son en relación al menú, como ejemplo, un buen jerez para la sopa; si hay dos carnes, un tipo diferente para cada una. Es recomendable un vino borgoña rojo con el queso, para el postre un burdeos blanco y un Oporto con las frutas. Es importante saber que en una comida formal elegante no es correcto servir un solo vino para toda la noche, por ejemplo, el champagne para toda la comida; tenga presente que va a servir de aperitivo o de digestivo.

Recuerde que se calculan dos aperitivos por persona, antes de la cena dos copas de vino blanco, dos copas de vino tinto durante la comida, dos de digestivos.

ALGUNOS PUNTOS IMPORTANTES

- Solo se sirve el consomé en la noche
- El pan de preferencia debe estar caliente
- En una cena formal las entradas pueden ser cavia, paté, salmón, etc.
- Aderezar las ensaladas solo un poco antes del momento de servir las, no antes.
- Primero se sirve los mariscos o crustáceos y luego las carnes rojas.
- Evite servir carnes blancas en eventos formales
- No olvide combinar sabores y colores en el plato
- No sirva un plato sin su respectivo adorno

MÁS DEL MENÚ

Las composición de una comida depende de diversos factores: las habilidades de los cocineros, la ayuda de que se pueda disponer, el presupuesto, el material de cocina que se tenga, la época del año y el grado de formalidad que se pretenda. Al planear el menú hay que seguir tres reglas básicas:

1. **EQUILIBRIO:** Una comida compuesta de mejillones, carne estofada y mousse de chocolate podría resultar excesivamente pesada. Un plato fuertemente sazonado debe compensarse con uno o dos que sean menos exigentes para el paladar y el estómago, mientras que los ligeros deben equilibrarse con otros más sustanciosos.

2. **VARIEDAD:** Un plato principal a base de pescado no debe ir precedido por otro a base de moluscos, y tampoco a una sopa acabada con una nata debe seguir un pollo con salsa de crema.

3. **FACILIDAD AL SERVIR:** Una comida complicada que va a requerir cuidados de último momento puede no plantear problemas a quien disponga de servicio doméstico competente, pero es muy recomendable que un anfitrión que carezca de tal ayuda piense en platos que sea posible, en su mayor parte, prepararlos con gran antelación. Hoy en día, uno de los mayores fallos de las cenas con invitados radica en la continua y prolongada ausencia de la anfitriona, ya que ha de prestar a la comida una atención prioritaria a la que puede ofrecer a sus invitados.

Tradicionalmente cada comida y cada plato tienen su propia bebida. Al planear el menú recuerde:

- El acompañamiento tradicional de la sopa es el jerez.
- Los pescados y los mariscos deben acompañarse con vinos blancos secos.
- Las carnes rojas, sabrosas o muy sazonadas y la caza se sirven con un vino tinto corpulento, típicamente un borgoña
- Otros tipos de carne roja combinan bien con tintos más ligeros, como los burdeos.
- Las carnes blancas pueden acompañarse con vinos blancos semi secos o con vinos rosados.
- Los quesos pueden tomarse con vino tinto, siendo por supuesto los compañeros ideales de cualquier tipo de Oporto.

DISTRIBUCIÓN DE LOS ASIENTOS

Hubo un tiempo en que una anfitriona tenía que conocer a la perfección la muy exacta ciencia de acoplar los diferentes rangos de sus invitados a la cena en los

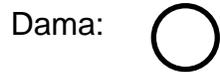
distintos puestos de la mesa. Después de realizar múltiples investigaciones, debía disponer las cosas de tal modo que su marido tomara a la mujer de mayor rango y la sentara a su derecha; el siguiente hombre de importancia se sentaba a su izquierda; de manera que cualquier hombre que no acompañara a señora alguna en la entrada al comedor, lo hacía así a causa de su mayor juventud o por su rango inferior al de los demás, o por ambas cosas a la vez.

Actualmente en la reuniones sociales donde el propósito es construir un éxito social, la anfitriona o anfitrión utilizan su propios criterios y deciden donde desean sentar a sus invitados ya que hoy en día se tiene más en cuenta, a la hora de distribuir los puestos, la personalidad de los invitados que su rango, pero aquella anfitriona moderna que prefiera prescindir por completo de las cuestiones jerárquicas en aras de una mayor comunicación, debería recordar el hecho de que una persona de edad puede sentirse ofendida a causa del tratamiento que recibe si no entiende bien sus motivos.

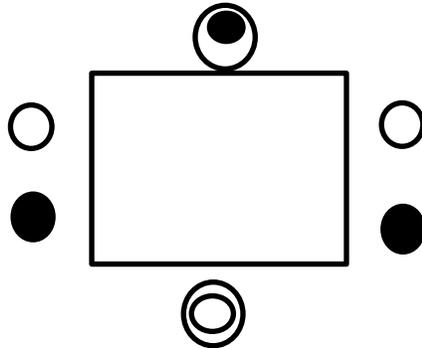
En algunas casas, aun hoy se mantienen en vigor las antiguas reglas, debiendo aplicarse en todos los casos en que haya un invitado de honor. De no haber un invitado cuyo rango u ocupación exija bien a las claras un tratamiento preferente, deben reservarse los puestos de privilegio para las personas de más edad.

TARJETA INDICADORAS

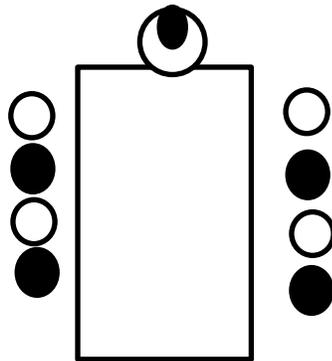
La anfitriona tiene que decidir la distribución de los puestos con anticipación y anotarlos en algún sitio. Si la fiesta va a ser formal o de una cierta magnitud, probablemente deberá utilizar una tarjeta para indicar a los invitados sus puestos. Los nombres de los comensales deberán ir siempre escritos a mano, bastando con el nombre de pila si la reunión es pequeña o informal. En las cenas formales debe consignarse en las tarjetas el nombre completo: Srta. Margaret Dacaret, SR. Ricardo del valle.



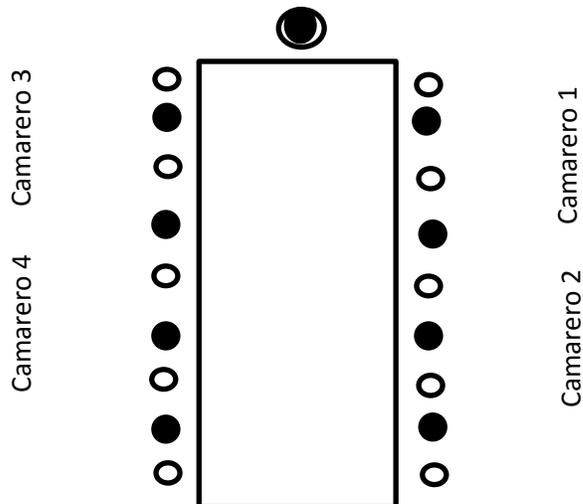
PLANOS DE MESAS:



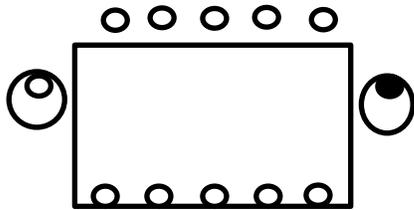
Mesas de 6 personas con anfitrión y señora



Mesas de 9 personas con anfitrión



Mesa de 24 personas con anfitrión y señora



Mesa rectangular para comida con señoras

ANTES DE CENAR

Se debe tener en cuenta un lugar para las pertenencias de los invitados, por lo que es recomendable asignar a una persona que se encargara de las prendas de abrigo de los invitados en la puerta de entrada; si no es así la anfitriona deberá indicar donde pueden dejarlas. Una vez haya saludado los anfitriones al invitado, estos deben normalmente ofrecerle alguna copa. Lo más usual es jerez, siendo muchas veces la única bebida usual es jerez, siendo muchas veces la única bebida de que se dispone, aunque también puede tenerse whisky, ginebra u otras.

Si no existe alguna persona que ofrezca las copas, puede hacerlo llevándolas en una bandeja o preguntando a cada invitado que le apetece. Si no hay servicio doméstico y llegan varios invitados al mismo tiempo, los anfitriones pueden rogar a los recién llegados que se sirvan ellos mismos de una bandeja, o también pedir a algún amigo íntimo que les ayude. Los invitados pueden comenzar a beber tan pronto les haya sido servida su copa. (Quienes llegan tarde deben rehusar cuando se les ofrezca cortésmente alguna bebida)

Una vez se les haya servido la primera copa, o antes de esta haya que presentar a cada invitado al resto de los presentes, lo que debe hacerse con todos según vayan llegando

ANUNCIO DE LA CENA

El sirviente anuncia la cena diciendo sencillamente: "La cena está servida", o si se carece de ayuda, la anfitriona ruega a sus invitados que pasen a cenar, abriendo ella el camino. Cada uno conoce cuál es su puesto al leer su nombre en las tarjetas o al serie indicado por la anfitriona (no hay razón alguna por la que la anfitriona no pueda sacar un momento la nota en la que apunto la distribución de puestos, para así recordar mejor donde va a sentar a los invitados).

La anfitriona debe sentarse lo antes posible, imitándola el resto de las mujeres. Los hombres las ayudaran retirando ligeramente sus sillas de sentarse ellos.

MODALES EN SERVICIOS ESPECIALES

EN EL SERVICIO DEL BUFFET

La palabra buffet, que significa realmente aparador, variedad y abundancia de comida, compuesta de manjares fríos y calientes ha llegado a ser sinónimo de disposición de una comida en régimen de autoservicio. Una comida tipo buffet, es en la que se despliega de una sola vez toda la comida preparada.

VENTAJAS DEL BUFFET

- Despreocuparse del servicio de los platos, ya que no se requiere disponer en la mesa un puesto para cada comensal. En el buffet se puede comer de pie, sentados en torno a la mesa, en varias mesas o donde se pueda.
- Permite recibir a un número mayor de personas del que podría acomodar a la mesa.
- Los buffets no plantean problemas de jerarquía y de distribución de los asientos (los invitados van sencillamente escogiendo aquellos que más les apetecen).

- Tiene la cualidad de que de una sola vez puede presentarse todos los platos que integran la minuta.
- Este tipo de servicio tiene asegurado el entretenimiento ya que el movimiento continuo permite que los grupos se formen espontáneamente.

