



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**TEMA: DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y USO DE LOS
LABORATORIOS DE GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO DEL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO, UTILIZADO POR LOS ESTUDIANTES DE LA
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

AUTORA: GUACHO SALME PAMELA DEL CARMEN

**DIRECTORA: MGS. NASIMBA CRISTINA
CODIRECTOR: LIC. GUANOLUISA ISMAEL**

LATACUNGA

2015

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
CERTIFICADO**

**MGS. CRISTINA NASIMBA
LIC. ISMAEL GUANOLUISA**

CERTIFICAN:

Que el trabajo titulado **DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y USO DE LOS LABORATORIOS DE GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO, UTILIZADO POR LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA** realizado por **PAMELA DEL CARMEN GUACHO SALME**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.

Debido a la calidad del contenido y su aporte a la teoría y práctica de la actividad turística, debido a que el trabajo de investigación ha permitido profundizar los conocimientos teóricos y prácticos, además de su contenido tiene relevancia en el desarrollo de futuros proyectos, y por tanto se considera que dicha investigación sea una guía investigativa, tomada como fuente bibliográfica, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Pamela del Carmen Guacho Salme que lo entregue a Ing., Geovanny Acosta, en su calidad de Director de la Carrera.

Latacunga, marzo 2015

Mgs. Cristina Nasimba
DIRECTOR

Lic. Ismael Guanoluisa
CODIRECTOR

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, GUACHO SALME PAMELA DEL CARMEN

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado **DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y USO DE LOS LABORATORIOS DE GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO, UTILIZADO POR LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, marzo 2015

Pamela del Carmen Guacho Salme

C.C.: 050317443-5

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIZACIÓN

Yo, **PAMELA DEL CARMEN GUACHO SALME**

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y USO DE LOS LABORATORIOS DE GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO, UTILIZADO POR LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, marzo del 2015

Pamela del Carmen Guacho Salme

C.C.: 050317443-5

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo he realizado como muestra del cumplimiento de cada una de mis metas trazadas, el mismo que lo he desarrollado en base a esfuerzo y dedicación, siendo meritorio dedicarlo

A DIOS, por ser mi guía y soporte en los momentos de incertidumbre para el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

A MIS PADRES, con todo mi cariño por ser los pilares fundamentales de mi vida, por su apoyo incondicional, esfuerzo constante y su bendición diaria con el que han consolidado el ser humano que soy guiándome en el camino diario para no desalentarme por algún obstáculo que se ha presentado en mi camino.

A MIS HERMANAS, por ser parte primordial en mi vida, por quererme, por han tenido que aguantar el poco tiempo que he tenido durante el desarrollo de este trabajo y por ser los motores que me empujan a ser un ejemplo constante en su caminar.

AGRADECIMIENTO

Al culminar este trabajo y con él terminar una etapa más de mi vida, quiero agradecer a DIOS por haberme otorgado sabiduría, por ser mi guía, soporte constante en el desarrollo de cada una de mis metas. Enseñándome a perseverar y luchar por conseguir lo que me propongo.

Mi sentimiento de infinita gratitud al mentor de este tema de tesis y principal colaborador del mismo, Director de Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera en la persona del Ing. Geovany Acosta, quien mantuvo su ideal y pensamiento orientando al desarrollo exitoso de este trabajo.

Un sincero agradecimiento a quienes impartieron sus conocimientos en cada una de las cátedras durante toda mi vida estudiantil, formando así al profesional que soy el día de hoy, de manera especial a mi directora y codirector de tesis Ing. Cristina Nasimba y Lic. Ismael Guanoluisa, quienes me dirigieron y brindaron su ayuda en el desarrollo del presente trabajo.

De manera muy especial extendiendo un agradecimiento a quienes desinteresadamente estuvieron pendientes y apoyándome en el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación al Tcrnl. de E. M. Freddy Játiva, Rector de la institución, al Mayo. Daniel Chamorro, Sub Director académico, al Ing. Ramiro Vásquez, Director del Dpto. CEAC.

Mi sentido agradecimiento a toda mi familia por su apoyo e interés constante en el diario desarrollo de mis actividades.

De igual forma a todas/os y cada uno/a de mis amigos, y conocidos que me alentaron constantemente para el desarrollo y culminación de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO.....	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
RESUMEN	xix
ABSTRACT.....	xx
GENERALIDADES	xxi
A. TEMA.....	xxi
B. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	xxi
C. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	xxii
D. PROYECTOS RELACIONADOS	xxiii
E. OBJETIVOS	xxiii
1. OBJETIVO GENERAL	xxiii
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xxiv
F. HIPÓTESIS	xxiv
G. VARIABLES	xxv
VARIABLE DEPENDIENTE.....	xxv
VARIABLE INDEPENDIENTE	xxv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1. Laboratorios	2
1.1.1. Definición	2
1.1.2. Importancia de los laboratorios	2
1.1.3. Clasificación de los laboratorios.....	3
a. Laboratorios de Gastronomía.....	3
b. Laboratorios de Hotelería.....	4

c.	Laboratorios de Turismo	5
1.2.	Enseñanza teórica y práctica	6
1.2.1.	Importancia	6
1.2.2.	Práctica	7
1.3.	Manual	8
1.3.1.	Definición	8
1.3.2.	Importancia de los manuales	8
1.3.3.	Clasificación de los manuales	9
1.3.4.	Metodologías para la investigación	13
a.	Metodología para el desarrollo de manuales	14
b.	Metodología para la documentación de procesos	16
c.	Metodología para la documentación de procesos	16
1.3.5.	Componentes de los manuales	16
1.4.	Gestión de Procesos	20
1.4.1.	Procesos	21
a.	Importancia	22
b.	Características	22
1.5.	Marco Legal	23
1.5.1.	Plan Nacional para el Buen Vivir	23
1.5.2.	SENPLADES	27
1.5.3.	Sistema Nacional de Contratación Pública	28
	CAPÍTULO II	30
2.	MARCO SITUACIONAL	30
2.1.	Marco Estratégico de la Organización	30
2.1.1.	Misión	30
2.1.2.	Visión	30
2.1.3.	Valores institucionales	31
2.1.4.	Política General	31
2.1.5.	Organigramas	32
2.1.6.	Estructura Departamental y de Carrera ESPE	35
2.2.	Reseña histórica	36
2.3.	Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera	40

2.4.	Ubicación	41
2.5.	Descripción de los laboratorios	41
2.6.	Reglamento para uso y funcionamiento de laboratorios de la ESPE.....	44
2.7.	Factores externos.....	46
2.7.1.	Factor Educativo	46
2.7.2.	Factor político – legal	48
2.7.3.	Factor económico, social y cultural.	49
2.7.4.	Factor turístico	50
CAPÍTULO III		53
3.	ESTUDIO DE MERCADO	53
3.1.	Definiciones.....	53
3.2.	Delimitación del proceso	55
3.3.	Recolección de la información	58
3.3.1.	Investigación documental.....	58
3.3.2.	Entrevista directa	59
3.3.3.	Encuesta	71
3.3.4.	Observación de campo	92
CAPÍTULO IV.....		93
4.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	93
4.1.	Definición y alcance	93
4.2.	La nueva visión para el uso del Laboratorio de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.....	94
4.2.1.	Pertinencia académica	94
4.2.2.	Práctica y desarrollo docencia	97
4.3.	Documentación de procesos.....	99
4.3.1.	Caracterización	100
4.4.	Procesos basados en procedimientos.....	101
4.4.1.	Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio	102
4.4.2.	Práctica académica para el funcionamiento práctico pre – profesional interno en los talleres – laboratorio.....	102
4.5.	Diseño manual de procedimientos	105

4.5.1.	Identificación	105
a)	Portada general.....	105
b)	Portada Taller Agencia de Viajes	106
c)	Portada Taller Introducción al Turismo y Hotelería	106
d)	Portada Taller Producción Culinaria.....	106
e)	Portada Taller Técnicas de Restaurante	106
f)	Portada Taller Gestión Turística y Hotelera	107
4.5.2.	Índice.....	107
4.5.3.	Introducción.....	107
4.5.4.	Objetivo del Manual.....	107
4.5.5.	Procedimientos	108
4.6.	Contenido del manual de procedimientos	108
	INTRODUCCIÓN	110
	PRESENTACIÓN DE LA CARRERA.....	111
	Misión	112
	Visión	112
	Competencias Formativas	113
	Genéricas	113
	Específicas.....	113
	OBJETIVO	115
	ESQUEMA PROCEDIMIENTOS	116
	PROCEDIMIENTOS	117
1.	Procedimiento. Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio.....	117
1.1.	Propósito.....	117
1.2.	Alcance.....	117
1.3.	Referencias	117
1.4.	Responsabilidades	117
1.5.	Definiciones.....	118
1.6.	Método de trabajo	118
a.	Políticas y lineamientos.....	119
b.	Descripción de actividades.....	120

c.	Diagrama de flujos	121
2.	Procedimiento. Funcionamiento y Uso del Laboratorio del área de conocimiento de Gastronomía.	122
2.1.	Propósito.	122
2.2.	Alcance.	122
2.3.	Referencias	122
2.4.	Responsabilidades	122
2.5.	Definiciones.....	123
2.6.	Método de trabajo	123
a.	Políticas y lineamientos.....	124
b.	Descripción de actividades.....	125
c.	Diagrama de flujos	127
d.	Formatos	131
3.	Procedimiento. Funcionamiento y Uso del Laboratorio del área de conocimiento Hotelería.	134
3.1.	Propósito.	134
3.2.	Alcance.	134
3.3.	Referencias	134
3.4.	Responsabilidades	134
3.5.	Definiciones.....	135
3.6.	Método de trabajo	135
a.	Políticas y lineamientos.....	136
b.	Descripción de actividades.....	137
c.	Diagrama de flujos	139
d.	Formatos	143
4.	Procedimiento. Funcionamiento y Uso del Laboratorio del área de conocimiento de Turismo.	146
4.1.	Propósito.	146
4.2.	Alcance.	146
4.3.	Referencias	146
4.4.	Responsabilidades	146
4.5.	Definiciones.....	147

4.6.	Método de trabajo	147
a.	Políticas y lineamientos.....	148
b.	Descripción de actividades.....	149
c.	Diagrama de flujos	151
d.	Formatos.....	154
5.	Procedimiento. Gestión académica para el registro de las prácticas pre - profesionales internas en los talleres – laboratorio	157
5.1.	Propósito.....	157
5.2.	Alcance.....	157
5.3.	Referencias	157
5.4.	Responsabilidades.....	157
5.5.	Definiciones.....	158
5.6.	Método de trabajo	158
a.	Políticas y lineamientos.....	159
b.	Descripción de actividades.....	160
d.	Formatos.....	163
6.	Procedimiento. Funcionamiento y Uso del Taller Agencia de viajes	166
6.1.	Propósito.....	166
6.2.	Alcance.....	166
6.3.	Referencias	166
6.4.	Responsabilidades.....	166
6.5.	Definiciones.....	167
6.6.	Método de trabajo	167
a.	Políticas y lineamientos.....	168
b.	Descripción de actividades.....	169
c.	Diagrama de flujo	170
d.	Formatos.....	171
7.	Procedimiento. Funcionamiento y Uso del Taller Introducción al Turismo y a la Hotelería	174
7.1.	Propósito del procedimiento.....	174

7.2.	Alcance	174
7.3.	Referencias	174
7.4.	Responsabilidades	174
7.5.	Definiciones.....	175
7.6.	Método de trabajo	175
a.	Políticas y lineamientos.....	176
b.	Descripción de actividades.....	177
c.	Diagrama de flujo	178
d.	Formatos	180
8.	Procedimiento. Funcionamiento y Uso del Taller Producción Culinaria	183
8.1.	Propósito del procedimiento.....	183
8.2.	Alcance	183
8.3.	Referencias	183
8.4.	Responsabilidades	183
8.5.	Definiciones.....	184
8.6.	Método de trabajo	184
a.	Políticas y lineamientos.....	185
b.	Descripción de actividades.....	186
c.	Diagrama de flujo	187
d.	Formatos	188
9.	Procedimiento. Funcionamiento y Uso del Taller Técnicas de Restaurante.....	191
9.1.	Propósito del procedimiento.....	191
9.2.	Alcance	191
9.3.	Referencias	191
9.4.	Responsabilidades	191
9.5.	Definiciones.....	192
9.6.	Método de trabajo	193
a.	Políticas y lineamientos.....	194
b.	Descripción de actividades.....	195
d.	Formatos	198

10.	Procedimiento. Funcionamiento y Uso del Taller Gerencia Turística y Hotelera	201
10.1.	Propósito del procedimiento.....	201
10.2.	Alcance	201
10.3.	Referencias	201
10.4.	Responsabilidades.....	201
10.5.	Definiciones.....	202
10.6.	Método de trabajo	202
a.	Políticas y lineamientos.....	203
b.	Descripción de actividades.....	204
c.	Diagrama de flujo	205
d.	Formatos.....	206
11.	Procedimiento. Funcionamiento y Uso del Taller Campismo y Recreación	209
11.1.	Propósito del procedimiento.....	209
11.2.	Alcance	209
11.3.	Referencias	209
11.4.	Responsabilidades.....	209
11.5.	Definiciones.....	210
11.6.	Método de trabajo	210
a.	Políticas y lineamientos.....	211
b.	Descripción de actividades.....	212
c.	Diagrama de flujo	213
d.	Formatos.....	214
	CONCLUSIONES	217
	RECOMENDACIONES.....	218
	BIBLIOGRAFÍA.....	219
	LINKOGRAFÍA.....	222
	ANEXOS.....	226
	ANEXO A.....	225
	ANEXO B.....	232
	ANEXO C.....	234

ANEXO D.....	238
ANEXO E.....	239
ANEXO F.....	240
ANEXO G.....	241
ANEXO H.....	248

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. 1.	Símbolos universales para diagramas de flujo.	19
Gráfico 2. 1.	Organigrama de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L.....	32
Gráfico 2. 2.	Organigrama de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L Extensión Latacunga	34
Gráfico 2. 3.	Estructura departamental de la Carrera.....	35
Gráfico 3. 1.	Directrices ESPE	55
Gráfico 3. 2.	Entes generadores de Procesos dentro de la ESPE	56
Gráfico 3. 3.	Modelo encuesta	74
Gráfico 3. 4.	Género.....	75
Gráfico 3. 5.	Lugar de nacimiento – Provincia.....	76
Gráfico 3. 6.	Lugar de nacimiento – Ciudad.....	77
Gráfico 3. 7.	Estado Civil.....	78
Gráfico 3. 8.	Nivel al que pertenece	79
Gráfico 3. 9.	Significado de perfil profesional.....	80
Gráfico 3. 10.	Áreas a ejercer luego de egresar.....	81
Gráfico 3. 11.	Laboratorios utilizados en la Carrera	82
Gráfico 3. 12.	Conocimiento del Reglamento de uso de laboratorios.	83
Gráfico 3. 13.	Conocimiento del Reglamento de uso de laboratorios.	84
Gráfico 3. 14.	Necesidad de realizar un Manual	85
Gráfico 3. 15.	Proyección de espacios para prácticas	85
Gráfico 3. 16.	Prioridad de Laboratorio que aporte al perfil.....	86
Gráfico 3. 17.	Laboratorios que aporten en la practicidad de las asignaturas de la Malla curricular.	87
Gráfico 3. 18.	Adecuación actual de los laboratorios de la Carrera.	88
Gráfico 3. 19.	Grado de satisfacción según la pertinencia académica.....	89
Gráfico 3. 20.	Percepción equipos y menajes actualmente en el laboratorio.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. 1.	Asignaturas Área Gastronomía	42
Tabla 2. 2.	Asignaturas Área Hotelera.....	43
Tabla 2. 3.	Asignaturas Área Turística	43
Tabla 2. 4.	Listado de Universidades afines que conforman la Zona 3	47
Tabla 2. 5.	Comparación Universidad de la Fuerzas Armadas y afines	48
Tabla 3. 1.	Levantamiento de procesos Dirección departamental	59
Tabla 3. 2.	Levantamiento de procesos Dirección de carrera	61
Tabla 3. 3.	Levantamiento de procesos Laboratorista.....	63
Tabla 3. 4.	Levantamiento de procesos Docente Gastronomía.....	66
Tabla 3. 5.	Levantamiento de procesos Docente Hotelería.....	68
Tabla 3. 6.	Levantamiento de procesos Docente Turismo	70
Tabla 3. 7.	Género.....	75
Tabla 3. 8.	Lugar de nacimiento por provincia.....	76
Tabla 3. 9.	Lugar de nacimiento por ciudad	77
Tabla 3. 10.	Estado civil	78
Tabla 3. 11.	Nivel al que pertenece	79
Tabla 3. 12.	Significado de perfil profesional.....	80
Tabla 3. 13.	¿Cuál de las siguientes áreas son las que Ud. tiene pensado ejercer luego de egresar de la Carrera?	81
Tabla 3. 14.	¿Usted ha utilizado los laboratorios de?.....	82
Tabla 3. 15.	¿Conoce el reglamento de uso de laboratorios de la Universidad de las Fuerzas Armadas?	83
Tabla 3. 16.	Considera necesario que se documente los proceso para uso y manejo del laboratorio mediante la realización de un Manual?.....	84
Tabla 3. 17.	Considera necesario la proyección de espacio para prácticas de Turismo y Hotelería como parte de los laboratorios?.....	85

Tabla 3. 18.	Que laboratorio considera Ud. que aportaría más al perfil de competencias de la Carrera? Priorice en orden de importancia (1°,2°,3°)86
Tabla 3. 19.	Que laboratorios aportaría para la practicidad de las materias que usted ha recibido o está recibiendo en la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la ESPE son:87
Tabla 3. 20.	Los laboratorios que dispone actualmente la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la ESPE son:88
Tabla 3. 21.	Cuál es el grado de satisfacción según la pertinencia académica del laboratorio utilizado para las prácticas de la carrera?89
Tabla 3. 22.	Cuál es su percepción en cuanto a los equipos y menajes con los que está equipado el laboratorio.....90
Tabla 4. 1.	Identificación Taller Agencia de Viajes103
Tabla 4. 2.	Identificación Taller Introducción al Turismo.....103
Tabla 4. 3.	Identificación Taller Producción Culinaria.....104
Tabla 4. 4.	Identificación Taller Técnica de Restaurante.....104
Tabla 4. 5.	Identificación Taller Gerencia Turística y Hotelera104
Tabla 4. 6.	Identificación Taller Campismo y Recreación.....105

RESUMEN

La Educación Superior en el Ecuador ha ido evolucionando con el pasar del tiempo y con ella la aparición de nuevas Carreras que han orientado el contribuir al desarrollo del potencial turístico del país. Bajo este antecedente aparecen carreras enfocadas a las áreas Turística, Hotelera y Gastronómica que han generado ejes de formación individuales o conjugadas entre ellas, las mismas que son referentes por el diseño y manejo que llevan complementando la necesidad de la creación, implementación y posterior uso del manual a ejecutarse. El presente tema de investigación es el diseño de un Manual de Funcionamiento y Uso que determine procesos para el correcto manejo del Laboratorio de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga, pues al ser una Carrera nueva no cuenta con medios que permitan a los docentes impartir no solo clases en forma teórica sino también en forma práctica preparándolos así para enfrentar la vida laboral a la cual ya toman acción en las practicas pre-profesionales en los periodos académicos y vacacionales a largo de la Carrera. Los objetivos que tiene a bien cumplir son iniciar con un marco teórico que permita tener la noción básica para el desarrollo de la investigación, diagnosticar la situación actual en que se encuentra la Carrera para poder establecer necesidades específicas, desarrollando además un sondeo a los docentes y estudiantes de la Carrera que permita conocer la necesidad de implementar o no el manual y por último diseñar el Manual con los procedimientos que permitan generar el mejoramiento en el ámbito académico – practico a los estudiantes en las diversas áreas como son Turismo, Hotelería y Gastronomía, las que complementan el perfil profesional que oferta la Carrera.

Laboratorios - Práctica académica / Ingeniero en Administración Turística y Hotelera Perfil profesional / Manual de procedimientos.

ABSTRACT

The top education in the Ecuador has been evolving with to happen from the time and with her the appearance of new Careers that they have orientated to contribute to the development of the tourist potential of the country. Under this precedent careers focused on the areas appear Tourist, Hotel and Gastronomic that have generated axes of formation individual or brought together between them, same that are relating for the design and managing that they take complementing the need of the creation, implementation and later use of the manual to executing. The present topic of investigation is the design of a manual of Functioning and Use that determines processes for the correct managing of the Laboratory of the Career of Engineering in Tourist and Hotel Administration of the University of the Armed Forces ESPE Extension Latacunga, since to the being a new career does not rely on means that they should allow to the teachers to give not alone classes in theoretical form if not also in practical form preparing them to face this way the labor life to which already they take action in the practices pre - professional in the academic and vacation periods to length of the Career. The aims that it has fulfill are a good to initiate with a theoretical frame that allows to have the basic notion for the development of the investigation, diagnose the current situation in which one finds the Career to be able to establish specific needs, developing in addition a poll to the teachers and students of the career that allows to know the need to help or not the manual. Finally to design the manual with the procedures that allow to generate the improvement in the academic area - I practise the students in the diverse areas since it is Tourism, Hotelería and Gastronomy, which complement the professional profile that offers the Career.

Laboratories - academic practice / Engineer in Tourism Management and Hotel - professional profile / Procedures manual.

GENERALIDADES

A. TEMA

“Diseño de un Manual de Funcionamiento y Uso de los Laboratorios de Gastronomía, Hotelería y Turismo del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio, utilizado por los estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera”

B. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Provincia de Cotopaxi se encuentra situada en el centro del país ubicación que le favorece para poder albergar dentro de uno de sus siete cantones a la ciudad de Latacunga, en la cual se asienta la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – L, que ha crecido generando oportunidades y beneficios para la juventud del país, creando la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera como una nueva oportunidad dentro de las carreras Administrativas; si bien es cierto en las distintas universidades tanto del país como fuera de él, se puede encontrar carreras afines o semejantes tanto en nombre como en contenidos académicos, encaminadas como en todo ámbito a la excelencia y a la diferenciación, generando además la competencia entre ellas.

Siendo una carrera que se encuentra en desarrollo dentro de la institución, no cuenta con todos los lineamientos que permitan explotar el potencial de todas las áreas que forman parte de los conocimientos percibidos en las clases netamente teóricas o que por buscar hacerlas prácticas se han debido realizar de forma empírica, teniendo el conocimiento de que varios de los equipos existentes no se les da el uso adecuado por no contar con su estructura propia delimitada.