ORDEN DEL BUFFET

- Platos servilletas y plaque
- Buffet frio
- Buffet caliente
- Complementos Buffet
- Buffet de postres

Todo debe ser fácil de comer, sin tener que recurrir a maniobras complicadas, las carnes y verduras deben estar cortadas en porciones que casi no requieren el uso de cuchillo y las salsas deben ser suficientemente espesas como para que no goteen. La entrada del buffet siempre debe ser del lado izquierdo pero si el número de asistentes es muy grande es correcto colocar dos entradas.

DECORACIÓN PARA EL BUFFET

El buffet es ideal para hacer un despliegue de creatividad en la presentación de los alimentos, ya que el objetivo del buffet es excitar la vista para satisfacer el paladar, aunque el adorno no forme parte del plato ni le añada sabor, los alimentos se verán mucho más tentadores.

La mesa puede estar arreglada espectacularmente con flores, follajes o frutas, entre más alto sea el arreglo mejor se le divisara desde cualquier lugar. Si la decoración tiene velas estas se encenderán un poco antes de empezar a servir el buffet, lo cual indicara que el servicio comenzara en breve.

El buffet caliente generalmente no se puede decorar debido a que se necesita que se mantenga caliente por ello es indispensable el uso de escalfadores (chafig-dish) que mantenga la temperatura del alimento.

Los invitados se sirven a sí mismos desplazándose a lo largo de la mesa, o bien se les sirve desde el otro lado. Es perfectamente correcto volver a la mesa para servirse por segunda vez. Los postres se presentan siempre al final.

FIESTAS CON BEBIDAS

Para dar una copa pueden escogerse dos momentos diferentes, antes de la hora de cenar o después de la misma, se sirve el coctel.

Las fiestas con bebidas suelen constituir una buena ocasión para contactar con gente que no sea lo suficientemente conocida.

En el momento de calcular la cantidad de bebida necesaria, es útil recordar que de una botella de jerez salen 12 copas, de una botella de whisky unas 20, y de una botella normal (70cl) de vino 6. Con las botellas de un litro pueden servirse 9 vasos, sin olvidar que es mezquino como imprudente no ofrece a los invitados de beber para hacerlos sentir en ambiente.

Hoy en día es muy frecuente este tipo de invitación, para la cual se debe preparar con una variedad de bebidas y por supuesto gran variedad de frutos secos y galletitas saladas, papas frita, conservas en lata (cortados en cuartos), rebozados de queso o salchichas caliente, todo lo cual puede cogerse con los dedos o con palillos. Lo cual provoca innecesario disponer vajilla o cubertería.

REUNIONES INFANTILES

El banquete para niños debe estar organizado. Si se ponen tarjetas con los nombre en cada uno de los asientos, se evitara las riñas y los alborotos en el momento de ir a sentarse. Hay que prevenir, por lo que es importante no colocar platos o vasos que puedan quebrarse con facilidad, lo recomendable es utilizar platos y vasos de plástico o papel y tener a la mano grandes cantidades de servilletas de papel.

REUNIONES TIPO COCTEL

Estas reuniones son más sencillas de reunir a mucha gente con menos costo y mínimo trabajo.

El coctel no es una mezcla de bebidas hecha al azar, sino una composición donde todos sus ingredientes deben guardar el equilibrio armónico y estable. El coctel apareció a fines del siglo pasado y actualmente su uso es en todo el mundo. La palabra coctel proviene de la inglesa cocktail.

Para servirlo se prepara una mesa con todo lo preciso. Charolas o bandejas con sándwiches fríos, pastas saladas canapés, bocadillos, croquetas, salchichas, palitos salados, papas fritas, etc.

También hay una variedad de dulces como frutas escarchadas, pastelitos diminutos y pasteles dulces.

La bebida normalmente es el coctel, aunque también pueden servirse bebidas refrescantes como horchatas, naranjas, gaseosas, etc.

Incluso el coctel tiene su propia forma de presentación personal, el traje para los caballeros será oscuro o bien una chaqueta clara con pantalón oscuro. Las damas en general pueden llevar vestidos o conjuntos de coctel.

VINOS

“Bebí vino porque agua no hubo, que si agua hubiera, vino no bebiera”.

“cada comida y cada plato tiene su vino correspondiente”.

“Poco valor tiene una buena comida sino va acompañada por el vino respectivo”.

CLASIFICACIÓN POR SU COLOR

VINOS BLANCOS

Son producto del mosto de uva blanca o de uva tinta, sin hollejos. Pueden ser. Pálido, amarillento, dorado, oro pálido, color miel.

VINO ROSADOS

Son el resultado de mostros de uva blanca o de uva tinta, sin hollejos. Llamados en algunos lugares “ojo de perdiz”.

VINO CLARETES

Proviene de la mezcla de mostos de uva blanca y tinta, con contenido parcial de hollejos, color rosado.

VINOS TINTOS

Estos se realizan a partir de mostos de uvas tintas con hollejos. Puede ser. Rubí, rubí claro, morado, granate, rojo oscuro, anaranjado.

El color del vino lo da el hollejo de la uva a que pertenece, por lo que la creencia de que los tintos provienen de la uva tinta y los blancos de la uva blanca no es correcta.

También hay otra clasificación, por su carácter, ligeros y fuertes, secos, abocados o dulce, espumosos o sin gas.

COMBINACIÓN

Tradicionalmente hay algunas recomendaciones

- El acompañamiento de la sopa es el jerez.
- Los pescados y los mariscos deben acompañarse con vinos blancos secos.

- Las carnes rojas, sabrosas o muy sazonadas, y animales de caza se sirven con un vino corpulento, típicamente un borgoña.
- Otros tipos de carne roja combinan también con tintos más ligeros, como los burdeos.
- Las carnes blancas pueden acompañarse con vinos blancos semi secos o con vinos rosados.
- Los quesos pueden tomarse con vino tinto, siendo por supuesto los compañeros ideales de cualquier tipo de oporto.
- El vino blanco dulce o el champaña se sirve con la repostería.

ALGUNAS RECOMENDACIONES SON:

- No emplear vinos blancos con las carnes rojas y o carnes de animales de caza.
- No emplear vinos rojos de cuerpo con el pescado ni con el marisco.
- Servir vinos blancos secos antes que los rojos.
- Servir los vinos ligeros antes de los vinos con cuerpo.
- Los vinos fríos antes de los temperados (chambres).
- Los vinos deben servirse en el sentido creciente de su graduación alcohólica.
- A cada plato su propio vino.
- Un gran vino no debe estar solo en una comida.

Tres reglas de oro a seguir

1. Vino blanco hasta el pescado; tinto después.
2. Servir los vinos joven antes que los anejos.
3. Servir los vinos secos antes que los vinos dulces.

“Cada vino armoniza con un determinado sabor, cada manjar tiene su vino adecuado y cada vino tiene una forma del de servirse”.

PRESENTACION DE LOS VINOS EN LA MESA

En una comida, el orden del menú condiciona el orden de servir los vinos; al llegar el vino debe presentarse en la mesa, esta presentación se hace por la derecha del cliente. Es costumbre mencionar además el nombre y la característica especial del vino.



DESCORCHE

Ya presentada la botella y antes de sacar el corcho se procede a cortar la capsula metálica o el precinto de cera o lacre que lo cubre, colocandolo en un platillo preparando de antemano.

Hay que limpiar la parte superior del corcho y del cuello con el lito y empujarlo levemente abajo para despegarlo del cuello de vidrio. Luego se introduce el espiral del sacacorcho en el centro del corcho con la mano derecha y se gira hacia la

derecha, sin mover la botella. Cuando el espiral casi llega a salir de la base del corcho, se apoya la palanca sobre el borde de la botella y se levanta suavemente el espiral hasta sacar el corcho por completo.

Huela el corcho. Si parece que está en buenas condiciones, hay que ponerlo frente al anfitrión para examinarlo luego se limpia el cuello y vierte un poco de vino en la copa del cliente para que de su consentimiento o aprobación del vino.

Al servir el vino se procede primero sirviendo a las damas y luego a los caballeros en dirección de las agujas del reloj o bien se puede empezar por la persona de más edad.

“solo sabe escanar el vino el que lo hace sin verter fuera una sola gota”.



Nota:

- Las copas de vino blanco se llenan hasta tres cuartos de su capacidad.
- Las copas para vino tinto se llenan solamente hasta su mitad.

5.6 Conclusiones

- Con lo anterior descrito se concluye que antes de iniciar el montaje de mesas confirme de nuevo, los posibles cambios de platos en la carta o en el menú, esto nos da la posibilidad de ubicar el material que corresponda a dichos cambios, para que todos los platos, copas, vasos manteles y decoración adecuada.
- Aprendiendo la forma adecuada de montar una mesa le dará al restaurante mejor calidad, más elegancia, quedar bien con los clientes.
- Para la elegancia y presentación el florero debe de estar con él frente a la entrada, también siempre se debe tener en cuenta el número de mesas a decorar.

5.7 Recomendaciones

En el montaje y decoración de mesas en restaurantes hay que tener en cuenta algunos aspectos para lo cual recomiendo:

Capacitación

- No sólo debemos capacitar al personal que tenga contacto frecuente con el cliente, sino que todo el personal debe estar capacitado en brindar un buen servicio, desde el personal encargado de la seguridad, pasando por la recepcionista, hasta el gerente general. Un personal sin capacitación en el servicio al cliente es la mejor manera de perder a los clientes.

Sinceridad.

- En caso se crea a los que no se puede cumplir algo, se debe ser sincero con el cliente y decirle que en estos momentos no se cuenta con determinado producto, o no se puede realizar dicho trabajo, los que muy pronto contará con dicho producto, o que se están mejorando los procesos y, de ese modo, se puede atenderlo con la mayor rapidez.

Clasificación.

- Dependiendo de la comida así se debe de servir el vino, para cada ocasión o alimentos se debe de servir el vino que va con el menú.

5.8 BIBLIOGRAFIA

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.