Este factor se convierte en el aspecto principal para determinar la necesidad de que exista una base que sustente y sirva de guía para la ejecución de procesos tanto para el uso y el funcionamiento dentro de los Laboratorios de

Hotelería y Turismo que ya se encuentran estructurados bajo un PLANO ARQUITECTÓNICO y el ya existente Laboratorio de Gastronomía, pero no se han delimitado aspectos específicos; con este Manual de Uso y Funcionamiento se busca dar respuesta y determinar si permitirá generar las bases para promover el uso y funcionalidad ya que es necesario que exista un documento que mencione características detalladas para poder desarrollar la formación Académica, tanto de los docentes y los estudiantes, a la vez de una mejor imagen de la Carrera, sin dejar de lado que es otro de los aspectos con los que se contara para el proceso de Acreditación actual pues permitirá evidenciar que existe una estructura que guía el desenvolvimiento de las diversas actividades para formación académica técnico-practico.

Con el diseño del manual de Uso y Funcionamiento se pretende responder a las interrogantes: ¿Qué necesidades se busca satisfacer en los estudiantes de la carrera? y ¿Quién debe manejar el manual?

C. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera siendo la Carrera del Futuro en su contexto debe poseer instrumentos que permitan desarrollarse como tal.

La carrera se encuentra bajo una dirección, pero al ser relativamente nueva presenta varias falencias que si bien es cierto se han intentado ir mejorando, pero no se ha logrado conseguir, se hace evidente la necesidad de establecer nuevas propuestas y opciones que logren plasmar el éxito del constante desarrollo que esta tiene.

Al saber que solo se cuenta con un Laboratorio Gastronómico que cuenta con dos áreas determinadas como son panadería y producción culinaria, y existiendo Planos Arquitectónicos ya generados para la construcción y adecuación de los Laboratorios faltantes como son el de Hotelería y el de

Turismo, se presenta la necesidad de no poseer documentos hasta el día de hoy, donde se describa de manera general normas de uso, funcionamiento y porque no decirlo además comportamiento dentro de este, el mismo que haciendo referencia y de forma empírica solamente existe para el Laboratorio de Gastronomía.

Dentro de un aspecto técnico los Laboratorios o Talleres son de gran utilidad en todas las áreas que requieran demostrar la ejecución de una actividad y que sirvan de manera metodológica de una herramienta académica la misma que si bien es cierto en la vida profesional solo será el complemento en correspondencia a lo práctico que la enseñanza desarrolla, ya que la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera abre muchas oportunidades en el mercado, y siendo importante poder desde ya saber la inclinación de cada uno de los estudiantes para de una u otra manera les sea más fácil definir su ámbito laboral u ocupacional posterior a la preparación en que se encuentran hoy en día como estudiantes, contribuyendo así no solo a los entes internos de la organización sino además a los agentes externos permitiendo así la vinculación con la colectividad y el desarrollo socio – económico de los entes que intervendrán; pudiendo alinearse de manera adecuada al Plan del Buen Vivir en su segundo objetivo que menciona, mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

D. PROYECTOS RELACIONADOS

Dentro del repositorio de la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE Extensión – Latacunga no existen temas similares al de la presente investigación.

E. OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un manual de funcionamiento y uso de los laboratorios de Gastronomía, Hotelería y Turismo del departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio, utilizado por los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un marco teórico que fundamente la investigación en base a la determinación de una metodología y a la vez se conjugue con la delimitación de esquemas técnicos para la implementación del manual dentro de los laboratorios para la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.
- Diagnosticar el Marco Situacional de la Universidad y Carrera, para identificar el porqué se ha obviado la implementación de un instrumento base que sea utilizado dentro del Laboratorio de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, pudiendo fundamentar la necesidad de generar el producto final de esta investigación.
- Desarrollar un estudio de mercado a los docentes y estudiantes de la carrera, que permita conocer la necesidad de implementar un manual dentro del manejo de cada uno de los laboratorios.
- Diseñar el manual de funcionamiento y uso que engloba a los diversos procesos que se llevaran a cabo en los laboratorios de Gastronomía, Hotelería y Turismo que permita generar el mejoramiento en el ámbito académico – práctico a los estudiantes en las diversas áreas de la carrera como son Turismo, Hotelería y Gastronomía.
- Establecer conclusiones y recomendaciones en base al desarrollo de la investigación.

F. HIPÓTESIS

El diseño de un manual de funcionamiento y uso permitirá mejorar el manejo de los laboratorios de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.

G. VARIABLES

Las variables que se van a aplicar para el proyecto de tesis son:

VARIABLE DEPENDIENTE

- ✓ Permitirá mejorar el manejo de los laboratorios de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.

VARIABLE INDEPENDIENTE

- ✓ El diseño de un manual de funcionamiento y uso

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

El marco teórico aportará con un conocimiento claro que permitirá el pleno entendimiento de los términos diversos y pertinentes dentro de la presente investigación siendo ubicados de una manera clara y sencilla para poder ser aplicados en la misma.

Para continuar con el desarrollo de la teoría y base conceptual del tema a investigar es necesario partir con un detalle de la temática a tratar, comenzando con un explicación de los Laboratorios siendo necesario establecerlo al ser un concepto muy amplio que genera varios matices en su interpretación, donde se partirá del concepto de que es un laboratorio en forma general y posteriormente se establecerá una conceptualización en el ámbito académico y específico de la universidad al relacionarlo con la enseñanza teórica, práctica.

Posteriormente se podrá establecer que es un Manual con conceptos básicos dentro de su denominación, clasificación y formación, cabe destacar que se tomará importancia en señalar que es un proceso y como está dentro de la gestión para el contexto de la investigación.

Para finalizar el primer capítulo, el Marco Legal será otro de los puntos a tratar generando una base informática por ser una investigación dentro de una Institución Pública que tiende a estar relacionada con organismos legales como Plan Nacional del Buen Vivir, SENPLADES y Sistema Nacional de Contratación Pública, culminando así con esta primera parte.

1.1. Laboratorios

1.1.1. Definición

Se muestran varios conceptos de los cuales se detallarán dos:

“Son un espacio para practicar y/o reforzar lo visto en clase, están provistos de la tecnología adecuada para aprender.(Universidad Autonoma de Mexico, 2012)”

(Lugo, 2006), menciona que:

Es un lugar equipado con diversos instrumentos de medición, entre otros, donde se realizan experimentos o investigaciones diversas, según la rama de la ciencia a la que se enfoque. Dichos espacios se utilizan tanto en el ámbito académico como en la industria y responden a múltiples propósitos, de acuerdo con su uso y resultados finales, sea para la enseñanza, para la investigación o para la certificación de la industria.

1.1.2. Importancia de los laboratorios

(Lugo, 2006), hace referencia a:

La importancia de los laboratorios tanto en la enseñanza de las ciencias como en la investigación y en la industria es, sin duda alguna, indiscutible. No se puede negar que el trabajo práctico en laboratorio proporciona la experimentación y el descubrimiento y evita el concepto de “resultado correcto” que se tiene cuando se aprenden de manera teórica, es decir, sólo con los datos procedentes de los libros. Sin embargo, el uso de laboratorios requiere de tiempo adicional al de una clase convencional, por ejemplo, para descubrir y aprender de los propios errores.

Entendida la base conceptual se podrá señalar que, para establecer la estructura de la administración y permitir un manejo adecuado de los laboratorios se manejará conceptos que orienten a la gestión de ellos y su estructuración adecuada.

1.1.3. Clasificación de los laboratorios

Dentro de esta investigación se establecerá una pequeña clasificación que será necesaria para determinar cuáles son los laboratorios utilizados establecidos para el desarrollo de la práctica dentro de la preparación que brinda la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.

a. Laboratorios de Gastronomía

Según la (Universidad el Caribe, 2014) los laboratorios en el ámbito gastronómico generan las condiciones necesarias para poder aplicar las técnicas y conceptos en las diferentes áreas que demuestran las diversas habilidades culinarias dentro de las herramientas adecuadas para los estudiantes.

Es evidente que los laboratorios de gastronomía deben contar con características entre ellas están:

- Ser modernos
- Ser seguros
- Ser eficientes y
- Dar supervisión permanente

Dentro de estos pueden constar diversos talleres que estarán equipados con estufas industriales, cada una de ellas tendrán fogones, parrilla, freidora,

plancha y un horno. Las cocinas cuentan con extractores, lavaderos de mano, tarjas¹, refrigerador, congelador y equipo menor

Pudiendo distinguir como claros ejemplos:

- **Taller de demostración**

Aula donde pueden hacer demostraciones culinarias, se encuentra equipada con hornos, estufa, mesa de trabajo fría, salamandra, tarjas, anaqueles y equipo menor.

- **Taller de Repostería**

Laboratorios equipados con refrigeradores, hornos de convección, estufa (fogones y parrillas), fermentadora y mesas de trabajo.

- **Taller de Alimentos I y II**

(Universia México, 2014), detalla que son talleres de producción equipados con cocinas que cuentan con extractores, lavaderos de mano, tarjas, refrigerador, congelador y equipo menor.

b. Laboratorios de Hotelería

En lo que respecta a los laboratorios de hotelería son utilizados para fortalecer conocimientos y herramientas en cada espacio curricular, se pueden mencionar varias opciones, según Universia, en referencia a la adecuación de la Universidad Autónoma de Guadalajara, el laboratorio de hotelería es una réplica de una Junior Suite, cuenta con área de baño, servi bar, sala y una área ejecutiva.

¹ Fregadero o pila de lavado, de acero inoxidable.

Otros de los espacios que se distinguen según la Escuela Internacional Islas Malvinas, es un hotel virtual para poder desarrollar las prácticas de recepción y housekeeping con una habitación suite y un front desk.

Mientras (Universia México, 2014) estima otra de las áreas será un restaurant escuela que permitirá la práctica de servicio de alimentos y bebidas, organización de eventos, ceremoniales y protocolo, y un laboratorio de servicios que permitirá clases demostrativas y prácticas de servicio de alimentos, bebidas, bar, coctelería y vinos..

c. Laboratorios de Turismo

Cuando se trata de un Laboratorio de Turismo, como señala la Universidad de Guadalajara 2013, en efecto de iniciar las actividades académicas y principalmente docentes con la incorporación paulatina de otras lógicas y prácticas educativas, rumbo a la desescolarización y disminución de los tiempos presénciales de los profesores frente a grupo, para dar paso a una posición mixta en donde las actividades se desarrollarían centradas en el estudiante y en el marco de acciones de tutoría.

(...) en el 2005 el Laboratorio de turismo alternativo con la Misión de planear, organizar y ofrecer formación a alumnos y profesores de las Cátedras de Turismo de acuerdo al grado de conocimiento y experiencia; generando aprendizajes significativos complementarios a su formación integral con actividades en el interior del laboratorio, al aire libre y a través de prácticas de campo.

El objetivo con el que se crea este laboratorio es para generar un espacio con las herramientas necesarias para fomentar actividades como el deporte de aventura, el ecoturismo, turismo rural, entre otras, lo cual favorezca el desarrollo de destrezas y valores que coadyuven en la

formación integral de la Comunidad Universitaria como lo señala la (Universidad de Guadalajara, 2013).

1.2. Enseñanza teórica y práctica

Se mencionan varias definiciones pero al ser una investigación enfocada a un ámbito específico se adoptará el mencionado por (Álvarez, 2012) donde se menciona:

En el ámbito educativo la teoría y la práctica constituyen dos realidades autónomas que gestionan conocimientos de diferente envergadura y se desenvuelven en contextos también distintos (la universidad y la escuela, generalmente), encontrándose en una situación de permanente tensión: se necesitan y se justifican mutuamente, sin embargo, con frecuencia se ignoran la una a la otra, siendo esta quiebra una de las principales fuentes de problemas para los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Dentro de la parte pedagógica la enseñanza es fortalecida por la práctica como menciona Álvarez, en la relación teórica – práctica; siendo nombrada el contexto universitario, permitiendo así integrar a todas las cátedras afines a las respectivas prácticas en espacios adecuados que generan una función y complemento de desarrollo y preparación constante.

1.2.1. Importancia

La teoría y la práctica están íntimamente ligadas. Según Einstein “no hay nada más práctico que una buena teoría”. Para Kafka se deben observar los hechos, elaborar teorías, pero luego se debe volver siempre a los hechos.

En situaciones que no demanden riesgos, puede comenzarse por la práctica, y luego confrontar lo experimentado con la teoría; por ejemplo,

hacer un trabajo de campo sobre plantas y flores, y luego ver si las teorías al respecto coinciden con lo observado.

En la docencia es muy importante conocer distintas teorías sobre estrategias de enseñanza, de aprendizaje, de elaboración de currículum, sobre instrumentos de evaluación, etcétera, para luego ir probando cuáles nos resultan más fructíferas en la práctica. Cuantas más herramientas teóricas tenga el docente más herramientas tendrá para enfrentar los problemas cotidianos que el aula presenta, como lo indica (Álvarez, 2012)

(Coll, 1996), expresa que en la enseñanza superior la combinación de teoría y práctica es ineludible, pero si la fusionamos con la teoría constructivista podemos fortalecer el concepto de suponer la reducción de procesos de aprendizaje a principios explicativos útiles dentro de la práctica educativa.

1.2.2. Práctica

La práctica sirve para entender la teoría y confirmarla, pero a su vez para reelaborarla, si la experiencia indica nuevas o diferentes consecuencias. La práctica sin teoría es un salto al vacío, la teoría dirige la práctica de un modo ordenado y sistemático, evitando improvisaciones, y la práctica a su vez, muestra los obstáculos encontrados, los logros, los imprevistos, etcétera, en interacción constante. (Álvarez, 2012)

Siendo necesario que existan lugares para adaptar la práctica a la teoría los mimos que permitan el desarrollo de actividades afines a estas, mencionando para esta necesidad los llamados laboratorios.

Se puede determinar que en base a los conceptos establecidos los laboratorios también se los puede enfocar desde un concepto académico permitiendo establecerlos como una unidad de apoyo que presta servicios a

las áreas de docencia, investigación y extensión como lo menciona la Universidad de Medellín, además del criterio que brinda la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala donde sustenta y especifica la importancia de contar con un plan de carreras especializadas como prioridad en la mejora del área formativa en las diversas áreas por medio de la relación teoría y práctica que presente cada rama de formación.

1.3. Manual

1.3.1. Definición

Existen varios autores que hacen referencia a este término, uno de ellos es (Torres, 1996) que menciona:

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema.(...) son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez.

Una institución o departamento normará cada una de sus actividades y funciones con un documento base que de manera específica no permitirá duplicar reglamentos ya establecidos y existentes, siendo útil para integrar elementos excluidos en la constitución de la misma, permitiendo así establecer una base para el desarrollo de la presente investigación.

1.3.2. Importancia de los manuales

La importancia de los manuales viene implícita en el registro que permiten generar de cada una de las operaciones que se deben documentar para

mostrar constancia de su ejecución y (Benjamin & Fincowsky, 2009) manifiesta que cuyo uso incide de manera directa tanto en la simplificación del trabajo como en la calidad de la información que se maneja; por ello es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- Su contenido
- La cantidad que de ellas se utiliza
- El costo que representan
- El grado en que permiten imprimir celeridad² y cohesión³ a las acciones
- Que constituyen un vehículo confiable para generar y transmitir información.

Al ser un instrumento de utilidad dentro de las diversas organizaciones está abierto a todos los entes gestores de la actividad para conocer determinadas obligaciones que están bajo su cargo, sin deslindar el hecho de la variabilidad a la que debe someterse por los diversos cambios que se presenten en el desarrollo efectivo de la actividad.

1.3.3. Clasificación de los manuales

La clasificación básica de los manuales según menciona (Benjamin & Fincowsky, 2009) es la siguiente:

- **Por su naturaleza o área de aplicación**
 - **Microadministrativos**

Son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refieren a ella de modo general o se circunscriben a alguna de sus áreas e forma específica.

²Rapidez en el movimiento o la ejecución de una cosa.

³Acción y efecto de reunirse o adherirse las cosas entre sí o la materia de que están formadas.

- **Macroadministrativos**

Son los documentos que contienen información de más de una organización.

- **Mesoadministrativos**

Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. (...) se usa normalmente en el sector público, aunque también puede emplearse en el sector privado.

- **Por su contenido**

- **De organización**

Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. (...)

- **De procedimiento**

Constituyen un documento técnico que incluyen información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización.(...)

- **De gestión de calidad**

Documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad (objetivos y políticas de calidad).

- **De historia de la organización**

Estos manuales son documentos que refieren la historia de la organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición. (...)

- **De políticas**

También conocidos como de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.

- **De contenido múltiple**

Estos manuales concentran información relativa a los diferentes tópicos o aspectos de una organización. (...)

- **De puestos**

Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

- **De técnicas**

Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos y funciones.

- **De ventas**

Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas.

- **De producción**

Elemento de soporte para dirigir y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

- **De finanzas**

Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.

- **De personal**

Identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, básicamente incluyen información sobre:

- Condiciones de trabajo
- Organización y control del personal
- Lineamientos para:
 - El análisis y valuación de puestos
 - Reclutamiento, selección, contratación, inducción y socialización de personal.
- Capacitación y desarrollo
- Normatividad
- Higiene y seguridad
- Prestaciones

- **De operación**

Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy especializado.

- **De sistemas**

Instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización.

- **Por su ámbito**

- **Generales**

Son documentos que contienen información general de una organización, según la naturaleza sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación y tipo de personal.

- **Específicos**

Estos manuales concentran información detallada del contenido de los manuales de organización, procedimientos y del sistema de gestión de la calidad, que son los de uso más generalizado en las organizaciones.

Al conocer la clasificación de los manuales se puede mencionar que la presente investigación se enfocará en los manuales de procedimientos al ser el sustento para enlazar cada operación y así poder determinar actividades o los llamados procesos que permitirán el vínculo directo entre los manuales y la gestión de procesos que a continuación se detallará para una mejor interpretación de la misma.

1.3.4. Metodologías para la investigación

Para la siguiente investigación se tomarán en cuenta metodologías que serán utilizadas en los diferentes capítulos pues cada uno tiene su fin e importancia dentro de lo que se busca como resultado final.

a. Metodología para el desarrollo de manuales

Los manuales se desarrollan en base a contenidos y áreas de aplicación de esta manera no solo se utilizará una bibliografía para poder establecer una guía que permita la correcta elaboración de manuales.

Según(Ceja, 1994)señala la metodología que se propone para el estudio de procedimientos,

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Para el estudio de procedimientos se pueden considerar las siguientes etapas:

1. Planeación del estudio
2. Investigación de la situación actual
3. Análisis y crítica de la información
4. Diseño gráfico y descripción de procedimientos

1. Planeación del estudio

El primer paso en la planeación será definir la naturaleza del problema en cuestión. Esto permitirá fijar las bases para determinar el objetivo del estudio.

2. Investigación de la situación actual

Cubre la finalidad de obtener una visión del procedimiento tal como se desarrolla en el momento actual. Básicamente, esta fase incluye:

- ✧ Recopilación de la información

- ✧ Registro y documentación del procedimiento actual.
- ✧ Obtención de la aprobación correspondiente.

3. Análisis y crítica de la información

Una vez concluida la fase de investigación de la situación actual, se procederá a la realización de un examen crítico a través de los siguientes puntos:

- ✧ Análisis
- ✧ Diagnóstico

Este punto podrá tomarse como secundario y estar dentro del punto anterior.

4. Diseño gráfico y descripción de procedimientos

Una vez efectuado el análisis, ya se puede contar con un concepto general del estado actual pudiendo sugerir las modificaciones más adecuadas y necesarias, pudiendo ser:

- ✧ Rediseño de formas
- ✧ Diseño de nuevas formas
- ✧ Reportes
- ✧ Registros
- ✧ Creación o supresión de archivos
- ✧ Eliminación de operaciones innecesarias
- ✧ Creación de nuevos controles

La metodología hace referencia a los pasos que se tomarán en cuenta para el desarrollo de la propuesta, siendo meritoria para reunir todos los elementos requeridos en la investigación y de esta manera poder obtener un

resultado adecuado a lo planteado y requerido como resultado de la presente.

De la misma manera se procede a establecer la base a utilizarse para los Diagramas de Flujo que estarán dentro del documento a generar con la investigación.

b. Metodología para la documentación de procesos

Se utilizará la Guía para la documentación de los procesos elaborado por la Universidad Pontificia Bolivariana, 2013, que será estructura del Capítulo IV permitiendo así obtener la información de partida para la generación de la propuesta de la investigación.

c. Metodología para la documentación de procesos

La Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, 2004 será otra de las guías que se aplicará como modelo para realizar el resultado de la investigación que es el manual y se presentará en el Capítulo IV.

1.3.5. Componentes de los manuales

En cada organización se estructuran los manuales de acuerdo a sus necesidades de aplicación u objetivos a alcanzar.

Pudiendo determinar así, el siguiente contenido como una referencia de lo que podría incluir un manual de procedimientos (Franklin Fincowsky 2000), así;

1. Portada

2. Prólogo, introducción o ambos

Presentación que hace del manual (...). La introducción

3. Índice

Es la relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

4. Contenido

Lista de los procedimientos que integran el contenido del manual. En el caso de un manual general debe incluir todos los procedimientos de la organización; en el caso de un manual específico, sólo los procedimientos de un área o unidad administrativa. En particular, cada procedimiento debe contener la información siguiente:

5. Objetivo

Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.

6. Área de aplicación o alcance de los procedimientos

Esfera de acción que cumple el procedimiento.

7. Responsables

Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento.

8. Políticas o normas de operación

Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento.

9. Concepto

Palabras, términos de carácter técnico o formatos que se emplean en el procedimiento cuyo significado o referencia, por su grado de especialización, debe anotarse para hacer más accesible la consulta del manual.

10. Procedimientos (descripción de las operaciones)

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, para lo cual se anota el número de operación, el nombre de las áreas responsables de llevarlas a cabo y, en la descripción, explicar n qué consiste, cómo, dónde y con qué se llevan a cabo.(...)

11. Diagramas de flujo

Estos diagramas, que también se conocen como flujo gramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. (...)

Los componentes ayudan a la estructuración adecuada de los manuales. Según (Torres 1996), facilitando a la organización el cumplimiento de sus propósitos y objetivos de manera efectiva y ordenada.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Para la representación gráfica de la secuencia de los procedimientos o actividades que conforman el manual se utilizará los siguientes signos universales.

Símbolos universales.

S I M P L E S	
SIMBOLO	REPRESENTA
	Operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.
	Desplazamiento o transporte. Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Depósito provisional o espera. Indica demora en el desarrollo de los hechos.
	Almacenamiento permanente. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto <i>cualquiera en un almacén.</i>

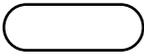
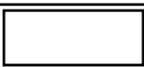
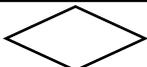
SIMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del

Gráfico 1. 1. Símbolos universales para diagramas de flujo.

Fuente: Norma ASME

12. Formularios o impresos

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan después de los diagramas de flujo, que a su vez se mencionan, por lo regular, en el apartado de “concepto”. (...)

13. Instructivos

Cuando las formas no incluyen instrucciones de llenado es conveniente elaborar un instructivo que incluya el número de referencia, que corresponde el número consecutivo encerrado en un círculo con las formas. (...)

14. Glosario de términos

Es la lista y explicación de los conceptos de carácter técnico relacionadas con el contenido.

1.4. Gestión de Procesos

La gestión de procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del usuario.

Tradicionalmente, las organizaciones se han estructurado sobre la base de los departamentos funcionales que dificultan la orientación hacia el usuario. La gestión de procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado del usuario. Supone una visión alternativa a la tradicional caracterizada por estructuras organizativas de corte jerárquico – funcional, que pervive desde mitad del XIX, y que en buena medida dificulta la orientación de las empresas hacia el usuario.

La gestión de procesos coexiste con la administración funcional, asignando “propietarios” a los procesos clave, haciendo posible una gestión inter-funcional generadora de valor para el usuario y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina que procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejoramiento que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y sus debilidades, como lo indica (Moya & Martínez Coll, 2007)

Y de esta misma forma la gestión por procesos nos ayudan a tener una visión sistemática de la organización, así lo afirma (Carrasco, 2011) ya que permite ver el todo, apreciar sus componentes y descubrir sus características específicas.

De igual forma permite ubicar el sistema en su entorno, aceptar la complejidad, la auto organización e inteligencia del sistema, así como la responsabilidad social con la sociedad interactúa.

1.4.1. Procesos

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interaccionan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Cervera, 2002)

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996) mencionan que un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas, se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

a. Importancia

Las organizaciones han adoptado la administración de procesos como un marco de referencia para la realización y coordinación de sus actividades diarias. La estructura basada en procesos es aquella que permite competencias centrales en la organización, permiten canalizar por nivel jerárquico el accionar. Siempre que se relacione con el nivel de especialización y poder de desarrollar su propia dinámica, todo en base a las necesidades en cada iniciativa. (Benjamin & Fincowsky, 2009)

Es importante porque cuando se diseñan y alinean a los objetivos de cada organización, el modelo de negocio garantiza que las empresas dejan de ser departamentos independientes y se transforman en sistemas integrados, a eso nos llevan los procesos.

b. Características

Además están presentes, en la gestión de procesos, otras características que le confieren una personalidad bien diferenciada y que suponen, en algunos casos, puntos de vista radicalmente novedosos con respecto a los tradicionales orientando siempre al Sistema de calidad que permite a cualquier organización establecer una base para fungir con su actividad de manera óptima.

Se puede destacar como una característica importante dentro de los procesos el cumplir con las expectativas del usuario o consumidor, satisfaciendo así las necesidades que enmarca el mencionado sistema de Calidad en el que se convierte.

1.5. Marco Legal

Al hacer referencia al marco legal se tomará en cuenta aspectos fundamentales dentro de documentos como el Plan Nacional para el Buen Vivir, SENPLADES, Sistema Nacional de Contratación Pública, los mismos que permitirá el desarrollo adecuado de esta investigación enfatizando que se encuentra dentro de una entidad pública y como un proyecto de investigación para la misma.

1.5.1. Plan Nacional para el Buen Vivir

El Plan Nacional para el Buen Vivir es un conjunto de doce objetivos que expresan la voluntad de continuar con la transformación histórica del país (SENPLADES, 2009), de los cuales se profundizará en el objetivo cuatro y en el objetivo diez que serán los que engloben el contexto de la presente investigación.

El objetivo 04, hace referencia en fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

El conocimiento debe ser entendido como un proceso permanente y cotidiano, orientado hacia la comprensión de saberes específicos y diversos en permanente diálogo. Por lo tanto, el conocimiento no debe ser entendido como un medio de acumulación individual ilimitada, ni un acervo que genere diferenciación y exclusión social.

El conocimiento se fortalece a lo largo de la vida, desde el nacimiento, con la cotidianidad y con la educación formal y no formal. El talento humano también se nutre de los saberes existentes, del vivir diario, de la indagación y de la retroalimentación constante de conocimientos. Educar en este modelo se convierte en un diálogo constante, en el cual aprender y enseñar son prácticas continuas para los actores sociales. Hay que tomar en cuenta

no solo la calidad del profesor y del estudiante, sino también la calidad de la sociedad.

La educación no es un fin en sí mismo, es un proceso continuo y de interés público que integra todos los niveles de formación. El Sistema Nacional de Educación –que comprende la educación inicial y básica y el bachillerato y el Sistema de Educación Superior están llamados a consolidar las capacidades y oportunidades de la población y a formar académica y profesionalmente a las personas bajo una visión científica y humanista, que incluye los saberes y las culturas de nuestro pueblo. A estos dos sistemas se suma la formación continua y la capacitación profesional.

Se analizan aspectos importantes y el que involucra la investigación es:

Calidad

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) observa el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad de las instituciones de educación superior. De manera coordinada, el esfuerzo conjunto de todas las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Educación Superior está encaminado a garantizar la excelencia y pertinencia de la oferta académica. La evaluación y la acreditación con miras en la excelencia son procesos constantes y de aprendizaje permanente para todo el sistema.

Dentro de Políticas y lineamientos estratégicos que se establecen en el objetivo número cuatro se tomarán por referencia a los siguientes:

1.1. Alcanzar la universalización en el acceso a la educación inicial, básica y bachillerato, y democratizar el acceso a la educación superior.

a. Dotar o repotenciar la infraestructura, el equipamiento, la conectividad y el uso de TIC, recursos educativos y mobiliarios de los establecimientos de educación pública, bajo estándares de calidad, adaptabilidad y accesibilidad, según corresponda.

1.2. Promover espacios no formales y de educación permanente para el intercambio de conocimientos y saberes para la sociedad aprendiente

c. Promover la oferta de educación continua de calidad en diversas áreas para la realización personal, recreación, más allá de los ámbitos laborales y productivos.

Como menciona el objetivo en su contexto hace referencia al fomento de la calidad y como eje primordial toma a la educación haciendo extensiva la implementación de equipamientos y recursos educativos para los establecimientos de educación pública que permitan promover la educación en todas las áreas y de esta manera evidenciar una formación a más de profesional que sea personal.

En el objetivo 10 se enfoca en Impulsar la transformación de la matriz productiva

La transformación de la matriz productiva supone una interacción con la frontera científico-técnica, en la que se producen cambios estructurales que direccionan las formas tradicionales del proceso y la estructura productiva actual, hacia nuevas formas de producir que promueven la diversificación productiva en nuevos sectores, con mayor intensidad en conocimientos, bajo consideraciones de asimetrías tecnológicas entre países (eficiencia

schumpeteriana) y con un rápido crecimiento de la demanda interna y externa que promueva el trabajo (eficiencia keynesiana o de crecimiento).

En la actualidad es un desafío conformar nuevas empresas y promocionar nuevos sectores con alta productividad, competitivos, sostenibles, sustentables y diversos, vinculándolo con la inclusión social. Se debe impulsar la inversión pública como generadora de las condiciones para la contratación pública que mantenga la sistematización competitiva.

Las políticas y lineamientos estratégicos que se establecen en el objetivo número diez son varias pero solo se tomarán por referencia para la investigación a los siguientes:

1.3. Diversificar y generar mayor valor agregado en la producción nacional

- Articular la educación y la investigación a la generación de capacidades técnicas y de gestión, para dinamizar la transformación productiva.

1.4. Promover la intensidad tecnológica en la producción primaria, de bienes intermedios y finales

- Articular la investigación científica, tecnológica y la educación superior con el sector productivo, para una mejora constante de la productividad y competitividad sistémica, en el marco de las necesidades actuales y futuras del sector productivo y el desarrollo de nuevos conocimientos.

1.5. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios

- Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera.
- Posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente.

Cada uno de estos aspectos permitirá crear capacidades técnicas que den una mejora constante entre la investigación y la educación superior permitiendo la competitividad en el sector productivo dando valor prioritario al turismo consciente y así poder intervenir de manera directa con un turismo diferente.

1.5.2. SENPLADES

Según la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo 2010:

La planificación del desarrollo es fundamental para el cambio, para organizar la función pública, rescatar su eficiencia y legitimidad y orientar la actividad privada hacia objetivos nacionales. Solo la coordinación integral entre instituciones del Estado, gobierno central y organismos seccionales viabiliza la redistribución de la riqueza, que es indispensable para obtener una sociedad más justa que alcance los objetivos del buen vivir, entendido como el desarrollo de capacidades humanas y la convivencia armónica con el ambiente.

La SENPLADES promueve la participación ciudadana y para esto se basa en herramientas que le permiten fortalecer cada uno de los servicios y políticas públicas, siendo prioritario el tema de la educación superior y la

reorganización territorial orientando así a la inversión pública y las transformaciones institucionales que de una u otra manera permitirá el control adecuado de cada una de sus Zonas buscando el alcance del buen vivir, cabe destacar que la Provincia de Cotopaxi pertenece a la Zona 3 y a esta nos encontramos articulados junto con Pastaza, Tungurahua y Chimborazo.

La gestión que realiza se sustenta en la planificación, investigación, seguimiento y revisión para de esta manera hacer énfasis en uno de sus objetivos donde enmarca a la gestión por resultados y la rendición de cuentas que permiten evaluar la gestión pública, además de priorizar a los proyectos públicos de inversión que sean presentados por parte de establecimientos de carácter estatal conjugando así la planificación con la inversión pública, orientando la presente investigación a este objetivo ya que de ser factible se orientará a desarrollarlo como tal.

Esta Secretaria no funciona sola pues cuenta con el apoyo de diversas entidades que fundamentan su accionar pues si bien es cierto se orienta a planificar todos sus accionares y el de las entidades públicas a futuro buscando un fin común y de equidad convirtiendo a la responsabilidad social como un beneficio para orientar el buen vivir.

1.5.3. Sistema Nacional de Contratación Pública

El Sistema Nacional de Contratación Pública busca establecer una armonía entre organismos e instituciones en diversos ámbitos, uno de ellos la ejecución de las adquisiciones de bienes y servicios así como en la ejecución de obras públicas que se realice con recursos públicos enfatizando en la innovación al momento de contratar ahorrando recursos y mejorando la capacidad de control, a la vez que dinamice la economía local y nacional identificando la capacidad ecuatoriana y promoviendo la generación de ofertas competitivas.

La Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública 2013 determina:

Los principios y normas para regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, que realicen:

También los contratos que celebren las entidades del sector público o empresas públicas o empresas cuyo capital suscrito pertenezca por lo menos en cincuenta (50%) por ciento a entidades de derecho público, o sus subsidiarias, con empresas en las que los Estados de la Comunidad Internacional participen en por lo menos el cincuenta (50%) por ciento, o sus subsidiarias.

CAPÍTULO II

MARCO SITUACIONAL

El presente capítulo presentará la información propia del punto central de estudio que es la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga, la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera y los laboratorios que se encuentra utilizados por los estudiantes de mencionada Carrera, además de información relacionada directamente con el tema investigado lo mismo permitirá tener un conocimiento y enfoque directo a lo que se busca llegar como producto final.

2.1. Marco Estratégico de la Organización

2.1.1. Misión

Según (Rodríguez, 2012), detalla que la misión es formar académicos, profesionales e investigadores de excelencia, creativos, humanistas, con capacidad de liderazgo, pensamiento crítico y alta conciencia ciudadana; generar, aplicar y difundir el conocimiento y, proporcionar e implementar alternativas de solución a los problemas del país, acordes con el plan Nacional de Desarrollo.

2.1.2. Visión

(Rodríguez, 2012), menciona que la visión es:

Al 2016, líder en la gestión del conocimiento y de la tecnología en el Sistema Nacional de Educación Superior, con prestigio Internacional y referente de práctica de valores éticos, cívicos y de servicio a la sociedad.

2.1.3. Valores institucionales

Según (Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 2013):

La conducta de todos y cada uno de los miembros de la comunidad politécnica, se mantendrá siempre bajo la práctica de los valores institucionales que se puntualizan a continuación:

- Honestidad a toda prueba.
- Respeto a la libertad de pensamiento.
- Orden, puntualidad y disciplina conscientes.
- Búsqueda permanente de la calidad y excelencia.
- Igualdad de oportunidades.
- Respeto a las personas y los derechos humanos.
- Reconocimiento a la voluntad, creatividad y perseverancia.
- Práctica de la justicia, solidaridad y lealtad.
- Práctica de la verdadera amistad y camaradería.
- Cultivo del civismo y respeto al medio ambiente.
- Compromiso con la institución y la sociedad.
- Identidad institucional.
- Liderazgo y emprendimiento.
- Pensamiento crítico.
- Alta conciencia ciudadana

2.1.4. Política General

Según (Rodríguez, 2012), la política general es orientar el esfuerzo institucional hacia nuestros estudiantes, Fuerzas Armadas y sociedad de forma sinérgica y participativa, dentro de un marco de principios y valores; asegurando la sostenibilidad económica, el mejoramiento continuo en los procesos académicos y administrativos; garantizando el bienestar, la seguridad integral de la comunidad politécnica y el respeto al medio

ambiente.

2.1.5. Organigramas

Según (Rodríguez, 2012), la organización de la Universidad está determinada de la siguiente forma:

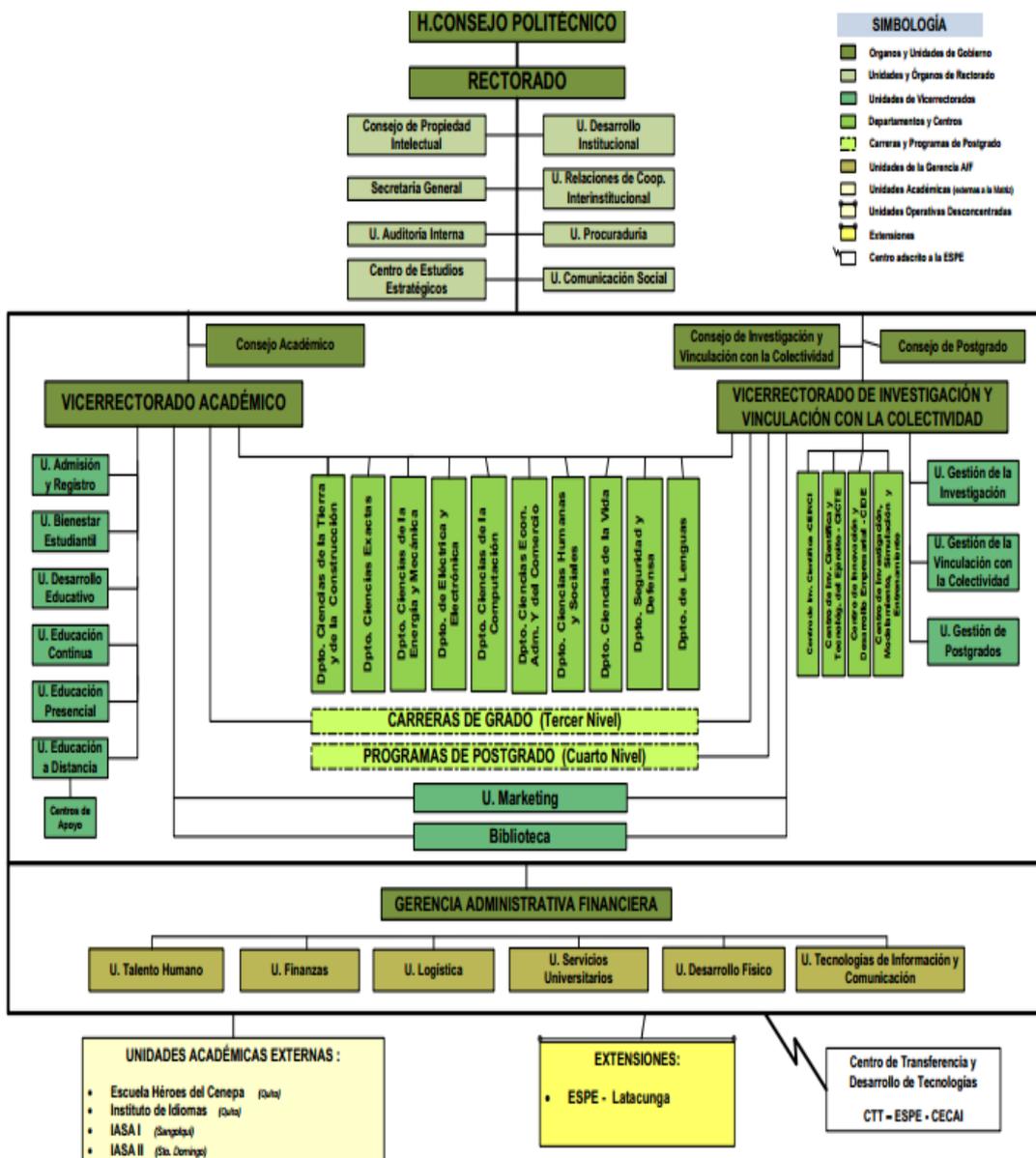


Gráfico 2. 1. Organigrama de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L

Fuente: Orgánico de la Universidad de las Fuerzas Armadas

Según (ESPE, 1985):

La Universidad de las Fuerzas Armadas se encuentra bajo un régimen que ha generado una estructura dentro de la cual existen órganos, consejos, unidades, departamentos, unidades académicas y extensiones cada una de estas con niveles jerárquicos que establecen el orden y responsabilidad de actividades para cada actividad y proceso los mismos que han permitido la creación de diversos espacios que por su constitución deben tener una base que norme su uso y funcionamiento para poder utilizarlos de una manera racional y provechosa, permitiendo el desarrollo de la enseñanza, apoyando al progreso tecnológico y científico de las Fuerzas Armadas y del país con trabajos de consultoría y/o investigación.

Se encuentran adscritas a ella las siguientes carreras:

- Ingeniería de Software
- Ingeniería Automotriz
- Ingeniería Mecatrónica
- Ingeniería Electromecánica
- Ingeniería Electrónica
- Ingeniería Petroquímica
- Ingeniería en Finanzas y Auditoría
- Ingeniería Comercial
- Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

Según el Reglamento Orgánico(ESPE, 2013) la estructura que se maneja internamente es:

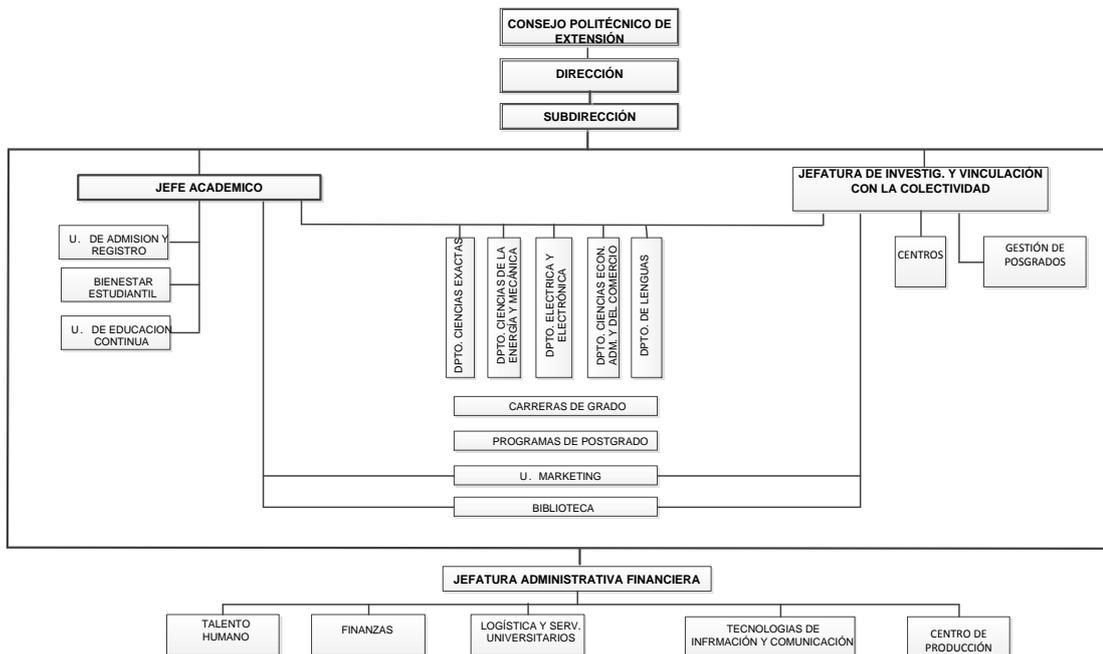


Gráfico 2. 2. Organigrama de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L Extensión Latacunga

Fuente: Orgánico de la Universidad de las Fuerzas Armadas

- ✓ Director
- ✓ Subdirector
- ✓ Jefaturas
- ✓ Director de departamento
- ✓ Director de carrera
- ✓ Coordinador de área

Se puede destacar que la presente investigación hace referencia a los usuarios de los laboratorios y dentro de estos están los directivos, profesores, estudiantes, empleados civiles y particulares con énfasis en la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, y de esta manera se ha buscado promover la práctica que evidenciara la utilidad que brinda poseer un área para desarrollar las diversas actividades enmarcadas en la formación académica.

2.1.6. Estructura Departamental y de Carrera ESPE

Según el Reglamento Orgánico (ESPE, 2013)

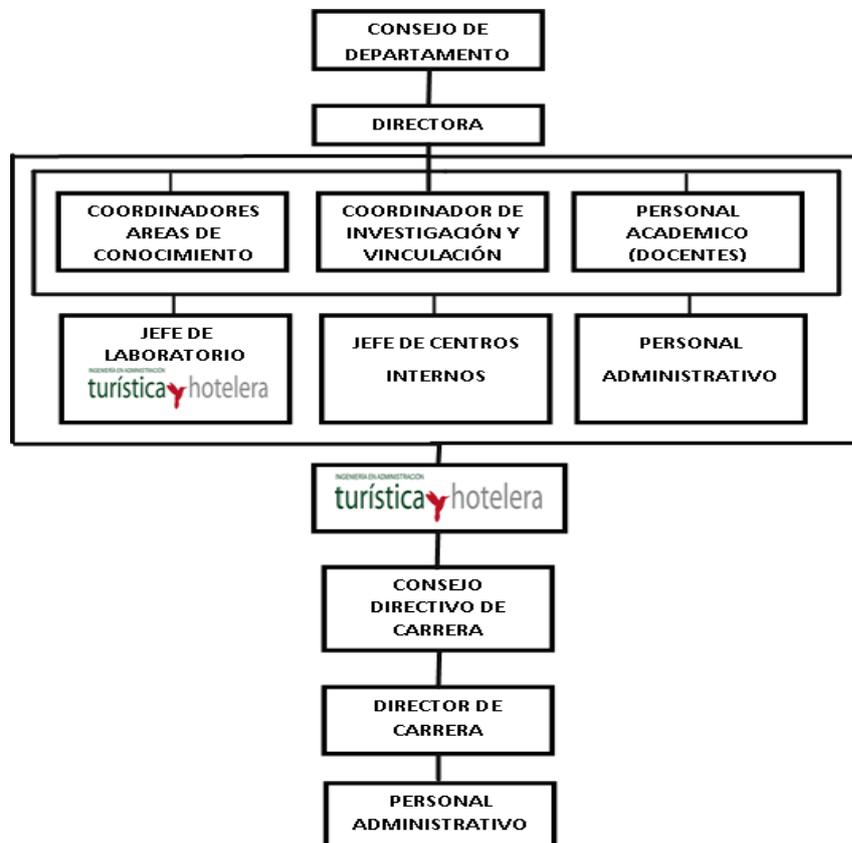


Gráfico 2. 3. Estructura departamental de la Carrera

Fuente: Reglamento orgánico de la ESPE

(Rodríguez, 2012), hace énfasis en:

La estructura departamental de la ESPE se encuentra determinada por los puestos previos designados y a la vez los departamentos que a estos agrupan permitiendo así estimar actividades específicas de acuerdo a las capacidades de los integrantes de cada área predeterminada.