E-grafía:

<http://hostelerialoca.blogspot.com/p/montaje-y-decoracion-de-mesas.html>

5.9 ANEXOS

GLOSARIO

- Cocktails: es una preparación a base de una mezcla de diferentes bebidas, que contiene por lo general uno o más tipos de bebidas alcohólicas, aunque puede ser preparado sin bebidas alcohólicas a base de otros ingredientes como jugos, frutas, miel, leche o crema, especias, etc. También son ingredientes comunes de los cócteles las bebidas carbónicas o refrescos sin alcohol, la soda y el agua tónica. Estas bebidas están servidas por personas llamadas barman (del inglés *bartender*).
- Cóncavas: cuando dados dos puntos cualesquiera, el segmento que los une queda por debajo de la curva. Presenta su concavidad hacia abajo.³
- Cuchillo trinchello: El de mayor tamaño en la mesa.
- Dedos corazón: es el comúnmente llamado dedo medio, o el dedo mayor, dedo corazón o cordial,¹ es el tercer dedo de la mano, y se encuentra entre el dedo índice y el dedo anular. Es el dedo más largo de la mano.¹
- Felpa: es un fondo y un pelo: el fondo lo constituye una urdimbre de seda teñida en crudo y tramada de algodón. El pelo es de seda teñida después de hervida que, puesta sobre un cilindro separado, se entreteje en el fondo.
- Gueridon: es una mesa de centro pequeña, a menudo circular apoyada en una o más columnas o escultura humana o figuras mitológicas. Esta clase de muebles originó en Francia hacia mediados del siglo XVII. El gueridón más temprano estaba apoyado a menudo en una figura humana africana, griega antigua o egipcia antigua
- Lito: es un paño blanco o de color que usan los camareros para servir los platos a los comensales.¹ Suele ser de utilidad para resguardar la mano del calor que desprenden algunos platos, así como para limpiar pequeñas manchas o imperfecciones antes de servirlos. También puede ser empleado para servir bebidas como vino o cava, enrollándolo en las botellas por si caen gotas evitar que manchen el mantel de la mesa. Suele llevarse elegantemente enrollado en la muñeca izquierda, y cuando se ensucia se cambia por uno

limpio o se dobla, procurando que las partes sucias queden cubiertas, a modo de alargar un poco más la vida del paño hasta su próximo lavado.

- Mulleton: Es un forro de franela o franela que sirve para amortiguar golpes y absorber líquido, y que no permitirá que su mantel se corra fácilmente si alguien pasa rozándolo.
- Pasta chux: es una preparación de masa típica francesa de algunos pasteles, que se caracteriza por tener una masa muy ligera. Se suele comer fría y a menudo rellena con otros ingredientes que pueden ser dulces o salados. Los *choux* (*chou* cuando se emplea en singular) cuando se fríen son el fundamento de los *beignets* franceses.
- Plaque: de que se hace uso mas generalmente, es el de plata: el de oro o platino se emplea pocas veces: por lo demás, todos se obtienen absolutamente por iguales procedimientos. No debe confundirse el plaqué con el *dublé*. Doblar o forrar un metal con otro, es soldar el último al primero por medio de una aleación fusible, de una soldadura: *plaquear*, por el contrario, es obligar a ambos metales a que se adhieran por medio de procedimientos puramente mecánicos con auxilio de una temperatura roja oscura, pero sin que se verifique fusión alguna.

RECURSOS FINANCIEROS

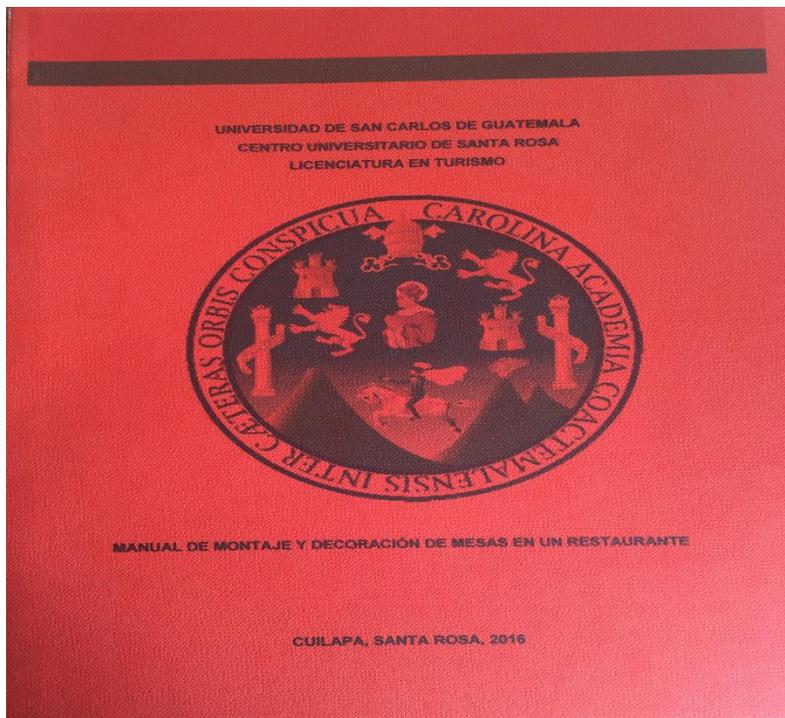
En la etapa para implementar el Manual de Montaje y Decoración de Mesas en un Restaurante, se realizará una inversión de Q119.00 en diversos gastos para implementar un ejemplar al Centro Universitario de Santa Rosa.

Presupuesto:

Descripción	Cantidad	Precio Unitario Q	Total Q
Impresiones	69	1.00	69.00
Empastado	1	25.00	25.00
Disco compacto	1	25.00	25.00
		Total	119.00

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

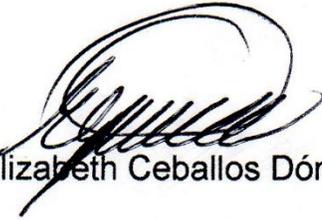
Evidencia de Logro





María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



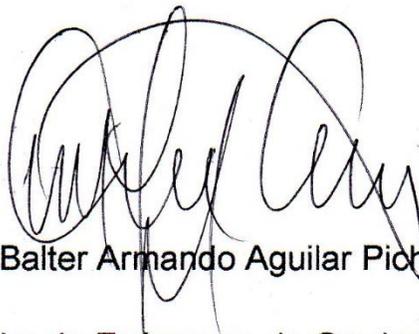
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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 VI

Capítulo VI

6.1 Conclusiones generales

- Al realizar el diagnóstico institucional en el Centro Universitario de Santa Rosa, se buscó realizar un proyecto que ayudara a mejorar el desarrollo de las actividades en el área administrativa y en la carrera de Turismo de dicho Centro Universitario.
- Con las intervenciones profesionales se buscó mejorar la realización de las actividades de los colaboradores del Centro Universitario.
- Mediante la elaboración del Manual de Decoración y Montaje de Mesas en un Restaurante, se han definido las funciones básicas y la calidad en los servicios, con el fin de brindar un servicio más ético y profesional en las actividades que se llevan a cabo en los restaurantes; y también en las prácticas que se realizarán en la carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa.

6.2 Recomendaciones generales

- Debido a la importancia que revierte el buen o mal desempeño de las funciones de los colaboradores del Centro Universitario de Santa Rosa, es importante que cuenten con el equipo necesario para realizar sus actividades sociales y educativas.
- Se debe tener un control del equipo entregado al Centro Universitario, para mayor perduración.
- Es importante que los estudiantes de la carrera de Turismo tengan conocimiento del Manual de Decoración y Montaje de Mesas en un Restaurante, ya que contiene información que facilita el análisis y comprensión de las actividades que se realizan en estos establecimientos.

6.3 Bibliografía general

- Reyes López Elia Esperanza, Informe final de EPS, Licenciatura en Administración de Empresas. 2015.
- Lexus Editores. Consultor Diccionario Enciclopédico. 2011. Thema Equipo Editorial, S. A. Barcelona.
- Océano Grupo Editorial, S. A. Diccionario de Sinónimos y Antónimos. Barcelona.
- Etiqueta y protocolo Turismo Intecap. 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.

E-grafía:

- http://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Rosa_%28Guatemala%29
- http://cooperativaelrecuerdo.com/images/phocagallery/Turismo_Santarosa/Casillas/escudo_601.jpg
- <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2014/TurismoHotel/04.pdf>.

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.
- **Coadyuvar:** contribuir, cooperar. Ayudar a la consecución de algún objetivo.
- **Diagnóstico:** alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.
- **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.

Anexos

7.2 Anexos

7.2.1 Antecedentes

Santa Rosa

El departamento de Santa Rosa² 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.

²http://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Rosa_%28Guatemala%29

Su división política es de catorce municipios.



- **Cuilapa**

Cuilapa³ 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.

³http://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 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.⁴

- **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.

⁴www.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 principios de este año. 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. Además está la limitante de infraestructura, debido que actualmente las instalaciones en donde se encuentran las oficinas no son propias y no son apropiadas para el funcionamiento.

7.2.2 Carta de solicitud del Ejercicio Profesional Supervisado

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

Yo María de Los Ángeles Navarro Marroquín, estudiante activa de este Centro Universitario con carné No. 200944142, estudiante de la carrera de Licenciatura en Turismo, de 25 años de edad, casada, guatemalteca, me identifico con el Código Único de Identificación CUI 1840 26288 0101, extendido en el Registro Nacional de las Personas de Cuilapa, Santa Rosa, con vecindad en Barrio El Llanito, Colonia Las Ilusiones I, Cuilapa, Santa Rosa. Atentamente comparezco ante usted exponerle lo siguiente:

HECHOS:

1. Es el caso señor coordinador que complete el pensum de estudios de la carrera de Licenciatura en Turismo, e 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 la carrera intermedia y terminal.
 - f) Curriculum vitae y constancia de carencia de antecedentes penales y policiacos.
 - g) Cartas de recomendación acreditadas por autoridades de la comunidad donde vivo.
 - h) Constancia de haber aprobado el taller de 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 Guatemala.

Solicito:

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

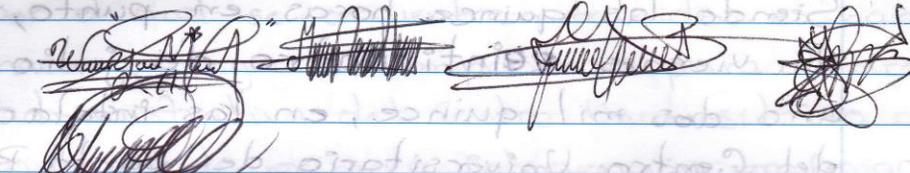
Cuilapa, 20 de mayo del 2015.