Los departamentos son las Unidades Estratégicas Institucionales responsables del cumplimiento de la misión de la ESPE en su campo específico del conocimiento, contando con 10 de estos dentro de la oferta.

Ejecutan proyectos de investigación y vinculación con la colectividad en su respectivo campo de conocimiento y asisten a los programas carrera en la docencia.

A sido evidente que por tratarse de una institución de régimen militar debe existir una cadena de mando para poder desarrollar una línea de autoridad que debe mantenerse y regirse en cada una de las actividades que se desarrollan tanto académicas como institucionales.

Aparecen los laboratorios como instrumentos propios de los estudiantes para poder ejecutar los denominados proyectos de investigación pero que por estructuración se encuentran dentro de cada departamento siendo parte así del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio dispuestos para el uso de los estudiantes de la carrera por los requerimientos académicos que presenta la malla curricular de la misma.

2.2. Reseña histórica

Según (Rodríguez, 2012) detalla que:

La Escuela Politécnica del Ejército – ESPE tiene nueve décadas de tradición, como una institución de educación superior del país, es encomiable su destacado papel de servicio a la sociedad.

Se proyecta como una institución líder en el campo de la educación, investigación y vinculación con la colectividad.

La ESPE nace de la iniciativa de ilustres soldados del Ejército Ecuatoriano, emprendedores y visionarios de un futuro más próspero de la ingeniería militar y de nuestra nación.

El desarrollo alcanzado por la ESPE es fruto del trabajo desinteresado y permanente de la comunidad politécnica, directivos, ex directivos, docentes y servidores públicos en general, quienes con sus ideas, criterios y esfuerzo, han sido y son los gestores de los cambios institucionales y del reconocido prestigio alcanzado por la ESPE tanto en el contexto nacional como en el internacional.

La ESPE se caracteriza por ser una institución flexible, innovadora y dinámica frente a la evolución del entorno como producto de la globalización y de las nuevas tendencias mundiales; posicionada entre las mejores instituciones de educación superior del país; centrada en el conocimiento científico y tecnológico; donde la planificación, la evaluación y el trabajo en equipo son parte fundamental de la cultura organizacional para su accionar cotidiano.

La ESPE para su mejoramiento continuo sigue el ciclo natural del desarrollo:

Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA). En función de la verificación o evaluación de los resultados del “hacer”, se retorna a la planificación o a la ejecución (retroalimentación con fines de ajuste y mejora) y se impulsa de esta manera el desarrollo institucional en la dimensión tiempo.

La labor realizada, con el fin de alcanzar el progreso institucional y del país, requiere de tres fases vinculadas sistémicamente:

1. Formación, capacitación y entrenamiento del Talento Humano,
2. Desarrollo, mejoramiento de los procesos internos de la organización, y:
3. Desarrollo científico y tecnológico institucional.

Las Instituciones de Educación Superior, nos encontramos en la vivencia de una sociedad donde el conocimiento y el manejo de la información nos llevan a pensar en el desarrollo de un sistema educativo amplio, abierto y de grandes potencialidades, pero también de alto riesgo.

Gran parte de la información que se recoge en una institución de educación, en cualquiera de sus niveles, es perecedera y puede ser obsoleta rápidamente; lo único que puede asegurar su permanencia al ser humano es el desarrollo de la educación basada en la capacidad de aprender por competencias.

La ESPE, como institución de educación, tiene el gran desafío de formar seres humanos con excelente preparación y profesionalismo, para estructurar una institución de alto nivel operativo y disuasivo para mantener la paz y seguridad integral del país, como indicadores saludables para el desarrollo de la nación. Su trayectoria ha sido ascendente en los campos académico, científico, tecnológico, social y cultural.

La ESPE, ha sido fruto de la transformación de varias entidades académicas de la Fuerza Terrestre, que en su momento ejecutaron cambios para contribuir a la superación institucional y al mejoramiento de la educación superior del país con altruismo y compromiso, así la evolución de la ESPE se ha desarrollado dentro del siguiente marco cronológico:

1922.- El 16 de junio mediante Decreto del Presidente de la República, Dr. José Luis Tamayo, se crea la "Escuela de Oficiales de Ingenieros"

1936.- El 22 de octubre, ante la necesidad de tecnificar los mandos en la especialidad de Ingeniería y Artillería cambió el nombre por "Escuela de Artillería e Ingenieros"

1948. Con el fin de ampliar el pensum académico logrando uniformidad con las demás universidades ecuatorianas, se la denomina “Escuela Técnica de Ingenieros” (ETI).

1972. Amplía su quehacer, abriendo sus puertas a estudiantes civiles, optimizando los recursos existentes y fomentando de esta manera el vínculo con la sociedad civil.

1977. Para atender las demandas del Ejército y de la sociedad ecuatoriana, se expide la Ley Constitutiva que transforma a la “Escuela Técnica de Ingenieros” (ETI) en “Escuela Politécnica del Ejército” (ESPE).

2010. El 7 de enero, la ESPE alcanzó un hito muy importante en su trayectoria al servicio de las Fuerzas Armadas y la sociedad, ya que fue ACREDITADA por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA).

La Ley Orgánica de Educación Superior, publicada en el Registro Oficial nº 298 con fecha 12 de octubre de 2010, en su Vigésima Segunda Disposición Transitoria, establece que: "A partir de la vigencia de esta ley, se integrarán la Escuela Politécnica del Ejército ESPE, la Universidad Naval Comandante Rafael Morán Valverde (UNINAV) y el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico (ITSA), conformando la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE."

La Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE”, se sustentará en la organización estructural de la Escuela Politécnica del Ejército, por su reconocida trayectoria en el ámbito nacional e internacional.

En cumplimiento a esta disposición, se ha elaborado el Estatuto de la naciente Universidad, desarrollado en forma sistemática, en coordinación permanente de las tres Ramas de las Fuerzas Armadas, el mismo que se

encuentra en proceso de aprobación por parte del Consejo de Educación Superior (CES).

2.3. Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

Según (Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 2013):

Ingeniería en Administración Turística y Hotelera es una de las carreras más jóvenes con las que cuenta la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, fue creada el 03 de mayo del 2007, con la autorización del Consejo Nacional de Educación Superior con Oficio No 001491CONESUP-DA, por la Escuela Politécnica del Ejército hoy Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, el propósito de la carrera es formar Ingenieros en Administración Turística y Hotelera, para que el país alcance un alto nivel de desarrollo económico y social sostenible, con una explotación racional de los recursos naturales y sobre la base de la experiencia, el servicio y la colaboración de las diferentes extensiones de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L.

La misión que presenta es de formar profesionales en la operación turística, manejo hotelero y gastronómico: con una formación académica basada en conocimientos técnicos, profesionales y humanísticos, fundamentados en la formación administrativa empresarial, con prácticas y emprendimientos que aporten a la planificación y desarrollo del país

En cuanto a su visión al 2016, ser una carrera líder en la región central de los Andes, referente de la formación turística y hotelera, por la excelencia académica, investigativa y de vinculación con la sociedad.

2.4. Ubicación

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga está ubicada en la Zona centro del país asentada en la capital de la provincia de Cotopaxi, ciudad de Latacunga, donde se unen las carreras consideradas de carácter administrativo con las que desarrolla la actividad académica la institución, ubicada en la parroquia Belisario Quevedo, se encuentra el Campus General “Guillermo Rodríguez Lara” el mismo que funciona como otra unidad de apoyo dentro de la organización de la universidad distinguiendo espacios para la preparación en cada ámbito de desempeño.

La única carrera considerando en el nuevo campus, y que cuenta con espacios designados para la práctica como parte de su formación es Ingeniería en Administración Turística y Hotelera la misma que ha podido realizar sus prácticas en el Laboratorio para asignaturas Gastronómicas, recalcando que dicho espacio con el tiempo ha sufrido modificaciones pero se requiere contar con espacios que permitan desarrollar las dos áreas restantes del perfil profesional como son Hotelería y Turismo.

2.5. Descripción de los laboratorios

Los estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera utilizan un laboratorio que pertenece al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio, el mismo que ha brindado utilidad en la práctica de las diversas asignaturas dentro del Eje de Formación Profesional integrado por las áreas de Hotelería, Turismo y Gastronomía.

El Laboratorio de Gastronomía tiene una estructura que cuenta con equipos, utensilios y espacios para la práctica, de los que se puede mencionar tres mesas de trabajo equipadas con lavaderos aptos para mantener el aseo constante de cada estación, dos estaciones solo con

estufa y horno, así como hornos, refrigeradores los mismos que en forma detallada se presentan en los inventarios existentes que se encuentran como anexos de la presente investigación. (Anexo A y B)

De igual manera la distribución detallada que tiene el actual laboratorio como son Bodega, Baño, Oficina, Área de producción culinaria, Panadería y Repostería, se muestran en el plano existente de los laboratorios. (Anexo D)

El área de Gastronomía permite a los estudiantes conocer desde la preparación de un alimento y las técnicas de sanitación hasta la presentación de cualquier tipo de alimento que se prepare en las diferentes asignaturas que son parte de la formación profesional y se detallan a continuación:

Tabla 2. 1.

Asignaturas Área Gastronomía

ASIGNATURAS	CRÉDITOS
Bases de Producción Culinaria	4 horas
Dietética y Nutrición	2 horas
Enología	2 horas
Gastronomía Ecuatoriana	4 horas
Producción Culinaria Internacional	4 horas
Panadería y Repostería	4 horas
Planificación de Menús	4 horas

Fuente: Malla Curricular Ing. en Administración Turística y Hotelera.

Es importante detallar que existen espacios que se han destinado para la práctica de los otros Ejes de Formación como son:

El laboratorio de Hotelería se acondiciono dentro de unas estructura la que se acondiciono con un comedor, una barra, una mini sala, habitaciones con camas sin colchón, veladores y un baño completo; además de ciertos utensilios de cristalería y para el bar.

El área de Hotelería debería permitir la práctica de las diversas asignaturas como son:

Tabla 2. 2.

Asignaturas Área Hotelera

ASIGNATURAS	CRÉDITOS
Introducción al Turismo y a la Hotelería	4 horas
Técnicas de Hospitalidad	4 horas
Técnicas de Restaurante	4 horas
Reservas y Recepción Hotelera	4 horas
Etiqueta y Protocolo para Turismo y Hotelería.	2 horas
Regiduría de Pisos	4 horas
Operación de Bares	2 horas
Gestión de Eventos y Banquetes	2 horas
Imagen y Ambientación	4 horas
Gerencia Hotelera	4 horas

Fuente: Malla Curricular Ing. en Administración Turística y Hotelera.

En lo que respecta al Laboratorio de Turismo solo existe un espacio destinado para la Práctica de Campismo y Recreación que se realiza en el área verde de la institución, además de equipos existentes para ciertas prácticas como son, una bicicleta de montaña y un par de boquitoquis; pero dicho laboratorio debería permitir la práctica de las asignaturas que componen este Eje de Formación como son:

Tabla 2. 3.

Asignaturas Área Turística

ASIGNATURAS	CRÉDITOS
Geografía Turística	4 horas
Folklore y Arqueología	4 horas
Transporte Turístico	4 horas
Turismo Cultural	6 horas
Agencias de Viajes	4 horas
Técnicas de Guiar	4 horas
Tráfico Aéreo I	4 horas
Tráfico Aéreo II	4 horas
Turismo Alternativo	4 horas
Operación de Tours	4 horas
Planificación Turística	4 horas
Gerencia Turística	4 horas

Fuente: Malla Curricular Ing. en Administración Turística y Hotelera.

}Evidencia de lo mencionado son las fotografías que se encuentran como anexo. (Anexo C)

2.6. Reglamento para uso y funcionamiento de laboratorios de la ESPE

Desde el Reglamento de Uso de Laboratorios de la ESPE: (ESPE, 1985) y su reglamento para uso y funcionamiento de los laboratorios, que brinda un respaldo para poder asumir responsabilidades o si fuese el caso otorgar sanciones por el mal uso de estos, señala lo siguiente:

En el capítulo IV del Funcionamiento, se menciona según el Art. 11. Que la enseñanza se impartirá de acuerdo a los programas de cada una de las Facultades e Institutos, los mismos que serán actualizados permanentemente, acorde con los adelantos científicos, tecnológicos y pedagógicos. Mencionando en sus cuatro subíndices lo siguiente:

11.1. Adoptando las normas dispuestas dentro del laboratorio.

11.2. Direccionar el uso de los laboratorios con el orden jerárquico establecido.

11.3. Solicitar autorización cuando se requiera sacar materiales del laboratorio.

11.4. Cuando se requieran reestructuraciones y arreglos se establecerá el dialogo con las jefaturas a cargo.

Por otro lado en el capítulo V sobre los Usuarios y en su Art. 12 por la organización interna de la ESPE, los usuarios se dividen en: Directivos, profesores, estudiantes, empleados civiles y particulares. Dividiendo sus subíndices en:

En cuanto al numeral 12.1. en lo que respecta a los Directivos y Profesores:

12.1.2 Cuando se usen particularmente se someterá al costo que establezca la ley.

Referente al numeral 12.2. de los estudiantes:

12.2.1. Regirse a una normativa

12.2.2. Sujetarse estrictamente al horario de prácticas vigentes en el semestre.

12.2.3. Asumir sanciones por ausencia a prácticas.

12.2.4. Las prácticas extra horarias, deberán ser solicitadas al respectivo

Jefe de Laboratorio.

12.2.5. Ingresar con el uniforme correspondiente.

12.2.6. Observar todas las normas de seguridad establecidas.

12.2.7. Utilizar lo necesario en la práctica e informar de cualquier novedad.

12.2.8. El uso de equipos extras será autorizada por el encargado del laboratorio.

12.2.9. Mantener en buen estado las áreas de trabajo y espacios en general.

12.2.10. Pérdidas o daños por mal uso deberá ser costado por el responsable.

12.2.14. Anticiparse a la práctica con materiales y equipos, se deberá presentar un informe al final.

12.2.15. Los documentos serán preparados por los profesores.

12.2.19. Los informes se prepararan en forma individual o grupal.

12.3. De los Empleados Civiles de la ESPE y particulares.

12.3.1. Las personas particulares coordinaran el uso del laboratorio en los jefes encargados.

2.7. Factores externos

Para la presente investigación es necesario tomar en cuenta factores que permitan conocer la relación indirecta que presenta la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, con el factor educativo, político – legal, económico – social – cultural, y el turístico, haciendo referencia a normativas y políticas del Ministerio de Turismo establecidas dentro de documentos oficiales útiles dentro de la realización de la misma.

2.7.1. Factor Educativo

Se ha determinado una selección dentro de las universidades e institutos que presentan dentro de su oferta académica carreras afines o similares a la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad, de estas se analizara su malla académica y el perfil ocupacional de las mismas pues es la base para la investigación en desarrollo, poniendo énfasis en las que corresponden a la Zona 3 que es donde la institución se encuentra ubicada y como una maximización para esta relación, se tomaran las principales instituciones de Quito y Riobamba.

Las provincias de Cotopaxi, Pastaza, Tungurahua y Chimborazo forman parte de la Zona 3 y por este motivo se nombraran a las instituciones dentro de cada provincia.

Tabla 2. 4.

Listado de Universidades afines que conforman la Zona 3

UNIVERSIDADES ZONA 3		
COTOPAXI		
NOMBRE	CIUDAD	CARRERA QUE OFERTA
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L	Latacunga	Ingeniería en Administración Turística y Hotelera
Universidad Técnica de Cotopaxi	Cotopaxi	Carrera Ingeniería en Ecoturismo
PASTAZA		
NOMBRE	CIUDAD	CARRERA QUE OFERTA
Universidad Estatal Amazónica	Tena	Ingeniería en Turismo
TUNGURAHUA		
NOMBRE	CIUDAD	CARRERA QUE OFERTA
Universidad Técnica de Ambato	Ambato	Ingeniería en Turismo y Hotelería
Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES"	Ambato – vía Baños	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras
CHIMBORAZO		
NOMBRE	CIUDAD	CARRERA QUE OFERTA
Universidad Nacional de Chimborazo	Riobamba	Ingeniería en Gestión Turística Y Hotelera
PICHINCHA		
NOMBRE	CIUDAD	CARRERA QUE OFERTA
Universidad San Francisco de Quito	Quito	Administración de Empresas de Hospitalidad
Universidad de las Américas	Quito	Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Fuente: Páginas web de Universidades

Se detalla un cuadro comparativo previo al análisis que se emitirá:

Tabla 2. 5.

Comparación Universidad de la Fuerzas Armadas y afines

COMPARACIÓN ENTRE UNIVERSIDADES		
NOMBRE	LA UNIVERSIDAD	ANÁLISIS
Universidad Técnica de Cotopaxi	UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L	La Universidad Técnica de Cotopaxi tiene total de 252 créditos de la carrera y la ESPEL 253, en Ecoturismo se basa más sobre la conservación de la naturaleza y en la ESPEL se enfoca a la hotelería, turismo y gastronomía.
Universidad Estatal Amazónica	UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L	La Universidad Estatal Amazónica tiene 220 créditos de carrera y la ESPEL 253, en Turismo se basa más sobre la conservación de espacios para la actividad turística y en la ESPEL se enfoca a la hotelería, al turismo y la gastronomía.
Universidad Técnica de Ambato	UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L	La Universidad Técnica de Ambato tiene un total de 225 créditos de toda la carrera enfocándose en tres ramas; la diferencia es que no le pone tanto interés en la gastronomía porque solo tienen gastronomía en dos semestres.
Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES"	UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L	Obtiene 270 créditos de toda la carrera, dentro de las cuales imparten las materias de las tres ramas de Turismo, Hotelería y Gastronomía.
Universidad Nacional de Chimborazo	UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L	Por el hecho de ofrecer una carrera netamente gastronómica las materias cambian y el total de los créditos de la carrera es 252.
Universidad San Francisco de Quito	UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L	La Universidad ofrece Administración de Empresas de Hospitalidad con la diferencia que las asignaturas impartidas son en su contexto total materias para el ámbito hotelero y en la ESPEL solo se recibe matemáticas en contados semestres.
Universidad de las Américas	UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L	La Universidad dentro de su oferta a podido establecer materias afines a las áreas que se brindan en la academia pero se incurre mucho en la práctica y en la ESPEL solo se recibe asignaturas en su mayoría solo teóricas.

Fuente: Páginas web de Universidades

2.7.2. Factor político – legal

Según (CEAACES, 2011), en su criterio 5.3 con su literal C que menciona a la Infraestructura y Equipamiento y es explícito en las instalaciones físicas deben tener las características que permitan la interacción entre estudiantes y profesores, crear un ambiente que favorezca el desarrollo de actividades profesionales. Las aulas, laboratorios, instalaciones de práctica, equipo asociado a éstos deben ser adecuados y

con medidas de seguridad que permitan alcanzar los objetivos de la carrera y procurar un ambiente seguro y conducente al aprendizaje. La carrera debe proporcionar a los estudiantes oportunidades para aprender la utilización y las herramientas adecuadas relacionadas con cada una de las actividades formativas prácticas y teóricas de la carrera. [...]

Dentro de la tipificación en el sub - criterio C2 que habla de Laboratorios y/o instalaciones de práctica con su descriptor. La carrera dispone de los laboratorios y/o instalaciones de práctica y de los insumos necesarios y adecuados para el proceso de aprendizaje- enseñanza. La pertinencia con los procesos y resultados o logros del aprendizaje del equipamiento de la carrera en laboratorios y/o instalaciones de práctica e insumos se evalúa mediante los indicadores siguientes: (i) suficiencia y adecuación del equipamiento, de acuerdo a lo establecido en los objetivos educacionales, las necesidades relacionadas con las prácticas establecidas en las asignaturas y en los contenidos de éstas del currículo. (ii) mantenimiento y renovación de los equipos; (iii) disponibilidad de insumos para el uso de laboratorios.

Con esto es evidente que dentro del proceso que lleva a la Carrera y a la institución a un resultado exitoso en la Acreditación, es necesario contar con Laboratorios y/o Instalaciones que permitan una práctica adecuada en cada una de las áreas que integran la formación académica de los estudiantes, los mismos que deben satisfacer las necesidades de las carreras y a la vez estar equipados con lo suficiente para su uso adecuado de igual manera.

2.7.3. Factor económico, social y cultural.

Según menciona (Alvarado, 2014), Ecuador busca mejorar su industria turística de la mano de fuertes inversiones para así atraer a un 15 por ciento más de turistas y así poder entrar en la prestigiosa lista de las mayores potencias turísticas del mundo.

Con la intervención en la mayor feria de turismo del mundo afirmó que Ecuador tiene todo para convertirse en una potencia turística y con la espera de lograr que el turismo sea la tercera fuente de ingresos al finalizar el 2014.

El país ha recibido en 2013 un flujo de visitas de 1,670 millones de turistas, sobre es número se espera aumentar el 15 por ciento, sobre todo en turistas extranjeros.

Para esto dentro del presupuesto anual el gobierno aumentará de 40 millones de dólares en el 2013 a 660 millones durante los próximos cuatro años.

La campaña que ha desarrollado el gobierno “All You Need Is Ecuador” busca la difusión del país por diversos medios y se mantendrá por seis meses de abril a junio y se retomara desde octubre hasta diciembre de este año enfocándose en las principales ciudades del mundo como puntos focales para la promoción.

2.7.4. Factor turístico

Según (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2008) El establecimiento de las políticas de desarrollo del turismo sostenible en Ecuador, se sustenta en los objetivos de la política estatal con relación al turismo incluidos en la Ley de Turismo. También se han tenido en cuenta los convenios y acuerdos firmados por el MINTUR con otras instituciones, además del espíritu de trabajo que se ha manifestado durante la realización de todo el proceso de diseño del Plan, tanto en talleres como en las reuniones con los actores del turismo del país. Antes de determinar las políticas para el PLANDETUR 2020, se deben hacer algunas consideraciones previas a saber:

Todas las acciones que se presenten para el desarrollo del turismo en Ecuador o en relación al mismo, estarán guiadas e inspiradas por la

sostenibilidad. Este concepto se basa principalmente en sostenibilidad económica, social y ambiental; a la cual se integra la idea de calidad. Esta premisa política es la que da cabida y origen a todas las demás políticas, como sub-conceptos a desarrollar para contribuir a la sostenibilidad del turismo en Ecuador. Es decir, se toma como norma de país el apoyo a la sostenibilidad planteada en el PLANDETUR 2020 como criterio guía de cualquier política.

El turismo reúne excelentes características como herramienta económica para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Es una actividad económica no extractiva, de gran necesidad de uso de mano de obra personal y servicios directos, con necesidades de aprovisionamiento de insumos para su operación de forma transversal; y con requerimientos de capacidades técnicas compatibles con todos los niveles de alfabetización. Esto permite que se profile como actividad económica capaz de convertirse en una herramienta para la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Es importante destacar que el turismo es capaz de ser una herramienta más, pero no la única en este proceso nacional. Los Objetivos de Desarrollo del Milenio, a los cuales el turismo puede aportar de mejor manera y más directamente son los siguientes:

ODM7: Garantizar la sostenibilidad del ambiente

ODM8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

En particular, el turismo sostenible atiende a los ODM 7 y 8. Se debe destacar las alianzas estratégicas y operativas que el MINTUR tiene en este sentido. Para su ejecución en Ecuador, el Programa STEP (Turismo Sostenible y Erradicación de la Pobreza) para los Países Andinos contempla un proyecto de “Asistencia técnica para la inclusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) en el PLANDETUR 2006-2020”,

en alianza con el MINTUR, PNUD y la Secretaria de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (SODEM).

Uno de los mayores desafíos de la sostenibilidad en el turismo es su aplicación a gran escala del sistema turístico. La sostenibilidad normalmente se encuentra expresada en los niveles estratégicos, y aplicada en casos puntuales a nivel operativo. El desafío es llevar los criterios y su aplicación exitosa al resto del sistema turístico. Por esto, una de las políticas para el PLANDETUR 2020 es tener como premisa de actuación que todos sus programas, proyectos y actuaciones deberán estar orientados a una proyección de escala de los criterios de sostenibilidad estratégica y operativa.

Toda la actividad del turismo, una vez integrada con los criterios de sostenibilidad, deberá buscar que cualquier desarrollo esté orientado a mejorar la competitividad del destino en su conjunto y de los distintos destinos interiores del país.

El turismo resulta ser una actividad que reúne varios aspectos los mismos que evolucionan en uno permitiendo generar impulso en la economía y en la creación de nuevas oportunidades para incentivar a la competitividad dentro de un conjunto de actores que permiten orientar a cada una de las políticas de Estado que marca la sostenibilidad, el desarrollo constante y la generación de competencia entre actores de las diversas actividades que permitirán el desarrollo del país.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

Para la documentación de procesos se puede realizar un enfoque basado en los procedimientos cuando se trata de actividades de carácter operativo (Universidad Pontificia Bolivariana, 2013), y determinando así cuales son los procedimientos que se van a proponer en el resultado final de la presente investigación, es por esto que no ha sido primordial el establecer un levantamiento estricto de información pues se ha documentado la realidad de carácter interno que se lleva a cabo en el espacio de estudio para poder continuar con el desarrollo de la propuesta.

3.1. Definiciones

Es necesario para una adecuada comprensión de los términos a utilizarse dentro del levantamiento de procedimientos señalar los siguientes conceptos según (López, 2010):

Cliente: organización o persona que recibe un producto y / o servicio, y se clasifica en interno o externo.

Cliente interno: es el receptor de todo lo que debe hacerse en cada uno de los procesos internos de la Institución con la finalidad de satisfacer al usuario.

Cliente externo: usuario final que recibe el producto y/o servicio son aquellos que sea cercana la Institución para satisfacer alguna necesidad.

Ente o actor: persona o grupo que tenga responsabilidad o participación en el desempeño o éxito de una actividad, proceso o procedimiento en la organización.

Formulario: Documento utilizado para registrar los datos requeridos para la gestión de las unidades. Se destaca que un formulario se transforma en registro cuando se le incorporan datos.

Guía: documento que establece recomendaciones o sugerencias.

Normalizar: actividad que tiene por objetivo formalizar un proceso a través del cual se unifican criterios respecto a determinadas materias y se posibilita la utilización de un lenguaje común en un determinado campo de acción.

Planificar: es el proceso que permite determinar las acciones concretas y estratégicas que permitan de manera anticipada determinar o definir el curso de acción que ha de seguirse para alcanzar una situación deseada, haciendo uso racional de los recursos.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Sección de un programa que realiza operaciones bien definidas y enfocadas a un fin.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Proceso sustantivos: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan directamente para satisfacer una necesidad del cliente o usuario. Contemplan las actividades que generan mayor valor agregado y tienen un impacto sobre la satisfacción del usuario, es decir que sin ellos no se puede atender al usuario, o se tendría la ausencia del servicio. Constituyen la esencia, la razón de ser de la unidad.

Procesos complementarios: conjunto de otras actividades que no siempre se deben realizar, pero que cuando se realizan, añaden valor al proceso sustantivo.

Procesos de apoyo: conjunto de actividades que permiten gestionar los recursos para la ejecución de los procesos sustantivos y complementarios.

Registros: documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos.

Responsabilidad: la obligación de cumplir una orden o acatar un mandato y de ejercer la autoridad conforme a las normas establecidas, además de dar cuenta de los resultados.

3.2. Delimitación del proceso

Como ya se ha establecido el análisis es directamente a cada una de las actividades (procedimientos) que contemplan y se llevan a cabo para el uso del espacio denominado Laboratorio perteneciente al departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio (CEAC) y que es utilizado por los estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelería.

Según el Reglamento Orgánico de la ESPE (Anexo E) y el Reglamento del Laboratorio de Gastronomía (Anexo F) se puede determinar la existencia de tres directrices en forma específica.

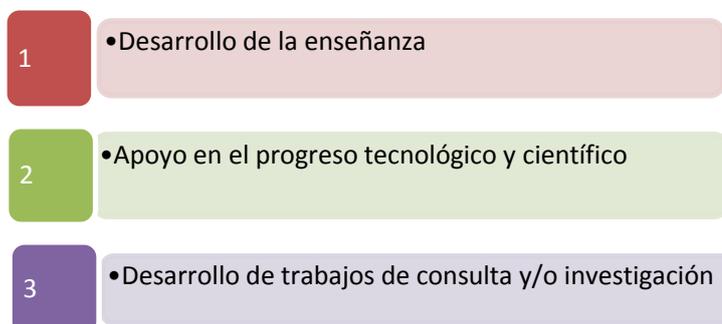


Gráfico 3. 1. Directrices ESPE

Fuente: Directrices Reglamento Orgánico de la ESPE

Siendo estas directrices las que determinaran el sistema para la organización y desarrollo de actividades a través de un orden y secuencia que se ha podido establecer como base al reglamento y al haber estudiado los procesos (Velasco, 2010), puedo reflejar los entes generadores de los tipos de procesos existentes que a continuación se encuentran descritos permitiendo así delimitar las actividades que cada ente dentro de los procedimientos desempeña y que serán parte primordial para el desarrollo posterior de la investigación.

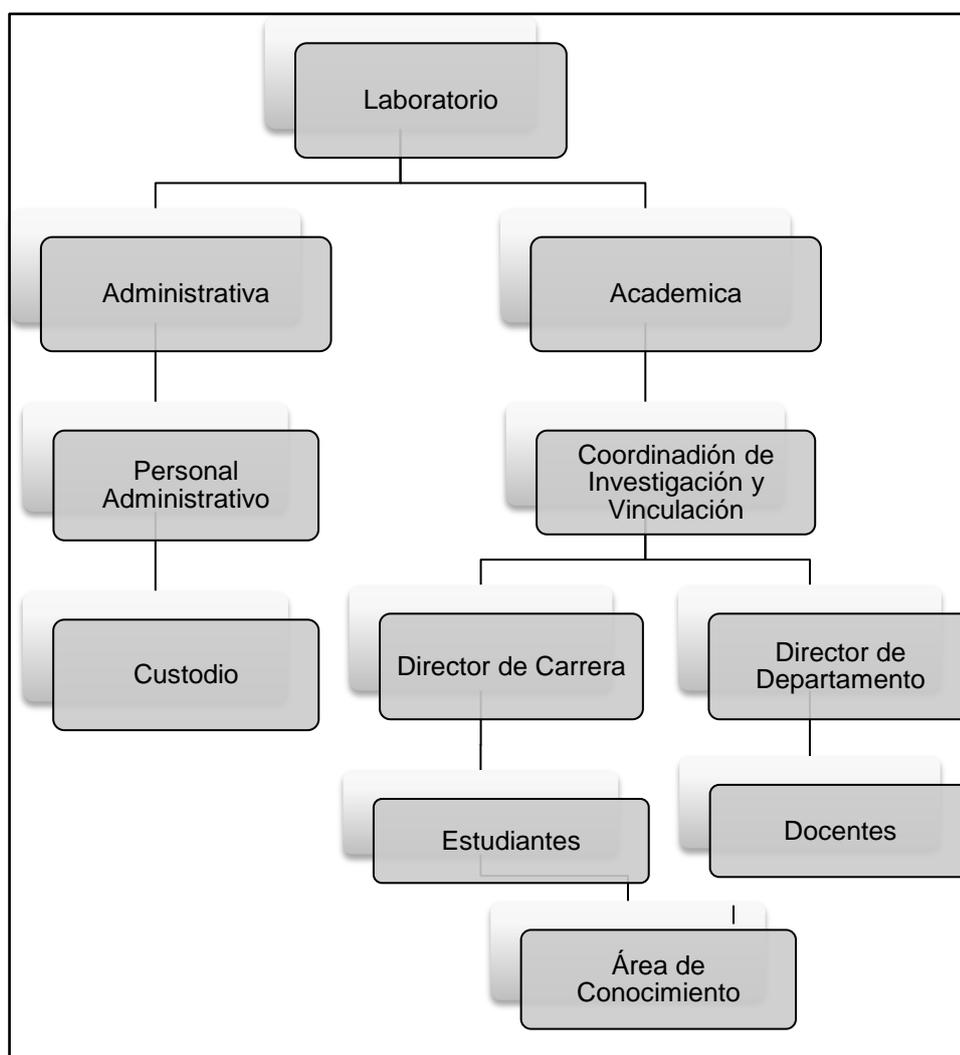


Gráfico 3. 2. Entes generadores de Procesos dentro de la ESPE

Fuente: Estructura Orgánica ESPE

En base a la estructura establecida se ha podido determinar tres tipos de procesos que intervienen y los mismos son generados por los entes ya antes mencionados, como son:

a) Procesos sustantivos.

Se establecen dentro del organigrama como las actividades que realizan Custodio, Docentes, y Estudiantes.

Notándose la necesidad que se determine el adecuado personal para ocupar el puesto de custodio el mismo que sirva de orientación para sus usuarios; permitiendo además no solo establecer un control sino ayudando en la determinación y el desempeño de los estudiantes que antes eran dirigidos y orientados solo por el docente de la asignatura, para poder direccionar el uso hacia la investigación y vinculación. Al reconocerlos como los entes principales y causales de la generación del procedimiento.

Así en base a la bibliografía de manuales de procedimientos que expresa que los procesos operativos hacen evidente la realización de actividades mutuamente relacionadas y que son propias del proceso, las mismas que permitirán llevar un control y así la toma de decisiones dentro del espacio y con cada una de las actividades que en él se lleven a cabo, todo esto a fin de satisfacer la necesidad del cliente o usuario dentro del sistema y organigrama, es decir que sin ellos no se podría generar el servicio,

b) Procesos complementarios.

Según el organigrama establecido consta el Coordinador de Investigación y Vinculación con la Colectividad como eje fundamental y ente principal para el desarrollo de uno de los procesos que no se ha desarrollado con énfasis dentro del uso de los laboratorios, no solo de la carrera sino en forma general, además de los coordinadores de áreas de conocimiento y

prácticas pre – profesionales. Dentro de la ejecución adecuada de las actividades que permitirán el desarrollo de los ejes de formación que se establecen como son Turismo, Hotelería y Gastronomía, impulsando a la práctica y búsqueda de temas de interés, permitiendo el desarrollo de las capacidades de los usuarios del espacio asignado para la práctica y manteniendo un control adecuado de la actividad realizada por los estudiantes.

Se delimita porque los procesos complementarios hacen referencia a aspectos que no son indispensables dentro de la ejecución completa del proceso según expresa la bibliografía.

c) Procesos de apoyo.

Permiten una correlación con las actividades en la Dirección de Carrera y Dirección de Departamento como parte externa y de apoyo para la ejecución del desarrollo del proceso dentro del Laboratorio. Al hacer referencia a este tipo de procesos se puede establecer que se determinan con las personas necesarias para la gestión, coordinación y supervisión del proceso en su totalidad.

3.3. Recolección de la información

Las técnicas que usualmente se utilizan para recabar la información necesaria son:

3.3.1. Investigación documental

Para la presente investigación se ha recolectado información detallada como la situación actual no solo de la Universidad, la Carrera sino del tema central de la investigación que es el Laboratorio. Además de la situación externa con cada uno de los factores que tienen injerencia en el

desenvolvimiento y ejecución de las actividades de la institución y por consiguiente los espacios que a esta corresponden, todo esto se encuentra desarrollada en el Capítulo II y parte de ella se encuentra como anexo.

3.3.2. Entrevista directa

Además para obtener la información se contará con fichas que han sido elaboradas específicamente para la presente investigación tomando como base unas establecidas en Mideplan para el levantamiento de procesos, en la que se incluye en forma detallada las actividades que delinear el proceso razón de la presente investigación, que posteriormente será utilizada en el desarrollo del manual:

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Nombre de la Institución: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L

Responsable de la ejecución del procedimiento: Director/a del Departamento

Nombre del proceso / procedimiento: Gestión Departamental

Fecha: 24-07-2014

Nombre de la unidad administrativa: Dirección

Tabla 3. 1.

Levantamiento de procesos Dirección departamental

N°	Descripción de la actividad	Cumple	No Cumple	Punto de control	Sugerencias para mejoras	Documentos que utiliza	Equipos que utiliza
1.	Desempeña como tal la dirección y control administrativo y disciplinario del personal y medios de los laboratorios		X	Coordinador de Vinculación y Laboratorista			
2. 2	Coordina las actividades entre los laboratorios con el Departamento y demás dependencias de la ESPE.	X		Coordinador de Vinculación y Laboratorista		Memorandos	

Continúa →

3.	Promueve la suscripción de convenios y prestación de servicios, relacionados a los laboratorios, con otras instituciones	X		Coordinador de Vinculación y Laboratorista		Memorandos	
4.	Supervisar la ejecución y desarrollo de cada uno de los contratos y convenios que se mantengan por prestación de servicios, instalación y puesta en marcha de equipos.		X	Coordinador de Vinculación y Laboratorista		Informes y memorandos	
5.	Procura el personal de apoyo necesario y controla su desempeño	X		Coordinador de Vinculación y Laboratorista		Informes	
6.	Mantener contacto con fabricantes y distribuidores de equipos, materiales y elementos de laboratorio para obtener información actualizada sobre los adelantos.		X	Coordinador de Vinculación y Laboratorista	Mantener actualizado el listado de proveedores	Proformas Facturas Informes Memorandos	
7.	Controlar el manejo de los fondos de caja chica, autorizando las adquisiciones que se requieran.		X	No		Ninguno	
8.	Informar sobre la utilización del fondo de caja chica.		X	No		Ninguno	

Análisis:

El formato aplicado a la Directora del Departamento presenta actividades que se encuentran dentro de su pertinencia en la institución y el Departamento según lo menciona el Reglamento de Uso de Laboratorios dando a conocer que tres de las mencionadas son las únicas que cumple y el resto no las cumple, pues existen personas que se encargan de la realización de estas de acuerdo a designaciones que se hacen bajo referencia a los documentos que son necesarios como memorandos e informes y cuando se requiere el uso de otros documentos ocasionales como son proformas y facturas todo esto en cuanto a la opinión de la mencionada, destacando que entre las personas que pertenecen al grupo de las personas designadas para el cumplimiento de las actividades no desempeñadas por la Directora están el Coordinador de Vinculación y Laboratorista que si bien es cierto tiene mayor injerencia en este espacio.

Sería importante conocer el Reglamento ya existente y así conocer las responsabilidades que en este se les ha otorgado tanto a autoridades, docentes, militares y estudiantes, sin dejar de lado la necesidad de contar con una herramienta que permita establecer de una mejor forma las responsabilidades de cada uno de los entes inmersos en la actividades que tienen relación directa con y en el Laboratorio, con esto se lograría tener una mayor interacción y efectividad en las actividades que se llevan a cabo en este espacio.

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Nombre de la Institución: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L

Responsable de la ejecución del procedimiento: Director de Carrera

Nombre del proceso / procedimiento: Gestión Docencia

Fecha: 28-07-2014

Nombre de la unidad administrativa: Dirección Carrera

Tabla 3. 2.

Levantamiento de procesos Dirección de carrera

N°	Descripción de la actividad	Cumple	No Cumple	Punto de control	Sugerencias para mejoras	Documentos que utiliza	Equipos que utiliza
1.	Desempeña como tal la dirección y control administrativo y disciplinario del personal y medios de los laboratorios		X	Jefatura administrativa, dirección departamental CEAC	Pertenencia Director de la carrera		
2.	Coordina las actividades entre los laboratorios con el Departamento y demás dependencias de la ESPE.	X		Asignaturas Laboratorio	Coordinación de laboratorio (coordinador académico)	-Hojas de control de asistencia de asignaturas -Memorandos e informes	Oficina de dirección de carrera
3.	Promueve la suscripción de convenios y prestación de servicios, relacionados a los laboratorios, con otras instituciones	X		Jefatura de vinculación Coordinación de vinculación del departamento CEAC	Articular los procesos académicos comprendidos a las jefaturas de vinculación e investigación	Proyectos de vinculación	
<i>Continúa →</i>							

4.	Supervisar la ejecución y desarrollo de cada uno de los contratos y convenios que se mantengan por prestación de servicios, instalación y puesta en marcha de equipos.	X		Jefatura administrativa, Laboratorio Áreas de conocimiento (gastronomía)	Contar con un responsable de compras públicas en el departamento CEAC	-Informes de administración de proyectos de investigación	
5.	Procura el personal de apoyo necesario y controla su desempeño	X		Dirección de departamento CEAC Jefatura administrativa	Que el control sea llevado por la dirección de la carrera Y se considera al laboratorio como un nivel académico	-Informes de necesidad para selección de personal	
6.	Mantener contacto con fabricantes y distribuidores de equipos, materiales y elementos de laboratorio para obtener información actualizada sobre los adelantos.	X		Responsable del laboratorio (laboratorista)	Que se presente cada año al menos un proyecto de implementación y mejora	-Documentos o informes de reuniones, visitas con proveedores	
7.	Controlar el manejo de los fondos de caja chica, autorizando las adquisiciones que se requieran.		X	Laboratorio (laboratorista) Jefatura Administrativa	Rendición de cuentas	-Ninguno	
8.	Informar sobre la utilización del fondo de caja chica.		X	Laboratorio (laboratorista)	Rendición de cuentas		

Análisis:

Según la opinión que detalla el formato aplicado al responsable de la Dirección de Carrera se muestra que muchas de las actividades no las realiza pero es explícito en indicar sugerencias para lograr a su parecer el éxito en el desarrollo de las actividades enmarcadas dentro del Laboratorio, como por ejemplo la relación directa con las jefaturas de investigación, la coordinación con coordinadores académicos, la orientación a fortalecer el personal que desempeñaría sus actividades dentro del laboratorio y a la vez permitiría una nueva designación o nombre para este espacio, además de la

necesidad de que exista mayor pertinencia de la Dirección de Carrera para que permitan al Laboratorista una mejor ejecución del control de todo lo que tiene a su cargo, contando con puntos de control dentro del Departamento.

Cabe recalcar que según el Director es necesario mantener documentos que se orienten a este fin, a más de informes y memorandos aplicables dentro de cada una de las actividades a realizarse en ellos, proyectos de vinculación e informes que ratifiquen el avance en cada uno de ellos permitiendo así establecer lineamientos que estimen el avance o correctivos a realizarse y que servirán de base en la gestión que como dirección se podrá generar.

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Nombre de la Institución: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L

Responsable de la ejecución del procedimiento: Laboratorista

Nombre del proceso / procedimiento: Gestión Logística y Mantenimiento de los Laboratorios

Fecha: 29 de Julio 2014

Nombre de la unidad administrativa: Laboratorio para Prácticas de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.

Tabla 3. 3.

Levantamiento de procesos Laboratorista

N°	Descripción de la actividad	Cumple	No Cumple	Punto de control	Sugerencias para mejoras	Documentos que utiliza	Equipos que utiliza
1.	Organiza y supervisa el desarrollo de las prácticas, conforme los grupos de práctica apropiados.	SI		Docente Laboratorista		Hoja de requisición	Manejo de cocina
2.	Programa un adecuado plan de mantenimiento de los equipos a su cargo.	SI		Laboratorista	Otorgar un presupuesto adecuado	Informes	Ninguno
3.	Atiende y regula los préstamos de equipos y pérdidas de materiales solicitados al laboratorio			Laboratorio	Sistema de control informático	Hojas de requisición	Ninguno
4.	Coordina las visitas de otras entidades y personas ajenas a la ESPE, de manera que se efectúa previa planificación.						

Continúa →

5.	Organiza y supervisa el desarrollo de las practicas, conforme los grupos de practica apropiados.	SI		Laboratorios	Cámaras de control	Horario de clases y prácticas	
6.	El equipo y los materiales estarán a cargo directamente del Laboratorista, el mismo que será responsable de su mantenimiento y conservación.	SI		Laboratorio	Implantar un sistema de detector de metales	Ninguno	Sistema informático de menaje
7.	Prepara un listado crítico de repuestos para todos los equipos y tramita su adquisición.	SI		Laboratorio		Hojas de requerimiento	
8.	Organiza un kárdex de mantenimiento por equipo, repuesto y más accesorio.						
9.	Organiza en cada laboratorio un biblioteca de manuales mantenimiento a todos los equipos						
10.	Asistir a cursos de capacitación y más eventos que tengan relación con sus funciones.						
11.	El equipo y los materiales estarán a cargo del Laboratorista, el mismo que será responsable de su mantenimiento y conservación.	SI		Laboratorios		-Control de mantenimientos	Informáticos
12.	Presenta informe de actividades	SI		Departamento		Informes	Informáticos
13.	Informa la necesidad de mantenimiento correctivo	SI		Departamento		-Oficios -Informes	Informáticos
14.	Prepara con anticipación y de acuerdo a la planificación de las prácticas, todo el material y equipos necesarios.	SI		Laboratorios		Horario de clases Oficios de necesidad de laboratorio	
15.	Efectúa el mantenimiento rutinario del equipo de laboratorio	SI		Laboratorio			Limpieza
16.	Mantiene actualizado los estados y kárdex de equipos, materiales, repuestos y accesorios.	SI		Laboratorio		Actas de recepción	Informáticos
17.	Lleva el libro de vida de cada uno de los equipos.						
18.	Cumple únicamente actividades relacionadas con el laboratorio.	SI		Departamento			
19.	Colabora con el control de la disciplina de los alumnos que están dentro del laboratorio	SI		Laboratorio	Poner cámaras de vigilancia		
20.	No puede mostrar documentos o equipos su cargo sin previa autorización de su jefe inmediato	SI		Director de carrera		Memos recibidos	
21.	Responde por daños, perdidas de equipos entregados a su cargo.	SI		Laboratorio		Kárdex	

Análisis:

Al analizar el formato realizado en base al Reglamento de Uso de Laboratorios de la institución, que fue aplicado al Laboratorista se determinó que en su gran mayoría se cumplen las actividades, permitiendo así tomar importancia en sugerencias que son necesarias a su parecer como son asignar presupuestos adecuados, agregar sistemas y equipos de control, detector de metales para mejorar y en lo que respecta a documentos que utiliza puede establecer hojas de requisición, informes, horarios de clases, oficios, control de mantenimiento, actas de recepción, memos y kárdex que permitirán un mejor desarrollo en las actividades dentro del área de trabajo al igual que un mayor control para así establecer una forma adecuada de trabajo con relación directa con la dirección de Carrera y Departamento.