María de Los Ángeles Navarro Marroquín
Técnica en Turismo
Carné No. 200944142

7.2.3 Acta toma de posesión del Ejercicio Profesional Supervisado

02 Acta No. 01-2015
Aldea Nuestra Señora del Carpinello, aldea Los Esclavos, veintisiete de mayo de dos mil quince. PRIMERO: reunidas 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 las estudiantes de la carrera de Turismo, siendo ellas: Olga Odilia Yoc Arévalo con número de carné dos mil nueve cuarenta y dos mil seiscientos doce, Jenniffer 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.

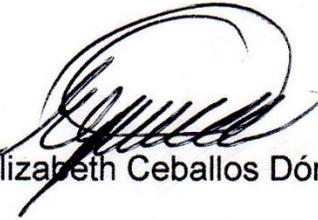
OTROSI: QUINTO: la asesora de EPS licenciada Elizabeth Ceballos quien dió formal toma de posesión a las estudiantes de EPS quienes estarán en el lugar de practica en días y horarios libres, de lunes a domingo de siete a diecisiete horas, variando los horarios en determinados días, se les solicita llevar 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



María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



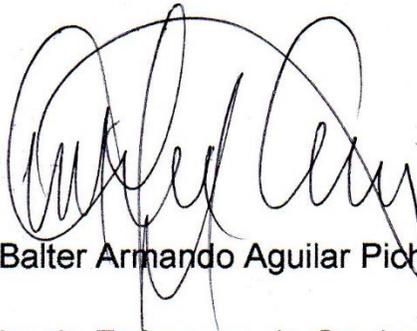
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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

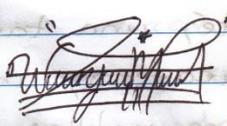
Siendo las quince horas en punto del día martes once de agosto del año dos mil quince, reunidos en las instalaciones del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ubicado en colonia Las Monjas, Aldea Los Esclavos, Cuitlapa Santa Rosa, se encuentran presentes las estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado, de la carrera de Licenciatura en Turismo: Olga Odilia Yoc Arévalo, Jenniffer 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 Epevistas, 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 Jenniffer Cruz realiza la presentación del proyecto titulado "Implementación de mobiliario y equipo para el área práctica de res-

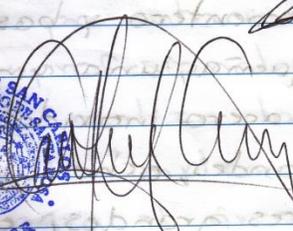
11

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. 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 vmagrera, dos set de cubiertos de acero inoxidable que incluyen ocho cucharas grandes, ocho cucharas pequeñas, ocho tenedores grandes, ocho tenedores peque-

12
Acta No. 05-2015

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, diecho servilletas de tela, dieciséis fundas para silla y dieciséis mañas 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 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.

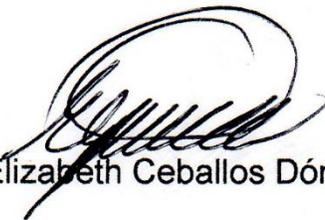
 





María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



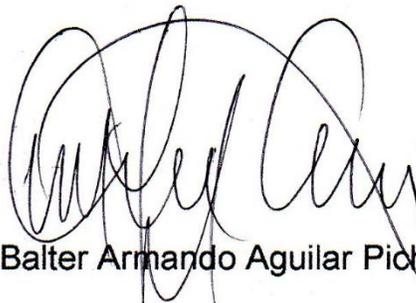
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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 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? _____

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 administrativos del Centro Universitario de Santa Rosa?

SI No

¿Por qué? _____

3. ¿Usted ejerce sus funciones administrativas a cabalidad dentro del Centro Universitario de Santa Rosa?

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. ¿Considera que las carreras del Centro Universitario de Santa Rosa, de plan diario con sede en Cuilapa, tiene carencias?
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? _____

1.2.8 Análisis e interpretación de resultados de encuestas

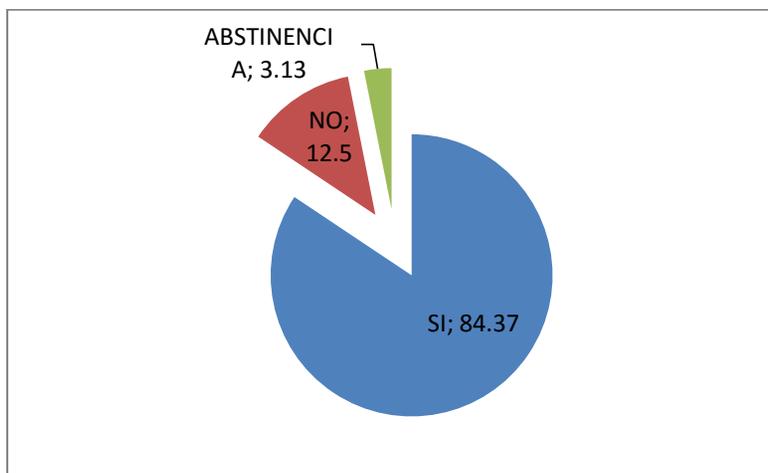
Encuestas realizadas a estudiantes de la carrera de Turismo

¿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	<p>Sí: Porque no cuenta con áreas prácticas para los distintos cursos con que cuenta la carrera.</p> <p>No: Porque se está implementando correctamente el pensum de estudios 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 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.



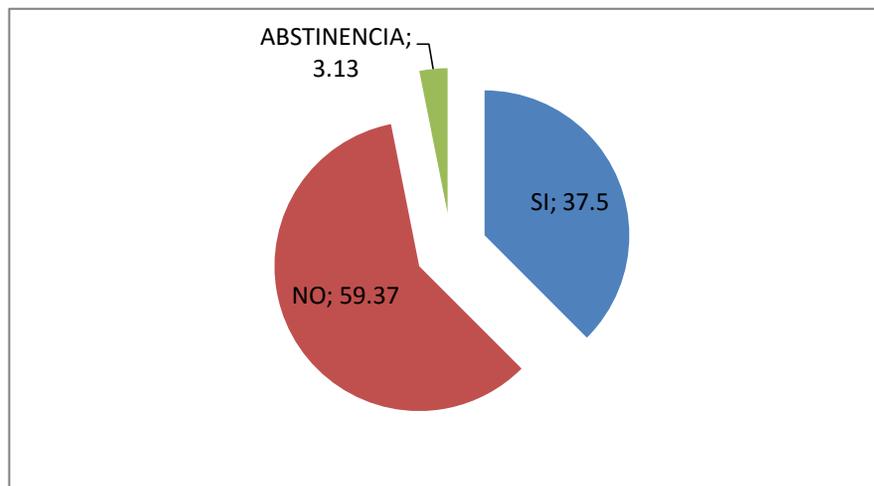
INTERPRETACIÓN: el 84.37% representa a 27 estudiantes que dijeron "SI"; el 12.50% representa a 4 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad 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	<p>Sí: Porque en algunos cursos se pueden realizar prácticas con giras de campo.</p> <p>No: Porque no existen áreas prácticas para la carrera de Turismo 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 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.



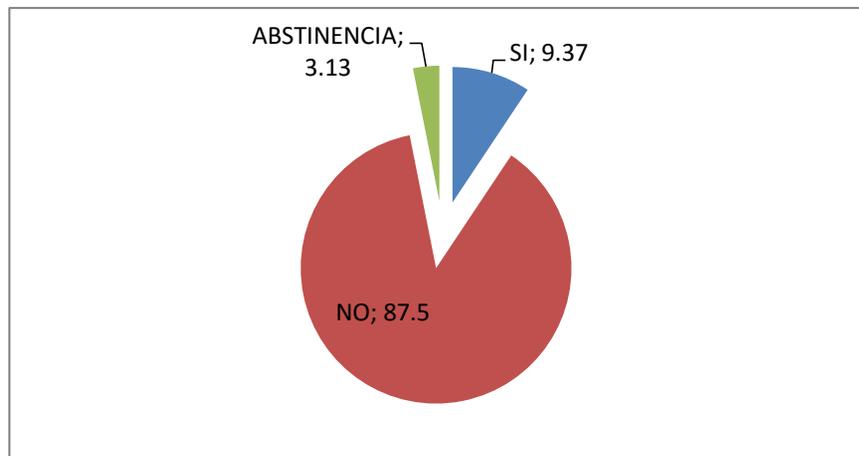
INTERPRETACIÓN: el 37.50% representa a 12 estudiantes que dijeron "SI"; el 59.37% representa a 19 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad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



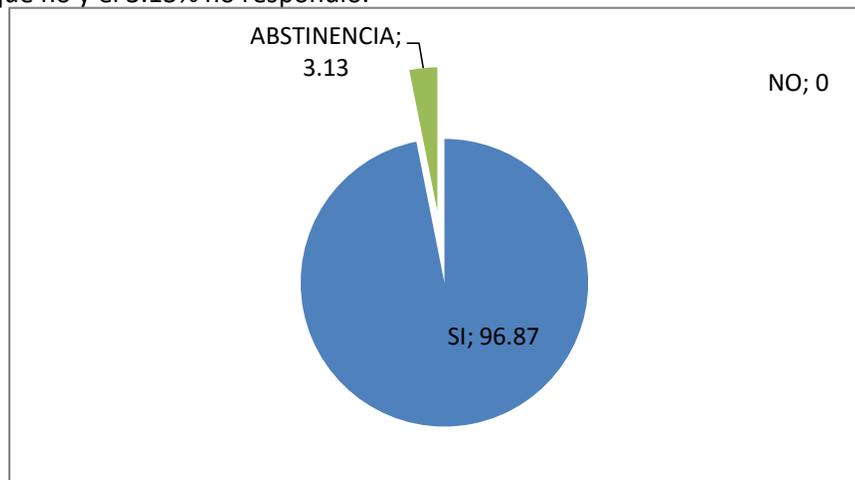
INTERPRETACIÓN: el 9.37% representa a 3 estudiantes que dijeron "SI"; el 87.50% representa a 28 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad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



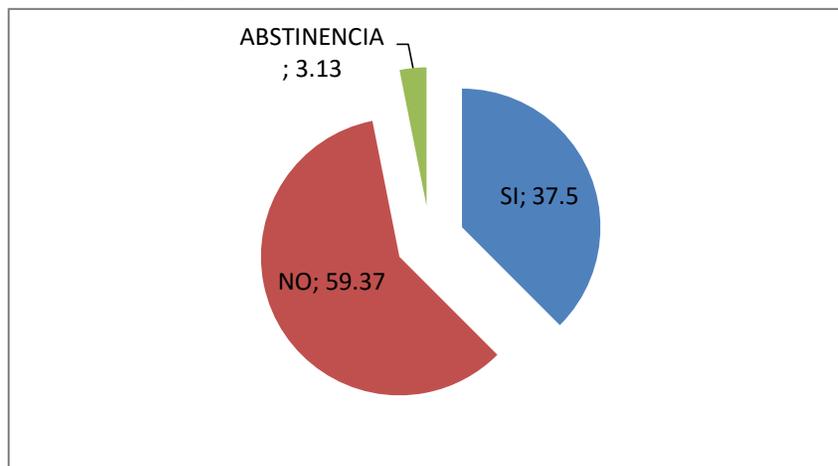
INTERPRETACIÓN: el 96.87% representa a 31 estudiantes que dijeron "SI"; el 0.0% representa a 0 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad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



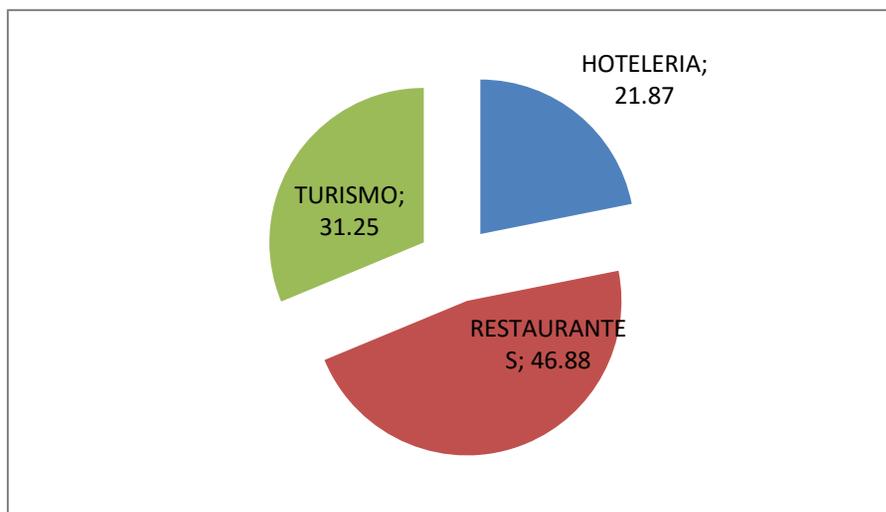
INTERPRETACIÓN: el 37.50% representa a 12 estudiantes que dijeron "SI"; el 59.37% representa a 19 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad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



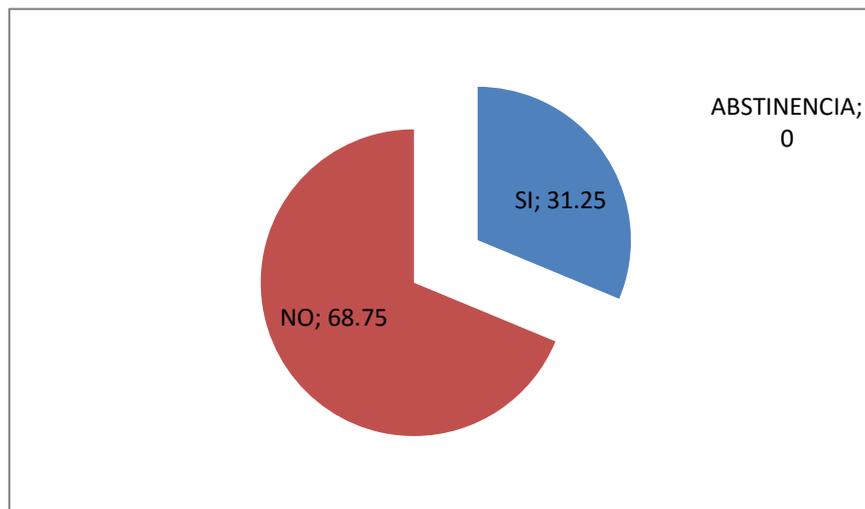
INTERPRETACIÓN: el 21.87% representa a 7 estudiantes que dijeron "HOTELERÍA"; el 46.88% representa a 15 estudiantes que dijeron "RESTAURANTES" y el 31.25% representa a 10 estudiantes que dijeron "TURISMO"; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa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



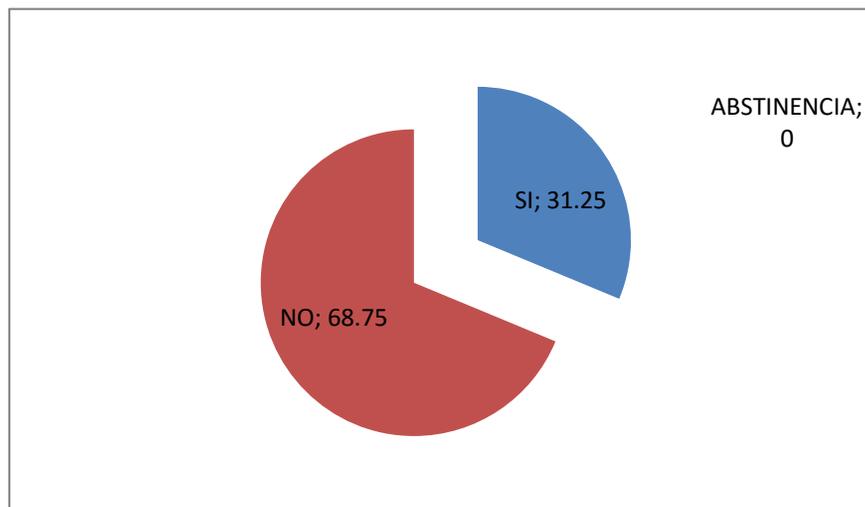
INTERPRETACIÓN: el 31.25% representa a 10 estudiantes que dijeron "SI"; el 68.75% representa a 22 estudiantes que dijeron "NO"; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿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	Sí: porque se cuenta con el mobiliario y equipo de un bar. No: porque es el principal motivo por el que no se realizan prácticas de los cursos en el 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 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.



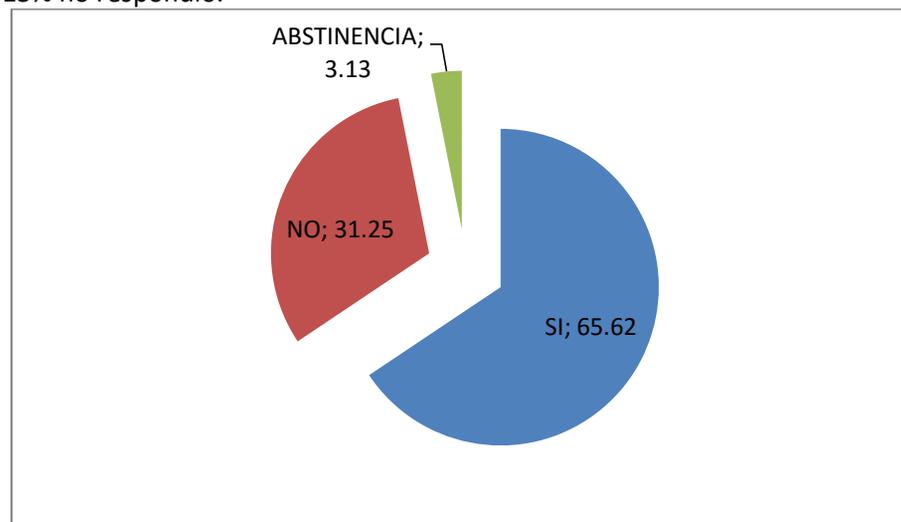
INTERPRETACIÓN: el 31.25% representa a 10 estudiantes que dijeron "SI"; el 68.75% representa a 22 estudiantes que dijeron "NO"; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿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.



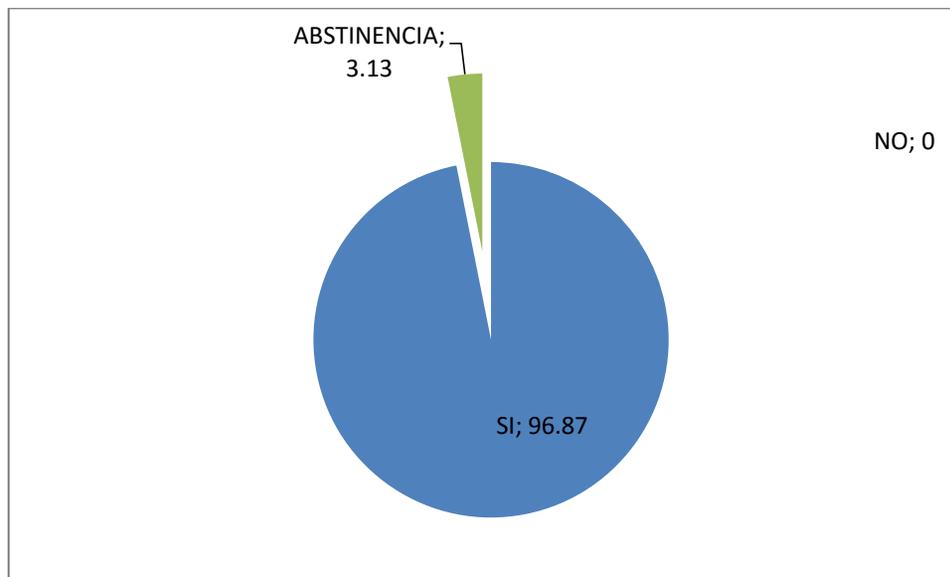
INTERPRETACIÓN: el 65.62% representa a 21 estudiantes que dijeron "SI", el 31.25% representa a 10 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad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



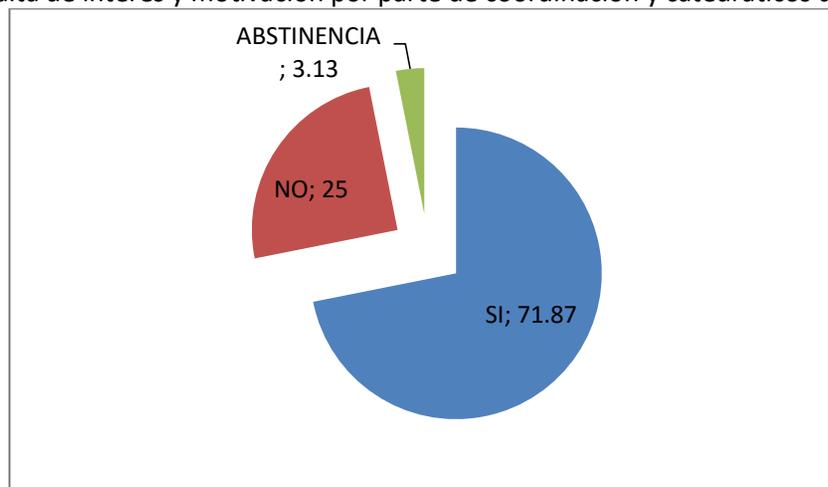
INTERPRETACIÓN: el 96.87% representa a 31 estudiantes que dijeron "SI", el 31.25% representa a 10 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿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.