Es evidente que en este puesto se ha tomado mayor cuidado al determinar las responsabilidades pero es importante estimar que será necesario realizar modificaciones para tener una injerencia total en el desarrollo de sus actividades y con cada uno de los entes que le permiten cumplir con su papel dentro del laboratorio pues aunque no sea un gran número de actividades que no se realizan se puede tomar actividades correctiva dentro de este puesto como insumo en el producto final de esta investigación.

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Nombre de la Institución: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L

Responsable de la ejecución del procedimiento: Docente Gastronomía

Nombre del proceso / procedimiento: Gestión Logística y Mantenimiento de Laboratorios.

Fecha: 23-07-2014

Nombre de la unidad administrativa: Dpto. CEAC

Tabla 3. 4.

Levantamiento de procesos Docente Gastronomía

N°	Descripción de la actividad	Cumple	No Cumple	Punto de control	Sugerencias para mejoras	Documentos que utiliza	Equipos que utiliza
1.	Coordina las actividades académicas de los laboratorios con cada uno de los cursos asignados a su cargo.	X		Asistencia		Hoja de control de asistencia	
2.	Planifica y coordina el número de horas de clases prácticas de acuerdo al número de estudiantes y a la disponibilidad de equipos.	X		Cumplimiento del sílabo presentación de informes finales	Limitar el grupo de estudiantes a 24 personas que es la capacidad máxima	Sílabo de asignatura Planificación académica	
3.	Controla y supervisa las actividades académicas en el laboratorio.	X		Rúbrica	Estandarizar la hoja de rúbrica	Hoja de rúbrica de talleres	Laboratorio de gastronomía
4.	Planifica y organiza eventos académicos que tiendan a elevar el nivel de conocimientos del personal de técnicos laboratoristas.		X		Organizar congresos de gastronomía por semestre. Planificar cursos de capacitación.		
5.	Coordina y presenta proyectos de investigación en coordinación con el Director de la facultad y el Laboratorista.		X		Planificar horas de investigación para cada semestre.		
6.	Es responsable de investigar las necesidades de mantenimiento correctivo en los laboratorios				Coordinar por medio de un informe esta necesidad, firmado por docente y laboratorista.		
7.	Controla la disciplina de los alumnos dentro de los laboratorios	X		Comportamiento		Hoja de rúbrica de talleres	
8.	Adopta acciones necesarias para el uso y funcionamiento correcto de los equipos implementando normas de seguridad	X		Manual de uso de cada equipo y utensilio BPM.	Elaborar un manual de funcionamiento para el laboratorio	Manuales técnicos de cada equipo	Equipos y utensilios de laboratorio
9.	Sugiere trabajos de tesis para que sean considerados como temas de tesis de grado.	X			Las sugerencias de tema sean considerados como temas de Proyecto integrador.		

Continúa →

10.	Propone y ejecuta trabajos de investigación en las áreas que fue factible en coordinación con el Laboratorista.		X				
11.	Entrega semestralmente el detalle de las necesidades para el normal desenvolvimiento de actividades previo al inicio de cada periodo de clases.		X		Generar un formato de necesidades para ser entregado al fin de cada parcial.		

Análisis:

Según la presente ficha aparece una división entre el cumplimiento y no de las actividades presentadas en el formato pero como indica el Docente del Área de Gastronomía es conveniente planificar académicamente cada una de las asignaturas, establecer un número exacto de estudiantes para una mejor captación y desarrollo en las clases, estandarizar la hoja de rubricas que permita llevar un control a largo plazo, integrar en los syllabus de cada asignatura la presentación de proyectos de investigación, congresos que permitan la relación entre universidades y así desarrollar programas de capacitación no solo para estudiantes sino para docentes implícitos en las practicas dentro del laboratorio.

Tiene actividades que conjuntamente con el Laboratorista las puede realizar es así que para establecer la necesidad de realizar mantenimientos a los equipos es necesario entregar requerimientos y pedidos por parte del docente, además considera como sugerencia la elaboración de un Manual que es la base de esta investigación orientado así a su correcta ejecución en base a opinión de uno de los expertos del área.

A la vez utilizar herramientas (manuales) que permitan establecer registros donde consten los procesos que se deben llevar a cabo dentro de los espacios determinados para la práctica, es primordial implementar la vinculación con la colectividad y sugerir temas para el desarrollo de

proyectos de grado de los estudiantes así como también parte de su responsabilidad será el generar un formato de necesidades que se entregara semestralmente.

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Nombre de la Institución: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L

Responsable de la ejecución del procedimiento: Docente Área Hotelera

Nombre del proceso / procedimiento: Gestión Logística y Mantenimiento de Laboratorios

Fecha: 05-08-2014

Nombre de la unidad administrativa: Dpto. CEAC

Tabla 3. 5.

Levantamiento de procesos Docente Hotelería

N°	Descripción de la actividad	Cumple	No Cumple	Punto de control	Sugerencias para mejoras	Documentos que utiliza	Equipos que utiliza
1.	Coordina las actividades académicas de los laboratorios con los cursos asignados a su cargo.	X					Laboratorio de hotelería
2.	Planifica y coordina el número de horas de clases prácticas de acuerdo a los estudiantes y a la disponibilidad de equipos.	X			Considerar la compra de colchones, lencería, cobijas, edredones. Carro de camarera Art. de limpieza (escoba , pala)		Regiduría de pisos Camas Peinadoras Closets Artículos de limpieza
3.	Controla y supervisa las actividades académicas en el laboratorio.	X					
4.	Planifica y organiza eventos académicos que tiendan a elevar el nivel de conocimientos del personal de técnicos laboratoristas.		X				
5.	Coordina y presenta proyectos de investigación en coordinación con el Director de la facultad y el Laboratorista.		X				
6.	Es responsable de investigar las necesidades de mantenimiento correctivo en los laboratorios.	X					
<i>Continúa →</i>							

7.	Controla la disciplina de los alumnos dentro de los laboratorios.	X					
8.	Adopta acciones necesarias para el uso y funcionamiento correcto de los equipos implementando normas de seguridad	X					
9.	Sugiere trabajos de tesis para que sean considerados como temas de tesis de grado.	X					
10.	Propone y ejecuta trabajos de investigación en las áreas que fue factible en coordinación con el Laboratorista.		X				
11.	Entrega semestralmente el detalle de las necesidades para el normal desenvolvimiento de actividades previo al inicio de cada periodo de clases.	X					

Análisis:

En base a lo expuesto en el formato aplicado a la Docente del área Hotelera y al tener como antecedente la existencia pero poca funcionalidad que se le da al espacio otorgado para la práctica de las diversas asignaturas del área académica en mención se determina que actividades se realizarán pero es evidente la necesidad de adquirir equipos e indumentaria que permitirá mejorar la practica en el espacio destinado a esta área.

Es pertinente mencionar que se considera una mejor coordinación con la Dirección para poder así mantener una correcta planificación y llevar un control adecuado del uso que se le dé a este espacio para ser de utilidad no solo para los docentes que imparten la cátedra sino también para los estudiantes que son prioridad al establecer un conocimiento teórico – práctico que deberá tener una base que sustente la utilización nueva que se le dará a este espacio en los posteriores periodos.

Es importante estimar la presentación de reportes e informes que permitan la evolución adecuada de las actividades y equipos que en este se puedan encontrar, permitiendo un adecuado mantenimiento y uso.

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Nombre de la Institución: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L

Responsable de la ejecución del procedimiento: Docente Área Turismo

Nombre del proceso / procedimiento: Gestión Logística y Mantenimiento de Laboratorios

Fecha: 30-07-2014

Nombre de la unidad administrativa: Dpto. CEAC

Tabla 3. 6.

Levantamiento de procesos Docente Turismo

N°	Descripción de la actividad	Cumple	No Cumple	Punto de control	Sugerencias para mejoras	Documentos que utiliza	Equipos que utiliza
1.	Coordina las actividades académicas de los laboratorios con cada uno de los cursos asignados a su cargo.		X		Creación de laboratorios para turismo	Fichas	Cuerdas Arneses
2.	Planifica y coordina el número de horas de clases prácticas de acuerdo al número de estudiantes y a la disponibilidad de equipos.		X		Existencia de laboratorios	-Fichas de control -Manual	
3.	Controla y supervisa las actividades académicas en el laboratorio.		X		Existencia de laboratorios		
4.	Planifica y organiza eventos académicos que tiendan a elevar el nivel de conocimientos del personal de técnicos laboratoristas.		X		Existencia de laboratorios		
5.	Coordina y presenta proyectos de investigación en coordinación con el Director de la facultad y el Laboratorista.		X		Existencia de laboratorios		
6.	Es responsable de investigar las necesidades de mantenimiento correctivo en los laboratorios.		X		Existencia de laboratorios		
7.	Controla la disciplina de los alumnos dentro de los laboratorios.		X		Existencia de laboratorios		
8.	Adopta acciones necesarias para el uso y funcionamiento correcto de los equipos implementando normas de seguridad		X	No existe laboratorios	Existencia de laboratorios		
9.	Sugiere trabajos de tesis para que sean considerados como temas de tesis de grado.	X		Planes de tesis	Mejor control y más apertura de temas de tesis	Metodologías y seguimiento de tesis	Avances Tesis
<i>Continúa →</i>							

10.	Propone y ejecuta trabajos de investigación en las áreas que fue factible en coordinación con el Laboratorista.						
11.	Entrega semestralmente el detalle de las necesidades para el normal desenvolvimiento de actividades previo al inicio de cada periodo de clases.		X		Que exista pedidos formales	Ninguno	Ninguno

Análisis:

Dentro del formato aplicado al docente del Área de Turismo se pudo establecer el siguiente análisis, recalcando que en la actualidad no se cuenta con un espacio que se haya establecido para la práctica de asignaturas de esta área a más de un lugar que permite la práctica de campismo donde el armado de carpas, preparación de senderos es necesario y aplicable.

Indicando una segmentación entre el cumplimiento y el incumplimiento de las actividades y haciendo evidente la necesidad del espacio ya mencionado conjuntamente con un instrumento que permita establecer su uso adecuado para poder brindar un servicio adecuado a los entes que requieran realizar la práctica y ya no solo de una asignatura.

Además de poder generar proyectos de investigación que permitan abarcar otra de las áreas que pertenecen a la formación académica y que a sido de gran aceptación dentro de los estudiantes siendo así necesario fortalecerla para un lograr mayores objetivos en el desempeño fuera de las aulas.

3.3.3. Encuesta

Siendo necesario obtener información real y actualizada se ha desarrollado un formato de encuesta, el mismo que permitirá recopilar la información que se requiere para continuar con el trabajo de investigación y a la vez hace participes a los usuarios del área en investigación.

La encuesta es una técnica desarrollada y aplicada de forma escrita, que permite adquirir información de interés a través de un cuestionario, este se aplicará a un número determinado de estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, que se conocerá posterior al muestreo que se llevará a cabo en base al total de los mismos.

a. Prueba Piloto

Para poder realizar la recolección de datos fue necesario establecer una prueba piloto a un grupo limitado de usuarios de los Laboratorios existentes y a la vez un grupo de docentes los mismos que pudieron emitir las falencias en los procesos que sirvieron para las posibles correcciones antes de aplicar al grupo completo seleccionado.

b. Población:

Para la presente investigación se tomará una población conformada por 200 estudiantes que forman el grupo de usuarios actuales y futuros de los laboratorios de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera que pertenecen al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio CEAC, los usuarios integran los diez niveles distribuidos de I a IX.

c. Censo:

Un censo incluye una enumeración completa de los elementos de una población, los parámetros se pueden calcular de manera directa. Un censo se puede realizar y es recomendable cuando la población es pequeña pues en un muestra grande no es realista. (Malhotra, Investigación de Mercados un enfoque aplicado, 2004)

Por lo antes mencionado no se trabajará con una muestra ya que es necesario trabajar con toda la población que conforman el grupo de

estudiantes que utilizan los laboratorios para obtener resultados de mayor confiabilidad, de esta forma es pertinente desarrollar un censo a toda la población para que la información que se llegue a obtener sea verídica al momento de analizar y buscar una base real para poder desarrollar la propuesta a la que se enfoca la investigación, notándose las necesidades, y falencias que presentan los integrantes de la Carrera para encontrar pautas de solución y mejoras para posteriores periodos académicos y futuros integrantes de la Carrera.

a) Modelo de la encuesta

 **ENCUESTA**

Objetivo: Identificar la pertinencia de uso y funcionamiento de laboratorios para las prácticas pre profesionales de los estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera. Por lo cual agradezco Señores estudiantes su colaboración en el desarrollo de la misma.

Género: M () F ()	Estado Civil:	Nivel al que pertenece:																						
Lugar de nacimiento:	Soltero <input type="checkbox"/>	Primero <input type="checkbox"/>	Sexto <input type="checkbox"/>																					
Provincia:.....	Casado <input type="checkbox"/>	Segundo <input type="checkbox"/>	Séptimo <input type="checkbox"/>																					
Ciudad:.....	Divorciado <input type="checkbox"/>	Tercero <input type="checkbox"/>	Octavo <input type="checkbox"/>																					
Edad:		Cuarto <input type="checkbox"/>	Noveno <input type="checkbox"/>																					
		Quinto <input type="checkbox"/>																						
1. Conoce ud el significado de perfil profesional? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>																								
2.Cuál de las siguientes áreas son las que Ud. tiene pensado ejercer luego de egresar de la Carrera Turismo <input type="checkbox"/> Gastronomía <input type="checkbox"/> Hotelera <input type="checkbox"/>																								
3. Usted a utilizado los laboratorios para las prácticas de Turismo <input type="checkbox"/> Gastronomía <input type="checkbox"/> Hotelera <input type="checkbox"/>																								
4. Conoce el reglamento de uso de laboratorios de la Universidad de las Fuerzas Armadas y los procesos que se requieren para el uso de estos? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>																								
Argumete su respuesta.....																								
5. Considera necesario que se documente los proceso para uso y manejo del laboratorio mediante la realización de un Manual? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>																								
6. Considera necesario la proyección de espacios para prácticas de Turismo y Hotelera como parte del laboratorio? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>																								
7. Que laboratorio considera Ud. que aportaría más al perfil de competencias de la Carrera? Priorice en orden de importancia (1°,2°,3°)																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Laboratorio</th> <th>Importancia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Gastronomía</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) Hotelaria</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c) Turismo</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Laboratorio	Importancia	a) Gastronomía		b) Hotelaria		c) Turismo															
Laboratorio	Importancia																							
a) Gastronomía																								
b) Hotelaria																								
c) Turismo																								
8. Que laboratorios aportaría para la practicidad de las materias que usted ha recibido o está recibiendo en la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la ESPE son:																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Laboratorio</th> <th>Asignaturas</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agencia de Viajes</td> <td>Transporte Turístico, Agencia de viajes, Tráfico aéreo, Operación de tours, Computación avanzada, Legislación turística, Comercio electrónico, Francés, Quichua</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Area Pisos - Hti</td> <td>Regiduría de pisos, Técnicas de hospitalidad, Estadística, Gerencia hotelera, Mantenimiento y seguridad hotelera</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Itur</td> <td>Geografía Turística, Introducción al Turismo y Hotelaria, Campismo y recreación, Publicidad, Turismo cultural, Técnicas de gular, Turismo alternativo, Planificación Turística, Gerencia turística, Fundamentos de ecología, Protección al ambiente</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Restaurante</td> <td>Técnicas de restaurante, Enología, Operación de bares, Bases de producción culinaria, Dietética y nutrición, Gastronomía ecuatoriana, Producción culinaria Internacional, Contabilidad, Costos, Administración financiera</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Eventos y Banquetes</td> <td>Planificación de menús, Etiqueta y protocolo, Eventos y banquetes, Imagen y ambientación, Administración, Mercadotecnia.</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Panadería</td> <td>Panadería y repostería</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Laboratorio	Asignaturas		Agencia de Viajes	Transporte Turístico, Agencia de viajes, Tráfico aéreo, Operación de tours, Computación avanzada, Legislación turística, Comercio electrónico, Francés, Quichua	<input type="checkbox"/>	Area Pisos - Hti	Regiduría de pisos, Técnicas de hospitalidad, Estadística, Gerencia hotelera, Mantenimiento y seguridad hotelera	<input type="checkbox"/>	Itur	Geografía Turística, Introducción al Turismo y Hotelaria, Campismo y recreación, Publicidad, Turismo cultural, Técnicas de gular, Turismo alternativo, Planificación Turística, Gerencia turística, Fundamentos de ecología, Protección al ambiente	<input type="checkbox"/>	Restaurante	Técnicas de restaurante, Enología, Operación de bares, Bases de producción culinaria, Dietética y nutrición, Gastronomía ecuatoriana, Producción culinaria Internacional, Contabilidad, Costos, Administración financiera	<input type="checkbox"/>	Eventos y Banquetes	Planificación de menús, Etiqueta y protocolo, Eventos y banquetes, Imagen y ambientación, Administración, Mercadotecnia.	<input type="checkbox"/>	Panadería	Panadería y repostería	<input type="checkbox"/>			
Laboratorio	Asignaturas																							
Agencia de Viajes	Transporte Turístico, Agencia de viajes, Tráfico aéreo, Operación de tours, Computación avanzada, Legislación turística, Comercio electrónico, Francés, Quichua	<input type="checkbox"/>																						
Area Pisos - Hti	Regiduría de pisos, Técnicas de hospitalidad, Estadística, Gerencia hotelera, Mantenimiento y seguridad hotelera	<input type="checkbox"/>																						
Itur	Geografía Turística, Introducción al Turismo y Hotelaria, Campismo y recreación, Publicidad, Turismo cultural, Técnicas de gular, Turismo alternativo, Planificación Turística, Gerencia turística, Fundamentos de ecología, Protección al ambiente	<input type="checkbox"/>																						
Restaurante	Técnicas de restaurante, Enología, Operación de bares, Bases de producción culinaria, Dietética y nutrición, Gastronomía ecuatoriana, Producción culinaria Internacional, Contabilidad, Costos, Administración financiera	<input type="checkbox"/>																						
Eventos y Banquetes	Planificación de menús, Etiqueta y protocolo, Eventos y banquetes, Imagen y ambientación, Administración, Mercadotecnia.	<input type="checkbox"/>																						
Panadería	Panadería y repostería	<input type="checkbox"/>																						
9. Los laboratorios que dispone actualmente la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la ESPE son: Suficientemente adecuados <input type="checkbox"/> Medianamente adecuados <input type="checkbox"/> Inadecuados <input type="checkbox"/>																								
10.Cuál es el grado de satisfacción según la pertinencia académica del laboratorio utilizado para las prácticas de la carrera? Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Nada satisfactorio <input type="checkbox"/>																								
11.Cuál es su percepción en cuanto a los equipos y menajes con los que está equipado el laboratorio. Totalmente adecuado <input type="checkbox"/> Medianamente adecuados <input type="checkbox"/> Mal adecuados <input type="checkbox"/>																								

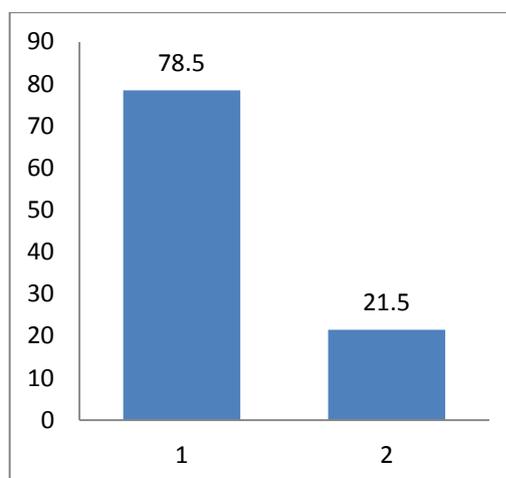
Gráfico 3. 3. Modelo encuesta

b) Análisis de la información

Luego de aplicar las encuestas a los estudiantes se dará a conocer un análisis de la información obtenida.

Pregunta N° 1**Tabla 3. 7.****Género**

	Valor	Porcentaje
Femenino	157	78,5
Masculino	43	21,5
Total	200	100

**Gráfico 3. 4. Género**

Interpretación. De los encuestados el 21.5% de los estudiantes corresponden al género masculino, mientras que el 78,5% corresponden al género femenino.

Pregunta N° 2

Tabla 3. 8.

Lugar de nacimiento por provincia

	Valor	Porcentaje
Cotopaxi	129	64,5
Pichincha	37	18,5
Tungurahua	21	10,5
Santo Domingo	1	0,5
Esmeraldas	1	0,5
Los rios	2	1
Loja	1	0,5
Manabi	1	0,5
Bolivar	2	1
Carchi	1	0,5
Sucumbios	1	0,5
El Oro	1	0,5
Caquetà-Colombia	2	1
Total	200	100

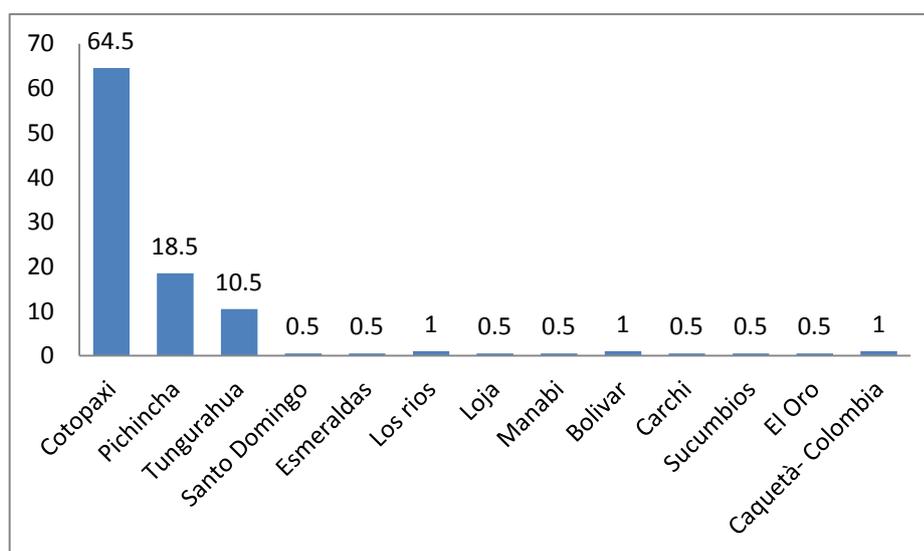


Gráfico 3. 5. Lugar de nacimiento – Provincia

Interpretación. Se evidencia que el 64,5% de los encuestados nacieron en la Provincia de Cotopaxi, siendo este el porcentaje más alto mientras que en un pequeño porcentaje se localizaron algunas de las otras provincias del Ecuador tanto de la Costa como de la Sierra además de Colombia.