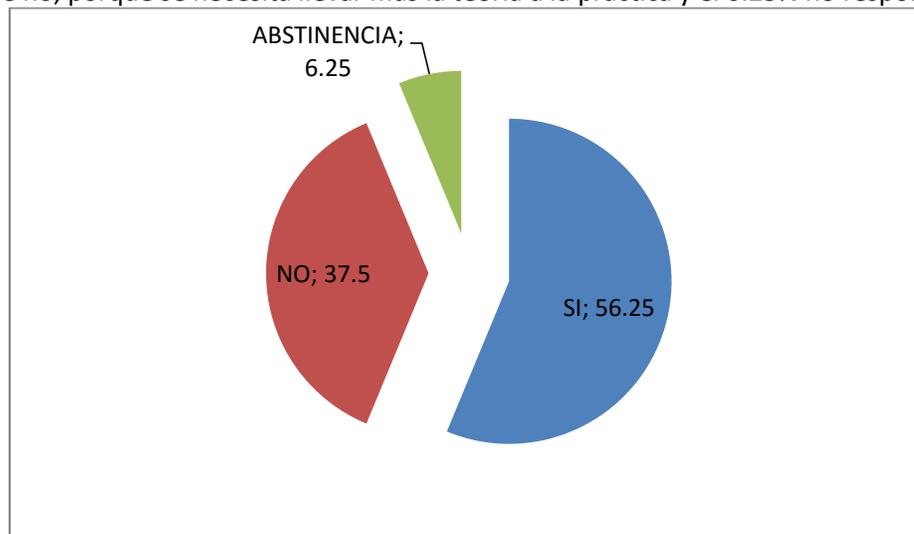
INTERPRETACIÓN: el 71.87% representa a 23 estudiantes que dijeron "SI", el 25% representa a 8 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de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



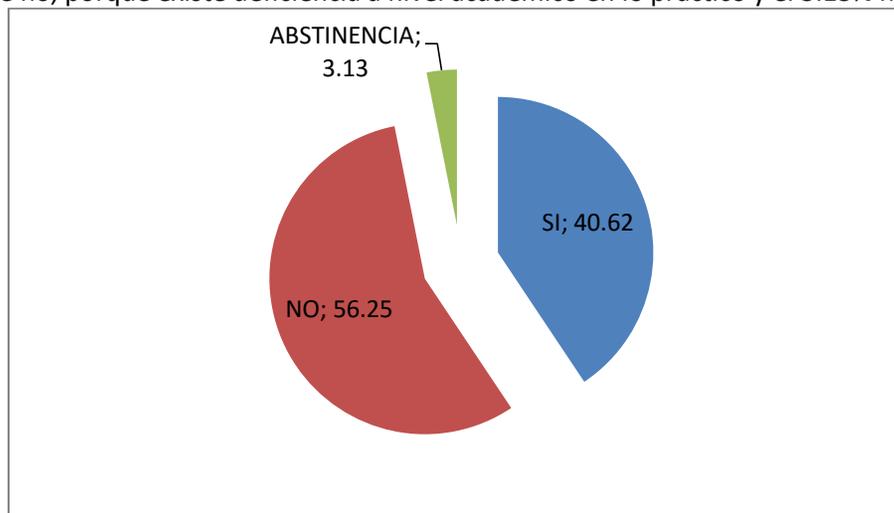
INTERPRETACIÓN: el 56.25% representa a 18 estudiantes que dijeron "SI", el 37.50% representa a 12 estudiantes que dijeron "NO" y el 6.25% representa a 2 estudiantes que se abstuvieron; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad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

¿LA CARRERA DE TURISMO ES LO QUE USTED ESPERABA AL INGRESAR A ESTE 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.



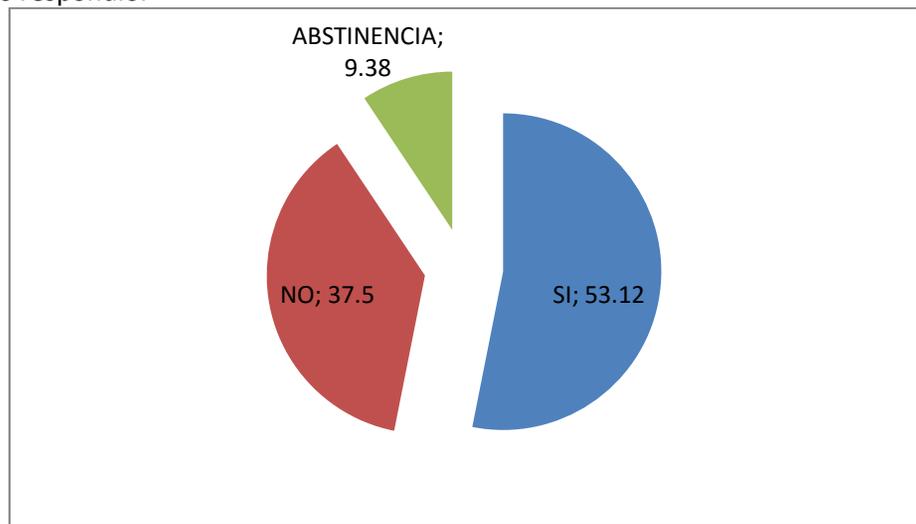
INTERPRETACIÓN: el 40.62% representa a 13 estudiantes que dijeron "SI", el 56.25% representa a 18 estudiantes que dijeron "NO" y el 3.13% representa a 1 estudiante que se abstuvo; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad 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	Sí: porque se han efectuado giras de campo, utilizando las herramientas que los docentes han proporcionado. No: porque no se tiene un área adecuada para poder realizar prácticas dentro del Centro Universitario.
17	53.12	12	37.50	3	9.38	

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.



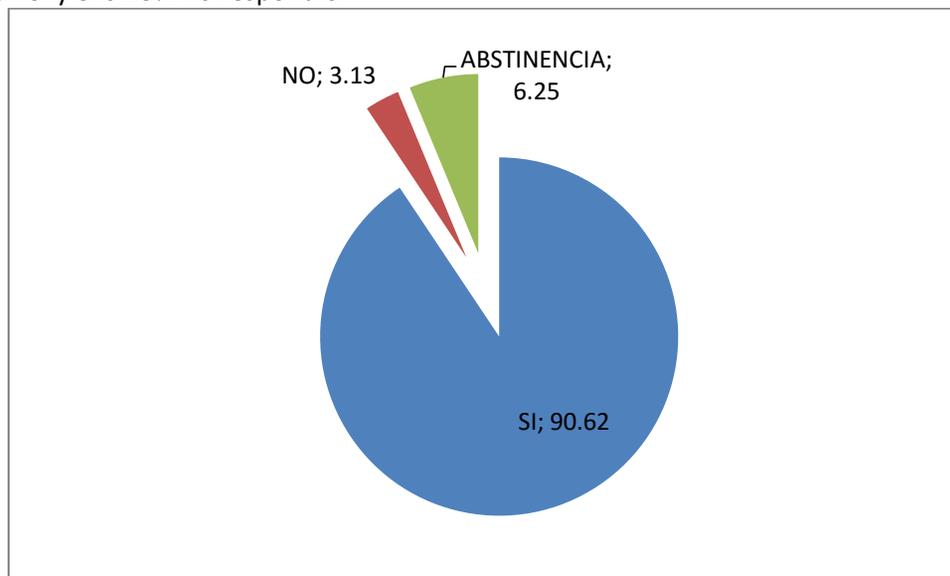
INTERPRETACIÓN: el 53.12% representa a 17 estudiantes que dijeron "SI", el 37.50% representa a 12 estudiantes que dijeron "NO" y el 9.38% representa a 3 estudiantes que se abstuvieron; del total de los estudiantes encuestados de la Carrera de Turismo del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad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

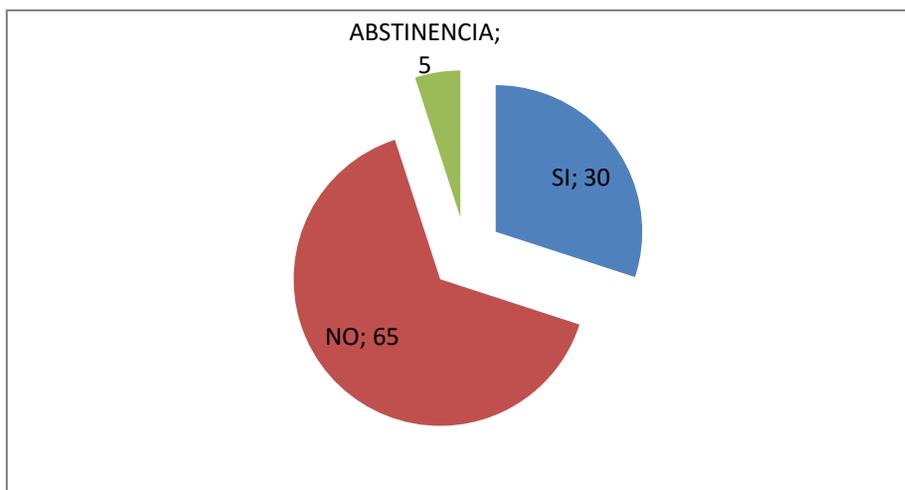
Encuestas realizadas a personal administrativo

¿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.



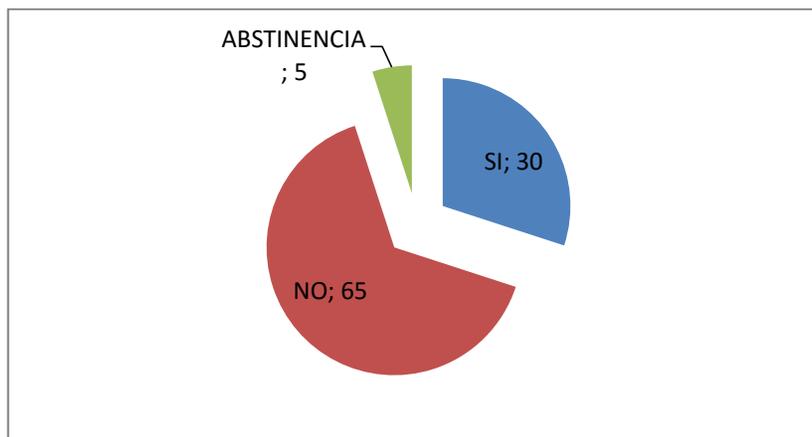
INTERPRETACIÓN: el 30% representa a 6 colaboradores administrativos que dijeron "SI"; el 65% representa a 13 colaboradores administrativos que dijeron "NO" y el 5% representa a 1 colaborador administrativo que se abstuvo; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario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



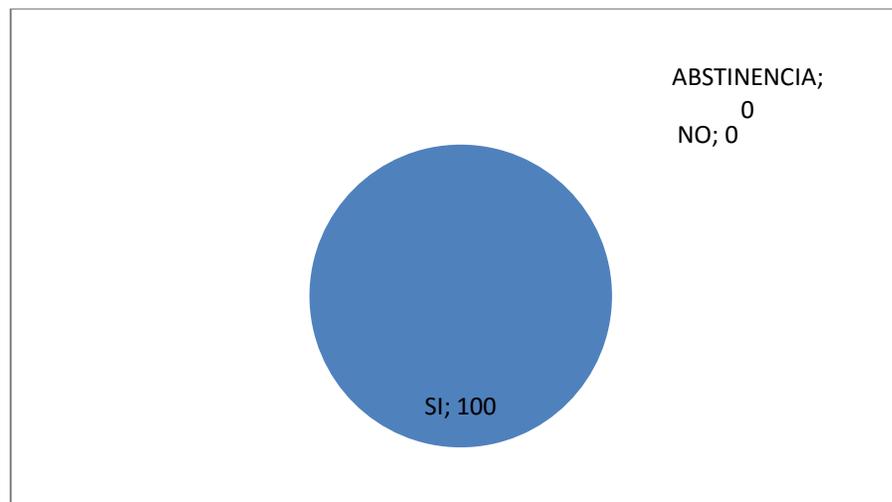
INTERPRETACIÓN: el 30% representa a 6 colaboradores administrativos que dijeron "SI"; el 65% representa a 13 colaboradores administrativos que dijeron "NO" y el 5% representa a 1 colaborador administrativo que se abstuvo; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario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



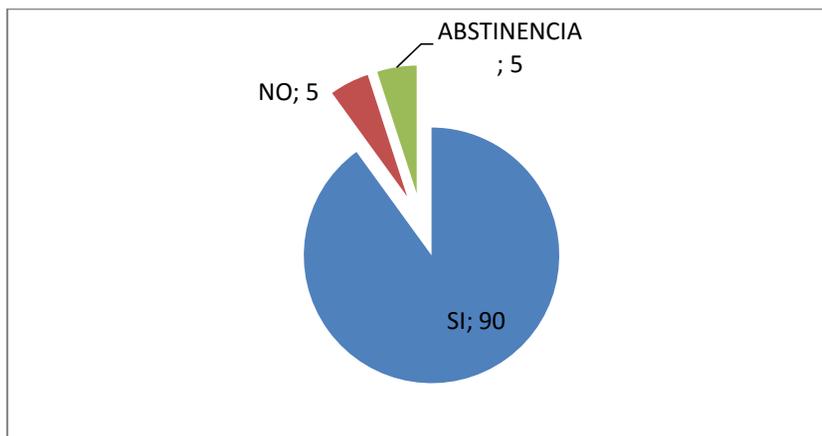
INTERPRETACIÓN: el 100% representa a 20 colaboradores administrativos que dijeron "SI"; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿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.



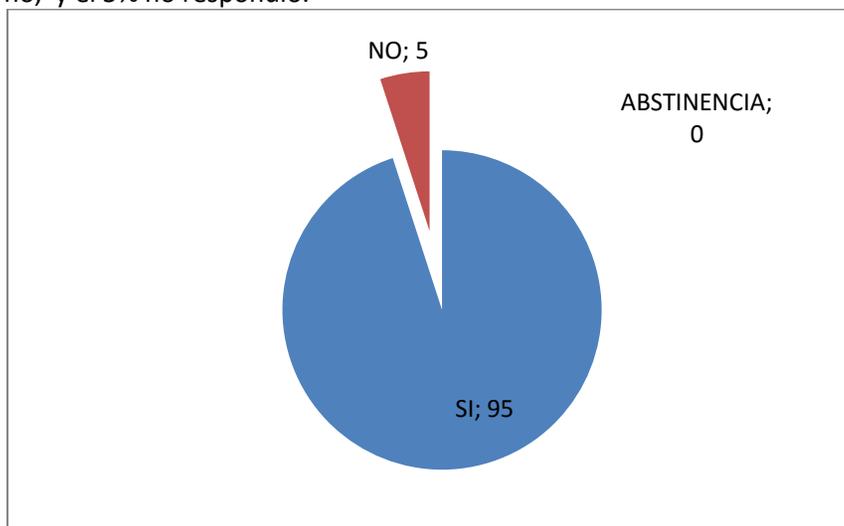
INTERPRETACIÓN: el 90% representa a 18 colaboradores administrativos que dijeron "SI"; el 5% representa a 1 colaborador administrativo que dijo "NO" y el 5% representa a 1 colaborador administrativo que se abstuvo; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de 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		¿CUALES?
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.



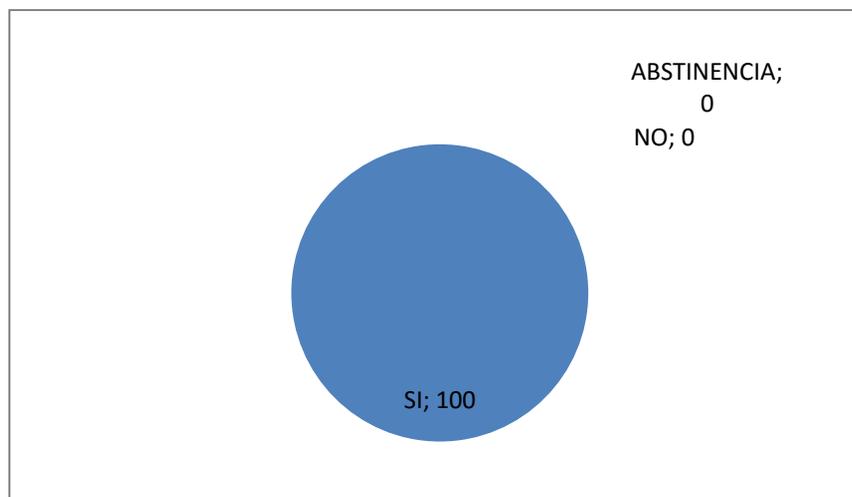
INTERPRETACIÓN: el 95% representa a 19 colaboradores administrativos que dijeron "SI" y el 5% representa a 1 colaborador administrativo que dijo "NO"; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

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

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

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.



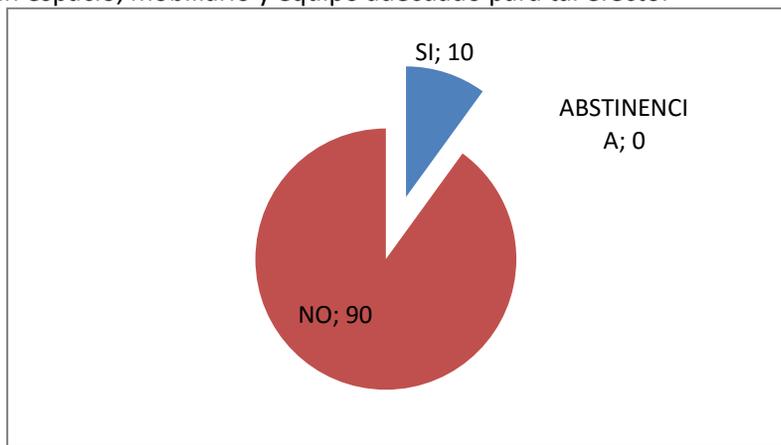
INTERPRETACIÓN: el 100% representa a 20 colaboradores administrativos que dijeron “SI”; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿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	<p>Sí: Porque se pueden realizar en cualquier oficina.</p> <p>No: Porque no se cuenta con un espacio, mobiliario y equipo adecuados para tal efecto.</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 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.



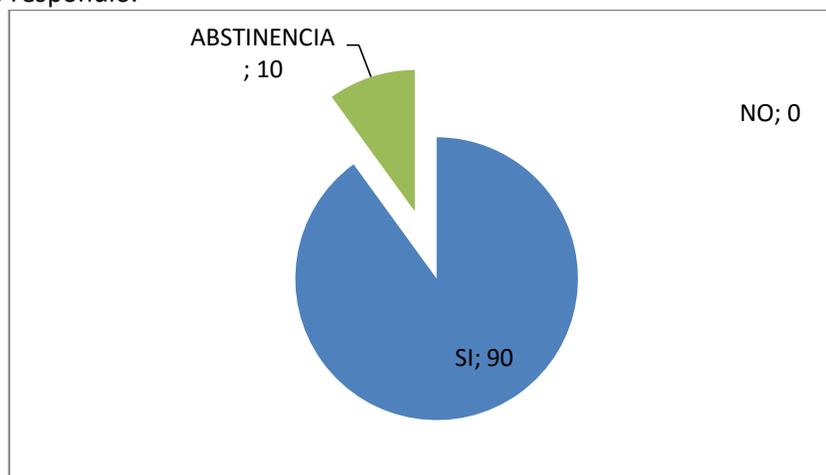
INTERPRETACIÓN: el 10% representa a 2 colaboradores administrativos que dijeron "SI"; el 90% representa a 18 colaboradores administrativos que dijeron "NO"; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿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.