Pregunta N° 3

Tabla 3. 9.

Lugar de nacimiento por ciudad

	Valor	Porcentaje
Latacunga	82	41
Salcedo	23	11,5
Pujili	16	8
Saquisili	8	4
Quito	28	14
Cayambe	1	0,5
Machachi	8	4
Ambato	21	10,5
Santo Domingo	1	0,5
San Lorenzo	1	0,5
Quevedo	1	0,5
Valencia	1	0,5
Loja	1	0,5
Manta	1	0,5
Echeandia	1	0,5
Guaranda	1	0,5
Tulcán	1	0,5
Lago agrio	1	0,5
Balsas	1	0,5
Florencia	2	1
Total	200	100

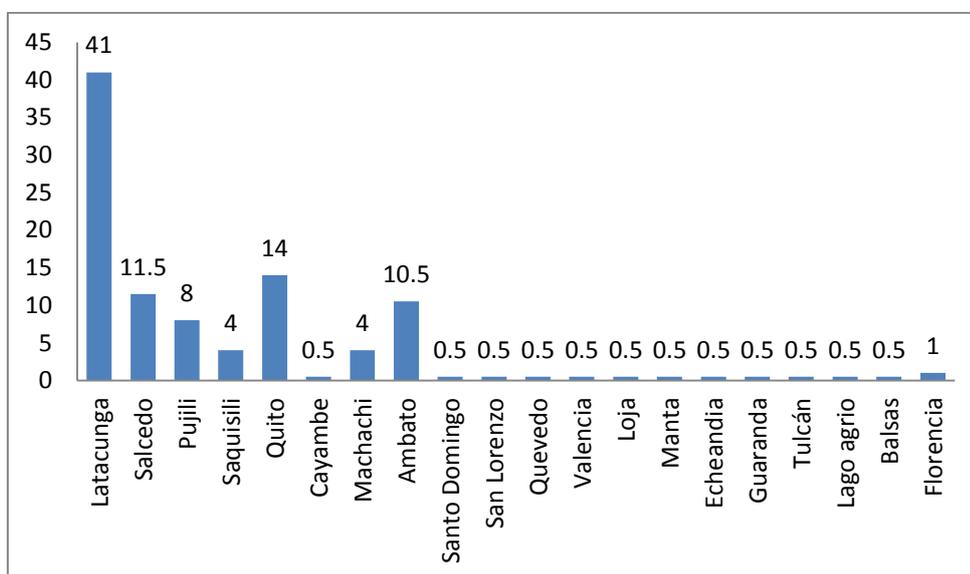
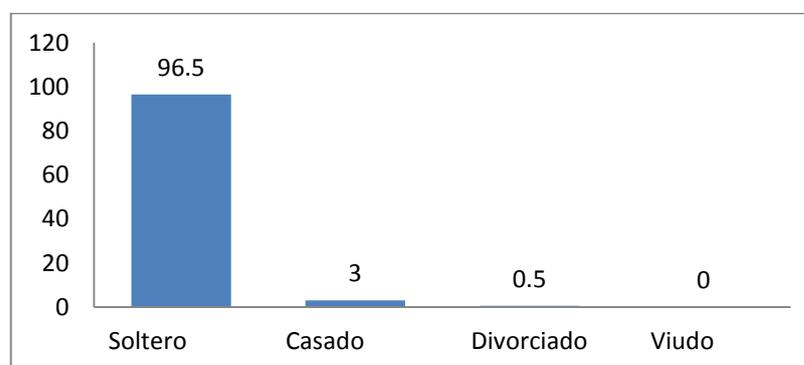


Gráfico 3. 6. Lugar de nacimiento – Ciudad

Interpretación. Se evidencio que el 40% pertenecen a la ciudad de Latacunga, siendo este el porcentaje más alto mientras que en un pequeño porcentaje se localizaron algunas de las otras provincias del Ecuador tanto de la Costa como de la Sierra además de Colombia.

Pregunta N° 4**Tabla 3. 10.****Estado civil**

	Valor	Porcentaje
Soltero	193	96,5
Casado	6	3
Divorciado	1	0,5
Viudo	0	0
Total	200	100

**Gráfico 3. 7. Estado Civil**

Interpretación. Se reflejó en cuanto al estado civil de los encuestados que priorizo la opción soltero en un 96,5% siendo este el porcentaje más alto mientras que el porcentaje restante se distribuyó en el resto de opción teniendo 0% en viudo.

Pregunta N° 5

Tabla 3. 11.

Nivel al que pertenece

	Valor	Porcentaje
Primero	47	23,5
Segundo	18	9
Tercero	35	17,5
Cuarto	26	13
Quinto	23	11,5
Sexto	16	8
Séptimo	6	3
Octavo	14	7
Noveno	15	7,5
Total	200	100

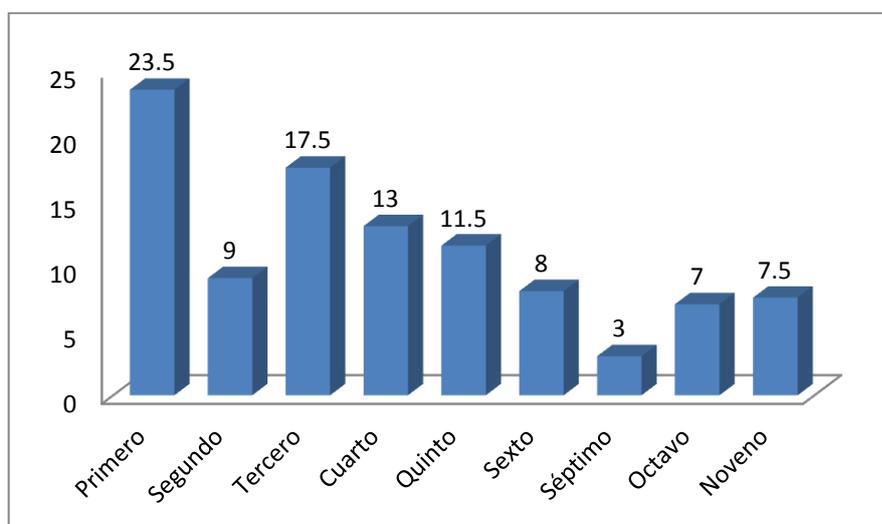
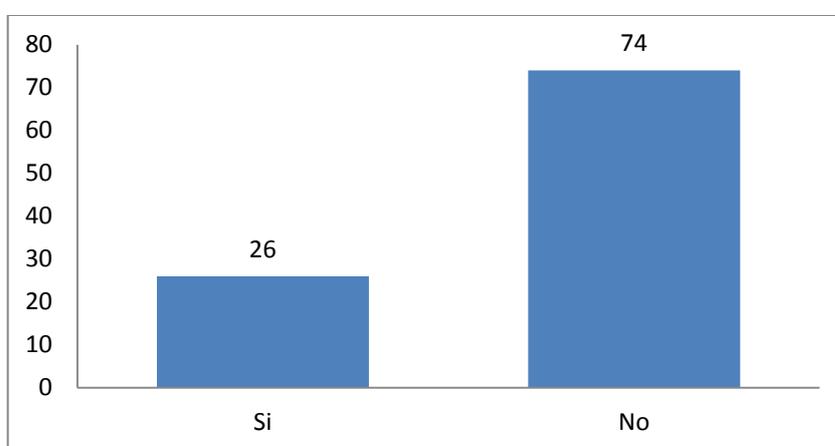


Gráfico 3. 8. Nivel al que pertenece

Interpretación. Es notorio establecer como más elevado al 23,5% que corresponde a los primeros niveles que han sido tomados en cuenta como futuros usuarios de los laboratorios y son más estudiantes según se encuentra en los registros.

Pregunta N° 6**Tabla 3. 12.****Significado de perfil profesional**

	Valor	Porcentaje
Si	52	26
No	148	74
Total	200	100

**Gráfico 3. 9. Significado de perfil profesional**

Interpretación. Del total de encuestados se ha evidenciado que el 74% no conoce el significado de perfil profesional, mientras que en un 26% si lo conocen completando así el 100%.

Pregunta N° 7

Tabla 3. 13.

¿Cuál de las siguientes áreas son las que Ud. tiene pensado ejercer luego de egresar de la Carrera?

	Valor	Porcentaje
Turismo	115	57,5
Gastronomía	26	13
Hotelería	59	29,5
Total	200	100

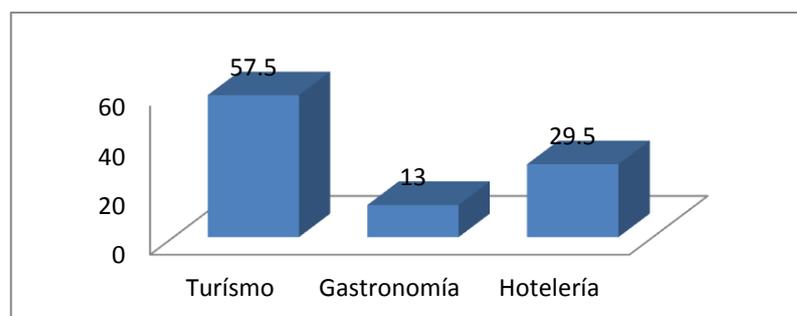


Gráfico 3. 10. Áreas a ejercer luego de egresar

Interpretación. Según lo expresado el mayor índice para el área que piensan ejercer en un futuro los estudiantes es con el 57,5% que corresponde al Turismo, seguido del 29,5% de Hotelería y el 13% que corresponde a Gastronomía evidenciando una diferencia relativa entre las tres áreas.

Pregunta N° 8

Tabla 3. 14.

¿Usted ha utilizado los laboratorios de?

	Valor	Porcentaje
Turismo	51	25,5
Gastronomía	76	38
Hotelería	73	36,5
Total	200	100

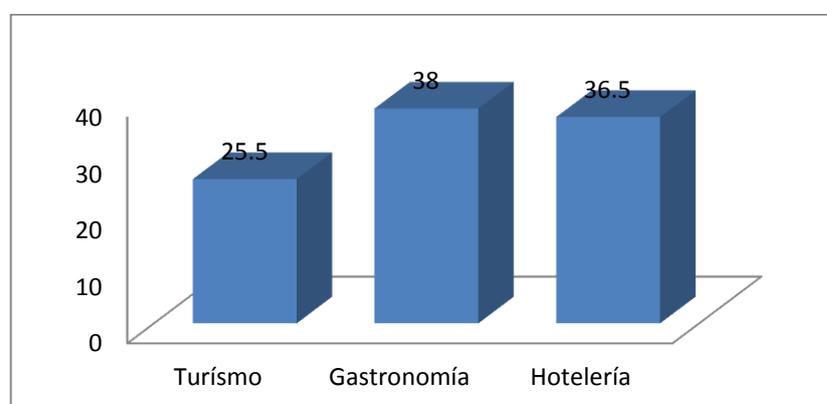


Gráfico 3. 11. Laboratorios utilizados en la Carrera

Interpretación. El 38% ha reflejado que el laboratorio más utilizado es el de Gastronomía, seguido del de Hotelería y por último el de Turismo que se denomina el área de práctica de campismo y el actual espacio que se está acondicionando para diversas prácticas en torno a las asignaturas que conforman esta área.

Pregunta N° 9

Tabla 3. 15.

¿Conoce el reglamento de uso de laboratorios de la Universidad de las Fuerzas Armadas?

	Valor	Porcentaje
Si	42	21
No	158	79
Falta de entrega por docente	23	11,5
No hay un manual	19	9,5
Falta de sociabilización	28	14
Solo entrado una ves	26	13
-	62	31
Total No	158	79
Total Si y No	200	100

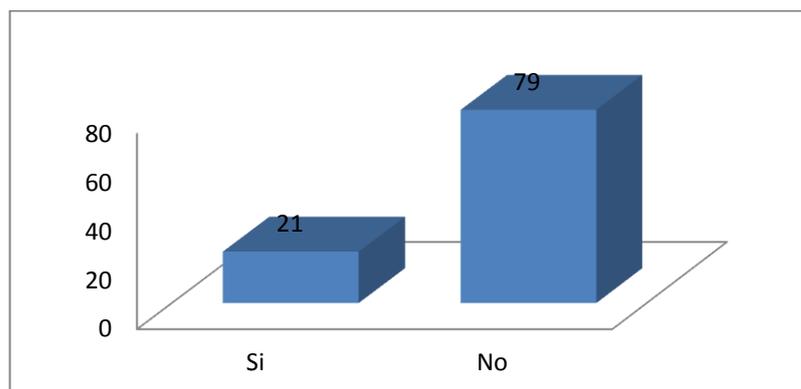


Gráfico 3. 12. Conocimiento del Reglamento de uso de laboratorios.

Interpretación. Del 100% de encuestados, el 79% de los encuestados menciono que no conoce el reglamento de uso de los laboratorios, mientras que el 21% señaló que si lo conoce.

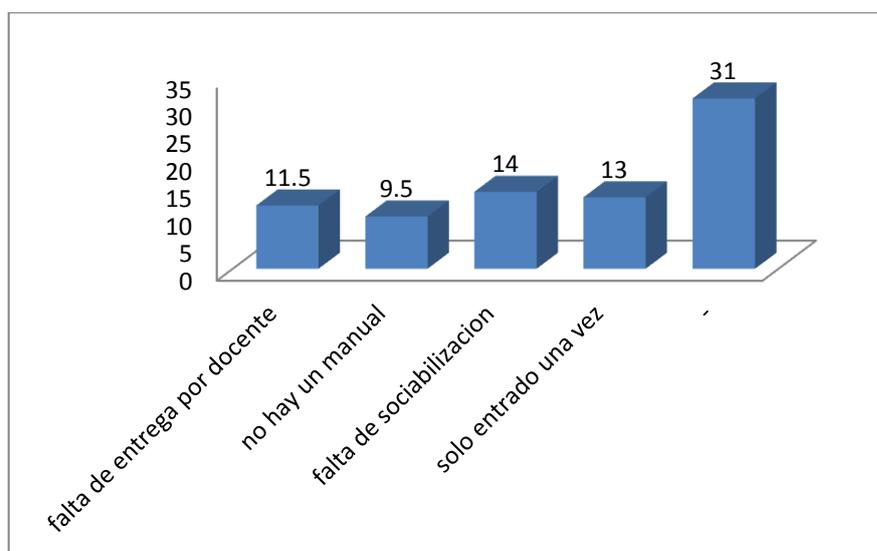


Gráfico 3. 13. Conocimiento del Reglamento de uso de laboratorios.

Interpretación. Del 79% que mencionó no conocer el reglamento de uso de laboratorio se pudo detallar diversos argumentos que sustentaron las respuestas del porque no lo conoce señalando varios factores y el más importante es la falta de sociabilización del mismo con un 14%.

Pregunta N° 10

Tabla 3. 16.

Considera necesario que se documente los proceso para uso y manejo del laboratorio mediante la realización de un Manual?

	Valor	Porcentaje
Si	155	77,5
No	45	22,5
Total	200	100

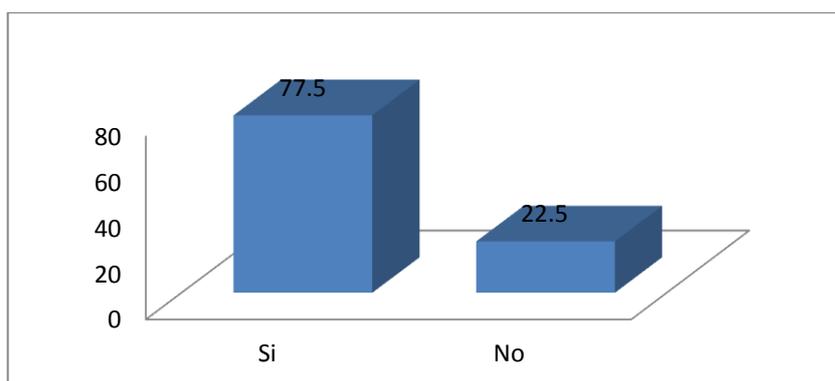


Gráfico 3. 14. Necesidad de realizar un Manual

Interpretación. Los estudiantes consideran necesario que se documenten los procesos para uso y manejo de los laboratorios según lo representa el 77,5% del total de encuestados siendo minoritario el grupo de no considera necesario esto.

Pregunta N° 11

Tabla 3. 17.

Considera necesario la proyección de espacio para prácticas de Turismo y Hotelería como parte de los laboratorios?

	Valor	Porcentaje
Si	189	94,5
No	11	5,5
Total	200	100

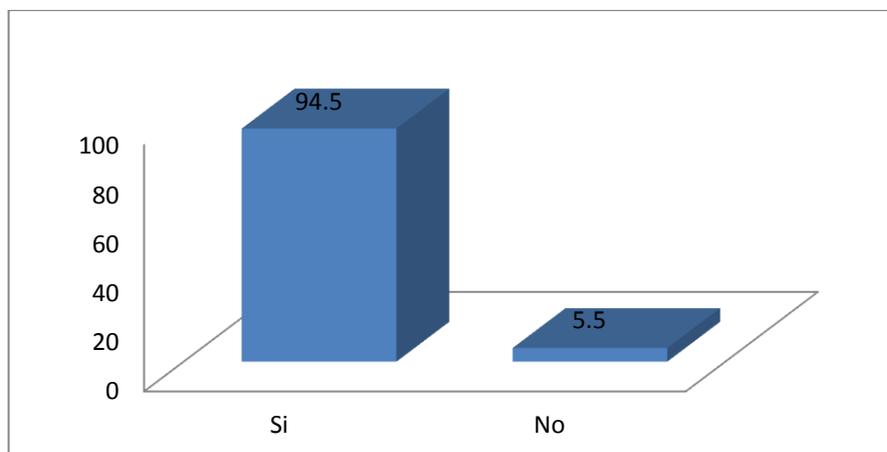


Gráfico 3. 15. Proyección de espacios para prácticas

Interpretación. El 94,5% considera que es necesaria la proyección de espacios para prácticas de Turismo y Hotelería como parte de los laboratorios que sirven para la formación profesional de los estudiantes, mientras que el 5.5% representa a quienes no consideran necesaria esta proyección.

Pregunta N° 12

Tabla 3. 18.

Que laboratorio considera Ud. que aportaría más al perfil de competencias de la Carrera? Priorice en orden de importancia (1°,2°,3°)

	Valor	Porcentaje
Gastronomía	38	19
Hotelería	63	31,5
Turismo	99	49,5
Total	200	100

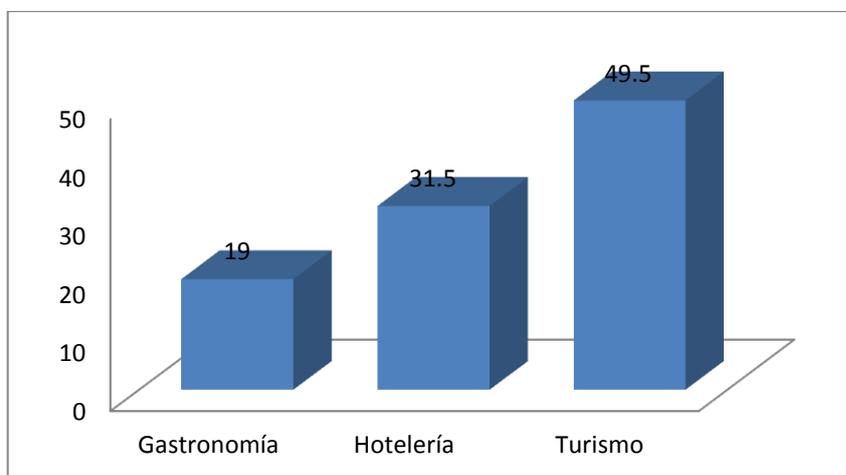


Gráfico 3. 16. Prioridad de Laboratorio que aporte al perfil

Interpretación. El laboratorio que más aporta a la Carrera en la practicidad de las asignaturas es el de Turismo señalando un 40,5% del 100% de encuestados.

Pregunta N° 13

Tabla 3. 19.

Que laboratorios aportaría para la practicidad de las materias que usted ha recibido o está recibiendo en la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la ESPE son:

	Valor	Porcentaje
Agencia de Viajes	88	26,4
Pisos	45	13,5
iTur	90	27,0
Restaurante	30	9,0
Eventos y Banquetes	70	21,0
Panadería	10	3,0
Total	333	100,0

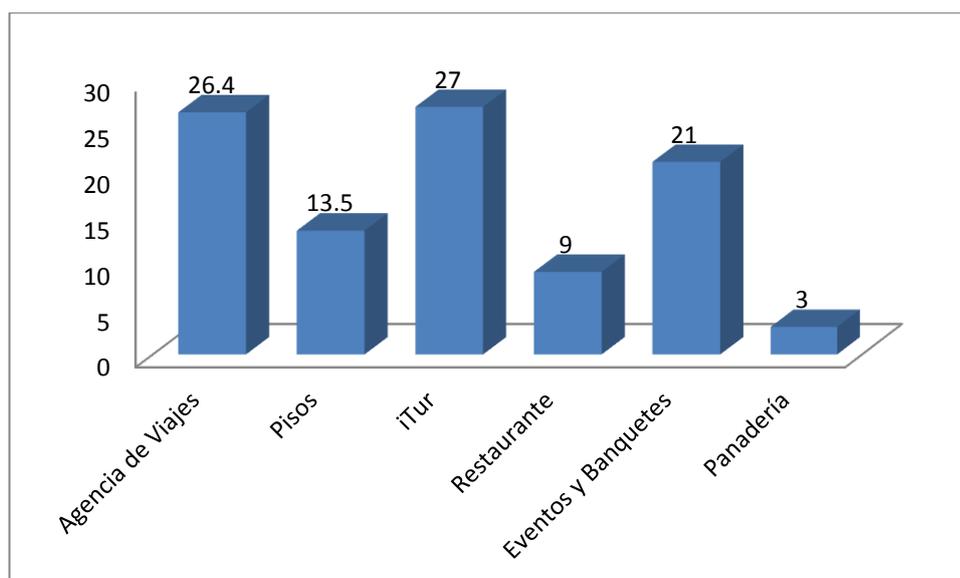


Gráfico 3. 17. Laboratorios que aporten en la practicidad de las asignaturas de la Malla curricular.