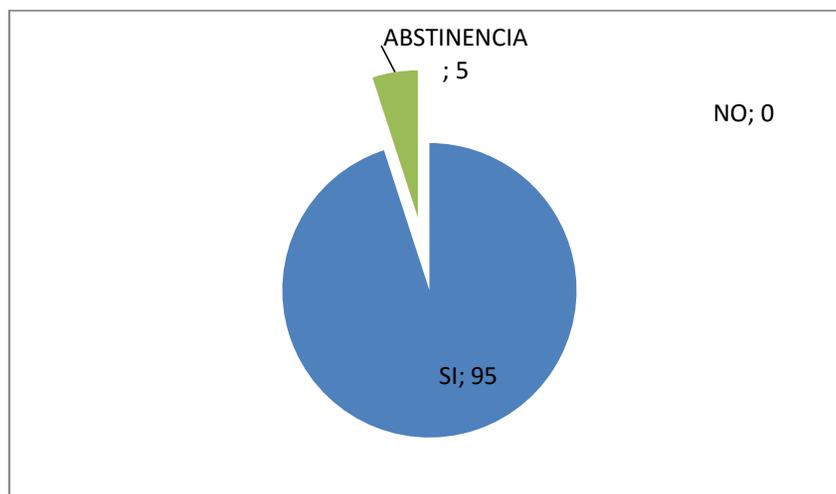
INTERPRETACIÓN: el 90% representa a 18 colaboradores administrativos que dijeron “SI”; y el 10% representa a 2 colaboradores administrativos que se abstuvieron; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿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.



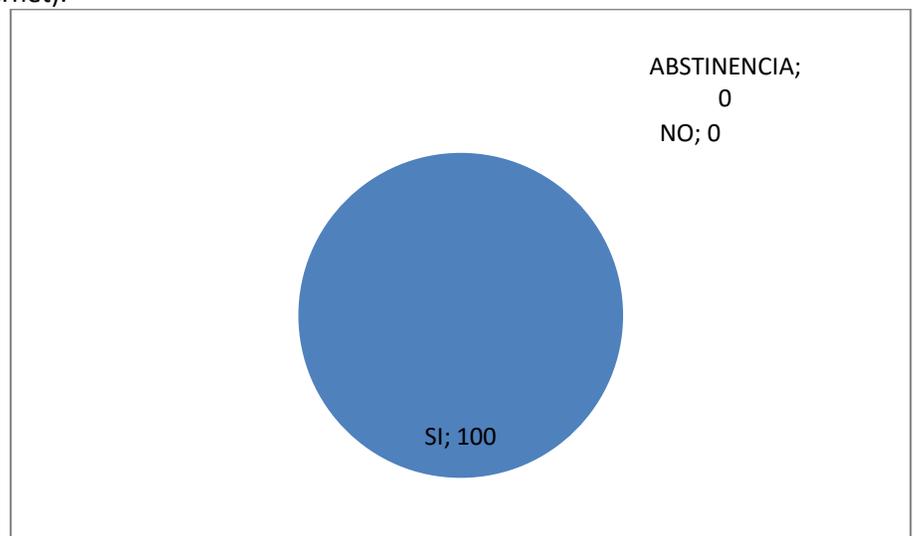
INTERPRETACIÓN: el 95% representa a 19 colaboradores administrativos que dijeron “SI”; y el 5% representa a 1 colaborador administrativo que se abstuvo; del total de los colaboradores administrativos encuestados del Centro Universitario de Santa Rosa, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¿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

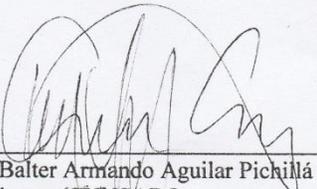
Señora:
Aracely Chavarría de Recinos
Diputada, Santa Rosa
Guatemala
Su despacho.

Respetable Diputada:

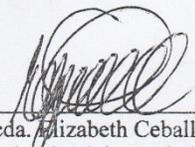
Atentamente nos dirigimos a usted las estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, para solicitarle su valiosa colaboración para llevar a cabo nuestro proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), el 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.

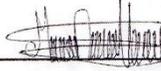
Agradeciendo la atención que se sirva prestar a nuestra solicitud, nos suscribimos atentamente,


Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá
Director del EPSARO




Licda. Elizabeth Ceballos
Asesora de Ejercicio Profesional
Supervisado


9-06-2015 H: 13:00



Técnica María de Los Angeles Navarro Marroquín

No. Carne 200944142

Epesista

No. Celular 3016 5510

5F082F04
2/29
Cuilapa, junio de 2015

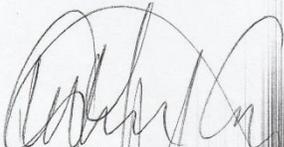
Señor:
Felipe Rojas
Alcalde Casillas, Santa Rosa
Guatemala
Su despacho.

Respetable Señor:

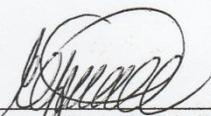
Atentamente nos dirigimos a usted las estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Santa Rosa, para solicitarle su valiosa colaboración para llevar a cabo nuestro proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), el 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,

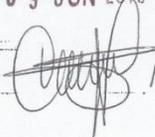

Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Rinchillá
Director CUNSARO

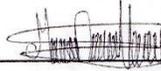



Licda. Elizabeth Ceballos
Asesora de Ejercicio Profesional
Supervisado

SECRETARIA
CASILLAS
INGRESO

09 JUN 2015


10:13 AM



Técnica María de Los Angeles Navarro Marroquín

No. Carne 200944142

Epesista

No. Celular 3016 5510

Cuilapa, junio de 2015

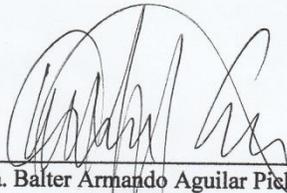
Señor:
Abel Sandoval
Alcalde Oratorio, Santa Rosa
Guatemala
Su despacho.

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.

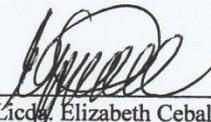
Agradeciendo la atención que se sirva prestar a nuestra solicitud, nos suscribimos atentamente,



Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá
Director CUNSA RO



7880-4844



Licda. Elizabeth Ceballos
Asesora de Ejercicio Profesional
Supervisado





Técnica María de Los Angeles Navarro Marroquín

No. Carne 200944142

Epesista

No. Celular 3016 5510

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.

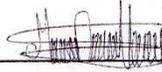
Por lo anterior consideramos conveniente adjuntar nuestro presupuesto, con el fin de que sea tomado en cuenta.

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 María de Los Angeles Navarro Marroquín

No. Carne 200944142

Epesista

No. Celular 3016 5510

Cuilapa, junio de 2015

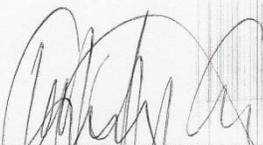
Señor:
Esvin Marroquín
Guatemala
Su despacho.

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,

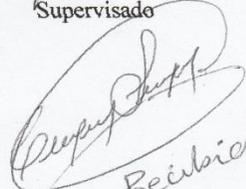


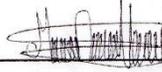
Lic. Ma. Balter Armando Aguilar Pichillá
Director CUNRSARO





Licda. Elizabeth Ceballos
Asesora de Ejercicio Profesional
Supervisado


Recibido!

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. de los Angeles Navarro Marroquin', written over a horizontal line.

Técnica María de Los Angeles Navarro Marroquín

No. Carne 200944142

Epesista

No. Celular 3016 5510

Cuilapa, junio de 2015

Señor:
Eduardo Lima
Guatemala
Su despacho.

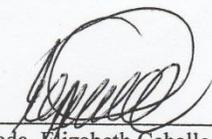
Respetable Señor:

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.

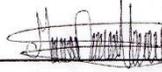
Por lo anterior consideramos conveniente adjuntar nuestro presupuesto, con el fin de que sea tomado en cuenta.

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 María de Los Angeles Navarro Marroquín

No. Carne 200944142

Epesista

No. Celular 3016 5510

Cuilapa, junio de 2015

Señor:
Carlos Quintanilla
Guatemala
Su despacho.

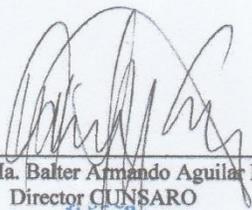
*Recibido
18-06-2015*

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.

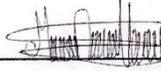
Por lo anterior consideramos conveniente adjuntar nuestro presupuesto, con el fin de que sea tomado en cuenta.

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 María de Los Angeles Navarro Marroquín

No. Carne 200944142

Epesista

No. Celular 3016 5510

Guatemala, junio de 2015

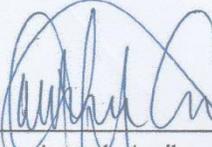
Ingeniero
Jorge Alexis Quevedo Días
Guatemala
Su despacho.

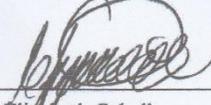
Respetable señor:

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 CUNSA RO



Elizabeth Ceballos
Supervisora
Ejercicio Profesional Supervisado

22 Junio 2015


2:00 Pm

Tel: 78846511



Técnica María de Los Angeles Navarro Marroquín

No. Carne 200944142

Epesista

No. Celular 3016 5510

**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



Técnica María de Los Angeles Navarro Marroquín

No. Carne 200944142

Epesista

No. Celular 3016 5510

**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 Ujilla Yoc Arévalo
No. Carné 200942612
Epesista

*Recibido
23-07-15
als*



Técnica María de Los Angeles Navarro Marroquín

No. Carne 200944142

Epesista

No. Celular 3016 5510

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



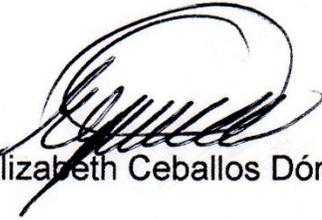
Gestión con Enrique Arredondo, Alcalde de Nueva Santa Rosa





María de Los Angeles Navarro Marroquín

Estudiante Epesista 200944142



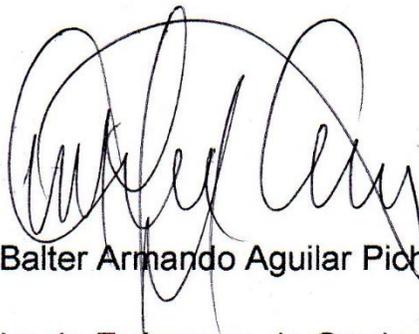
Licda. Elizabeth Ceballos Dónis

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