Interpretación. Los laboratorios que aportarían en un mayor porcentaje a la practicidad de las materias recibidas en la Carrera según la opinión de los encuestados ha resultado ser ITUR con un 27%, AA.VV (Agencia de Viajes) con un 26,4%, y Eventos y Banquetes con un 21%, mientras que en un menor porcentaje aparecen opciones como Restaurante con un 9% y Panadería con un 3%.

Pregunta N° 14

Tabla 3. 20.

Los laboratorios que dispone actualmente la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la ESPE son:

	Valor	Porcentaje
Suficientemente adecuados	33	16,5
Medianamente adecuados	136	68
Inadecuados	31	15,5
Total	200	100

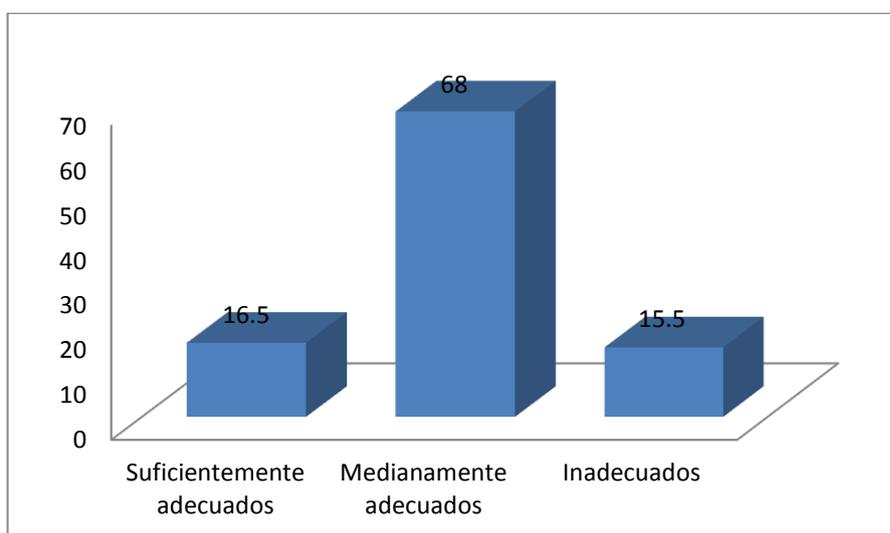


Gráfico 3. 18. Adecuación actual de los laboratorios de la Carrera.

Interpretación. Como resultado se obtuvo que los laboratorios se encuentran medianamente adecuados reflejados en un 68% en lo respecta a la opinión de los estudiantes encuestados.

Pregunta N° 15

Tabla 3. 21.

Cuál es el grado de satisfacción según la pertinencia académica del laboratorio utilizado para las prácticas de la carrera?

	Valor	Porcentaje
Muy satisfactorio	48	24
Satisfactorio	72	36
Poco satisfactorio	66	33
Nada satisfactorio	14	7
Total	200	100

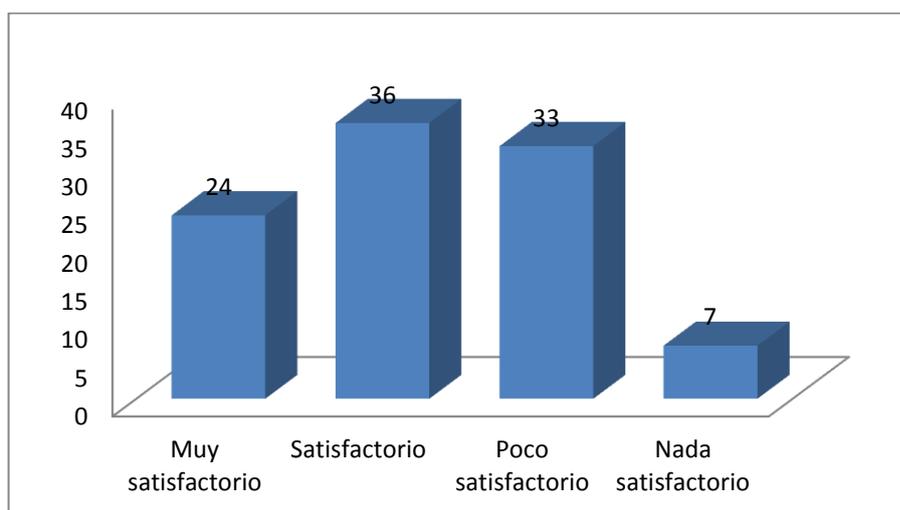


Gráfico 3. 19. Grado de satisfacción según la pertinencia académica

Interpretación. Del total de encuestados el 36% expreso que el grado de satisfacción según la pertinencia académica es satisfactoria, seguidamente con el 33% refleja que es poco satisfactorio el grado de satisfacción siendo una diferencia no muy marcada entre ambas opciones.

Pregunta N° 16

Tabla 3. 22.

Cuál es su percepción en cuanto a los equipos y menajes con los que está equipado el laboratorio.

	Valor	Porcentaje
Totalmente adecuados	40	20
Medianamente adecuados	142	71
Mal adecuados	18	9
Total	200	100

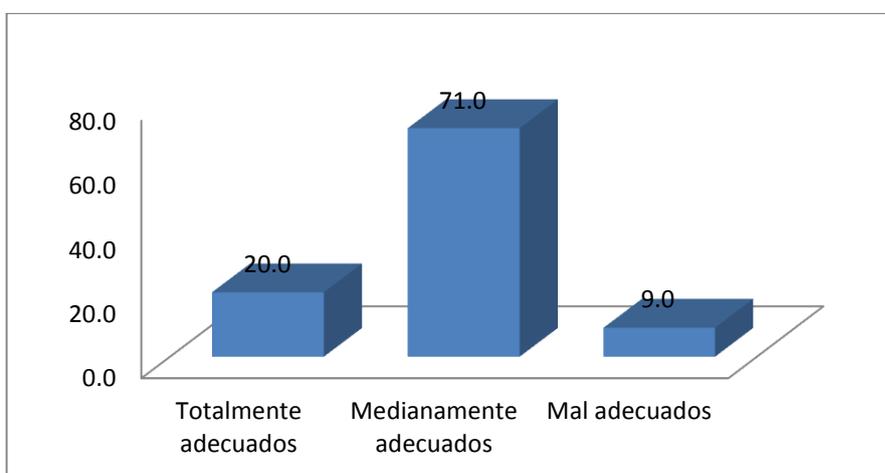


Gráfico 3. 20. Percepción equipos y menajes actualmente en el laboratorio.

Interpretación. El resultado que se ha podido establecer es de un 71% como mayor porcentaje que representa a que los equipos y menajes del laboratorio de Gastronomía son medianamente adecuados y como el menor porcentaje está el 9% que representa el estar mal adecuados.

c) Análisis de la investigación

Dentro de la investigación realizada se han obtenido los siguientes resultados en los que se puede determinar varios puntos claves que permiten continuar con el desarrollo de la investigación permitiendo establecer que:

- La mayoría de estudiantes de la Carrera son mujeres con lugar de nacimiento en la provincia de Cotopaxi, ciudad Latacunga y con un estado civil soltero, información que permite saber que los estudiantes tienen mayor oportunidad pre-profesional y profesional pues podrán direccionar sus actividades orientando al cumplimiento de la malla curricular, de esto que aparecen las diferentes necesidades que se contemplan en el resto de preguntas que contemplaron la investigación.
- En un porcentaje elevado los encuestados reflejan el desconocimiento del concepto de perfil profesional y por ende la falta de información sobre el perfil profesional que oferta la Carrera, pero aun sin tener ese conocimiento al momento tienen orientada su formación para las áreas que integran la Carrera poniendo en primer lugar al Turismo, segundo a la Hotelería y tercero a la Gastronomía, datos que no han sido evidenciado hasta la actualidad.
- Se evidencio que los espacios más utilizados para la práctica académica son el Laboratorio de Gastronomía en primer lugar y posteriormente el de Hotelería, poniendo en último lugar a Turismo y es evidente pues ese espacio no existe al momento, a pesar de ya haber utilizado los mencionados espacios los estudiantes no conocen el reglamento de uso y funcionamiento de los laboratorios que rigen para todos los laboratorios, pero a su vez ha sido positiva la opinión de que se documenten los procesos a través de un manual, motivo primordial para la presente investigación.
- Otro aspecto que se ha tomado en cuenta en la investigación es la proyección de espacios como parte del Laboratorio para la práctica de las áreas que no cuentan con espacios adecuados y óptimos para el desarrollo complementario de la preparación académica, determinando que el de mayor aporte al perfil de competencias es el de Turismo y por ende los que mayor aceptación tendrán son AA.VV e ITUR, seguido del de Hotelería y con mayor interés el de Pisos y Eventos & Banquetes.
- En la actualidad los laboratorios con los que cuenta la Carrera son medianamente adecuados pues no existen para las tres áreas, sin

embargo el área que cuenta con un laboratorio es Gastronomía que brinda un grado satisfactorio al hacer referencia a la pertinencia académica pues este está equipado en su mayoría con equipos de calidad y utensilios que son prácticos para su uso, siendo notorio que no está equipado en su totalidad ni con todo lo que cubriría las necesidades señalándose así que estos son medianamente adecuados.

3.3.4. Observación de campo

Lo que se pudo recopilar como parte de la observación se encuentra señalado en las fotografías (Anexo C), donde se evidencia la realidad actual del Laboratorio como es el espacio sin cuidado al exterior del Laboratorio de Gastronomía, la ubicación de las cocinas, lavabos y equipos con los que cuenta este espacio, en cuanto al Laboratorio de Hotelería se observa el descuido de la parte exterior y además las necesidades de mejor equipamiento dentro de este para poder realizar de una forma adecuada las diferentes prácticas que se realizan en este espacio. Dentro de este método para recolectar información se aplicó fichas detalladas que han sido evidenciadas anteriormente con su respectivo análisis (ver punto 3.3.2), las que sirvieron para recolectar la información de los usuarios y entes inmersos directamente en la actividad que se brinda en este espacio desarrollado para la práctica de los estudiantes pero que deben tener una orientación y dirección obligatorio para así poder generar mejores resultados en la áreas de formación que se busca enfocar con esta investigación dentro del perfil profesional que se oferta para los estudiantes.

CAPÍTULO IV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dentro de la Universidad se ha podido determinar la existencia de procesos sustantivos, complementarios y de apoyo, señalando como principal y macro proceso a Docencia la que se define como el área que permite participar en el diseño y actualización de los programas de carrera, asiste con la designación de docentes para asignaturas, asigna a los directores de proyectos proporcionando infraestructura física y tecnología (laboratorios), contribuyendo así a las áreas de conocimiento. A su vez se encuentran asociados los procesos que han representado estar adheridos para el logro de los objetivos como Coordinación de Investigación y Vinculación con la colectividad y la función Departamental. Considerando de igual forma a Logística y Mantenimiento de Laboratorios como un proceso de apoyo en el desarrollo de las actividades.

Es importante señalar que para dar enfoque y orientación a los procedimientos a realizar dentro del proceso de Docencia de los laboratorios, debemos plantearnos la visión de uso, con la cual podremos clarificar y establecer el correcto funcionamiento del Laboratorio para prácticas de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.

4.1. Definición y alcance

El manual que se propone en la presente investigación parte como una necesidad existente en la actividad que se genera dentro de los espacios de práctica, permitiendo establecer una guía que oriente sus actividades de uso y funcionamiento por parte de los docentes y estudiantes para lograr una mayor interacción entre los entes que conforman la estructura de la Carrera, la misma que se ha concluido que está integrada desde Macroprocesos, procesos y subprocesos los que permitirán la orientación directa hacia la nueva visión, para este fin, direccionando los procedimientos dentro de esta

estructura y para que sea posible la percepción adecuada de este elemento se ha orientado que este Capítulo se estructure con información en base a datos de la Carrera tanto en espacios utilizados, como en contenidos académicos para posteriormente del manual previo un análisis que tome como pauta cada uno de los aspectos

4.2. La nueva visión para el uso del Laboratorio de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

4.2.1. Pertinencia académica

El laboratorio está ubicado en un zona específica para brindar las facilidades no solo a sus usuarios sino al personal que trabaja en proveer equipos haciendo referencia a las tres áreas que conforman la práctica estudiantil como cocinas, hornos, refrigeradores, mobiliario, esto en referencia al área de Gastronomía. En cuanto al área Hotelera se pueden mencionar camas, mesas, sillas, calefactores, aspiradoras, equipo de aseo entre otros, para hacer referencia al área de Turismo puede notarse insumos como bicicletas, equipo de montaña, carpas entre otros que no existen pero son necesarios, adicionando a estos el respectivo mantenimiento de cada uno de los elementos que conjugan las áreas de práctica estudiantil, que como se ha mencionado son especialmente adquiridos para satisfacer las necesidades que cada una de las competencias que las asignaturas traen consigo en el continuo desarrollo de la malla curricular que permitirá completar el perfil a obtener por los estudiantes, equipos y espacios que no podrían ser utilizados por ninguna de las otras carreras como parte de su desenvolvimiento académico al no orientar las prácticas a sus áreas de formación profesional.

De la misma forma es necesario establecer que el Laboratorio utilizado por la Carrera permite el uso exclusivo de asignaturas como Gastronomía ecuatoriana e internacional así como Panadería y Repostería, siendo

necesario pues de no existir el espacio no sería posible ejecutar la práctica y a su vez debería descartarse de la malla curricular ya que representa parte primordial de la oferta académica presentada a los estudiantes; en cuanto a las asignaturas Hoteleras tienen el espacio que aunque no resulta ser el adecuado sirve para simular la actividad dentro de hoteles y restaurantes, buscando que en futuro este pueda acrecentar su estructura y brindar mayores beneficios tanto a estudiantes como a profesores. No se puede dejar pasar a las asignaturas del área turística que requieren un espacio para poder entrenarse en los diferentes tipos de guías que el perfil considera dentro de la formación además de espacios específicos que delimiten a las cuatro regiones y brinden una mayor comprensión en todos sus ámbitos de estudio, la zona para práctica de campamentos y actividades en los mismos es limitada pero es primordial al momento de la preparación académica.

Si bien es cierto la Universidad cuenta con varias carreras las mismas que necesitan su pertinencia teoría y práctica, pero ha sido evidente que las carreras que son llamadas como técnicas utilizan laboratorios que son específicos para la fabricación de elementos o instrumentos que permitirán desarrollar las capacidades de cada uno de los estudiantes, la diferencia del componente estructural de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera se ve reflejada en la mayoría de ámbitos pues es una carrera de servicio, vocación y dedicación aspectos evidenciados en cada una de las actividades realizadas, además de ser necesaria desde el comienzo la práctica vivencial de todos los miembros que en ella se encuentran desarrollando sus actividades no solo de docencia como son los profesores sino también como aprendices es decir los estudiantes, características que en las demás carreras no se pueden notar, siendo estos valores agregados para mantener así los espacios de práctica y orientar a un acrecentamiento futuro de los mismos.

En un enfoque a nivel nacional e internacional es importante señalar que diversas universidades al crear sus carreras y en ciertos casos posterior a la creación de las mismas han decidido incorporar a su estructura y espacio ocupacional distintas áreas que resultan ser útiles y específicas en el uso y práctica de los estudiantes siendo de uso exclusivo para asignaturas y carreras específicas, algunos ejemplos que se pueden mencionar son Universidad de Milagro que cuenta con un laboratorio virtual de simulación de negocios permitiendo la práctica de asignaturas gerenciales tomadas en las aulas de clase teórica, la Universidad Estatal de Bolívar con su laboratorio para el estudio de turismo comunitario permitiendo establecer y conocer las diversas infraestructuras familiares y comunitarias creadas para atender a los turistas, la Universidad Espíritu Santo cuenta con tres laboratorios destinados para cada una de las áreas, turismo, hotelería y gastronomía, permitiendo la práctica amplia en sus laboratorios considerados entre los mejores equipados y más grandes del país; y obviamente el espacio eje de la presente investigación como es el Laboratorio de la Carrera estructurado y equipado específicamente para las necesidades pertinentes de las asignaturas inmersas en el plan de estudio de los estudiantes.

Otros casos particulares que se han evidenciados en todas las universidades es el caso de la existencia de laboratorios que por sus características pueden ser utilizados no solo por una carrera en específico sino más bien por dos o tres carreras de acuerdo a su rama de aplicación y generación en la práctica estudiantil, casos semejantes se han evidenciado en la Universidad como por ejemplo laboratorio de máquinas eléctricas es de uso para las carreras de Electrónica, Mecatrónica y Automotriz, permitiendo así otorgar la responsabilidad de funcionalidad y equipamiento a las tres carreras y no solo a una de ellas, otro ejemplo es el laboratorio de Química que es utilizado por las carreras de Petroquímica y Mecatrónica a su vez resultando ser beneficioso en el desempeño de ambos grupos de estudiantes.

Esta situación exige una proyección acorde a la malla curricular de la carrera señalando además que en la investigación es evidente la necesidad de proyectar espacios para la práctica de las diferentes asignaturas y así poder fomentar el perfil académico que la esta ofrece, generando espacios para el área de Turismo y Hotelería; solo complementándolas con Gastronomía, estructurando su uso y funcionamiento en base a un manual que contenga los reglamentos que guíen todos los procesos que se lleven a cabo desde el ingreso de estudiantes y profesores a cada lugar y todas las actividades que se lleven a cabo dentro de estos; pero siempre poniendo énfasis en las tres áreas de estudio y de este modo integrar los espacios futuros de aplicación que brinda la especialización.

Pero sobre todo contribuyendo al cumplimiento del perfil profesional de la carrera de una forma equilibrada siendo el eje para direccionar de manera adecuada la propuesta final del proyecto de investigación.

4.2.2. Práctica y desarrollo docencia

La Carrera de ingeniería en Administración Turística y Hotelera, en su inicio desarrollo sus actividades académicas en base a un malla curricular que estaba conformada por 240 créditos y con la cual no hubo promociones, la estructura ha sufrido constantes modificaciones permitiendo perfeccionar el aprendizaje de los estudiantes y a la vez complementar los contenidos para que así se pueda generar las mallas siguientes, apareciendo una malla intermedia con 242 créditos con la que egreso la Primera promoción de la Carrera.

Luego se establece la malla por competencias, que es la estructura que en la actualidad maneja la Carrera contando con 253 créditos y que gracias a las asignaturas de proyecto integrador que corresponden a tres niveles en específico y que han permitido desarrollar continuas investigaciones en los ámbitos Turístico, Hotelero y Marketing Turístico u Hotelero,

complementando así el perfil académico que oferta la carrera con el cumplimiento de la malla curricular y complementando el perfil profesional al que se orienta la Carrera.

El Eje de Formación Profesional del Ingeniero en Administración Turística y Hotelera orienta una estructura que permite desarrollar actividades para un desenvolvimiento adecuado en un futuro con cada uno de los estudiantes en el eje de formación de mayor afinidad durante el continuo avance en los respectivos niveles que posee la carrera, de esta forma es necesario conocer y detallar que los tres ejes principales de formación con los que se cuenta, los mismos que ya se han detallado en el Capítulo II pero es necesario poner énfasis en que son de carácter Gastronómico representando el 9,48% en lo que respecta al total de la malla académica, evidenciando el bajo contenido que representa, pero sin embargo se cuenta con un área que cuenta al 100% con equipos de primera e insumos que lo complementan permitiendo sobresalir en este eje la mayoría de sus estudiantes. En este contexto es necesario contar con la ampliación de espacio y adquisición de equipos para las dos ejes de formación que complementan los Ejes de Formación Profesional de la Carrera, en su oferta como son Hotelería con un 13,44% y solo cuenta con un espacio dividido entre dos habitaciones, una barra, un comedor, una sala y dos baños determinando que solo es útil para un determinado número de estudiantes y no para todas las asignaturas que conllevan a este eje pues es necesario contar con más espacios que generen desarrollo en competencias futuras. Y el eje de carácter Turístico que cuenta con un 19,76% es el que menor prioridad se le ha dado es cuanto a espacios de práctica pero que se ha orientado a ir adquiriendo espacios de utilidad para diversas asignaturas pero a pesar de esto es necesario adicionar mayores espacios y equipos que permitan un perfeccionamiento en la práctica para el futuro desempeño laboral de los estudiantes.

En la presente investigación se ha podido evidenciar la existencia de los distintos procesos que con el tiempo y uso que se la ha venido dando al Laboratorio y ya han sido establecidos, según lo antes señalado, se procederá a documentar el levantamiento de los procedimientos que forman parte del Macro-proceso Docencia y con esto continuar con el desarrollo de la propuesta final de este trabajo.

4.3. Documentación de procesos

En base a lo expuesto la documentación de procesos será levantada a través de la Guía para la Documentación de los Procesos de la Universidad Pontificia Bolivariana elaborada en el año 2013, ya que en una de sus partes hace referencia a los procesos basados en procedimientos, base específica de la investigación en desarrollo.

Es importante mencionar que la estructura base con la que se está trabajando esta investigación se orienta de dos formas, vertical pues se han determinado los talleres considerando cada etapa de formación existente en la malla curricular para permitir que se genere una mayor operatividad de los espacios y conjugarlo con el uso de todos los niveles de forma secuencial, además de una forma horizontal guiando su accionar en base al área de conocimiento desarrollando las asignaturas de una manera integral ya sea Turismo u Hotelería y Gastronomía.

Para esto, la información que ha sido recolectada y analizada en Capítulos anteriores ha permitido determinar que, el Macro proceso que se tomará como principal es el conocido como Docencia, señalado en el punto anterior y detallado en el organigrama a continuación (ver Gráfico N° 04), constituyendo el eje direccionador para el levantamiento de los procedimientos a seguir dentro de la estructura de uso y funcionamiento propuesta en el presente trabajo de investigación, y que corresponden a la llamada Gestión por procesos.

Además para poder facilitar la comprensión del tema y el punto de partida para el desarrollo de lo que desde este momento corresponderá a la propuesta final de este trabajo, se identificará lo siguiente:

El macro proceso, constituye un primer nivel dentro de un conjunto de acciones, que permitirán el desenvolvimiento de los componentes que se derivarán de este, como son los Procesos y Subprocesos que determinarán a los procedimientos que se analizarán permitiendo la interacción y cumplimiento del objetivo fijado como resultado final dentro de los manuales.

4.3.1. Caracterización

Como ya se ha mencionado el Laboratorio es un espacio orientado a la práctica de las diferentes asignaturas incluidas dentro de la Malla curricular y al ser el eje que orienta al accionar del Macro proceso Docencia, se explicará la división que dentro de este se generará y así se apreciará los procesos que se los ha orientado dentro de los Laboratorios según Áreas de conocimiento (Turismo, Hotelería y Gastronomía) y los sub procesos que se han determinado como procedimientos de uso y funcionamiento dentro de los Talleres de Agencia de viajes, Introducción al Turismo y a la Hotelería, Producción Culinaria, Técnicas de Restaurante - Eventos y Banquetes, Gerencia Turística y Hotelera, considerando que son actividades que permiten el desarrollo para complementar el macro proceso dentro de la institución.

Para brindar una imagen clara sobre lo mencionado, se ha generado el siguiente organigrama.

MACROPROCESO: Docencia
PROCESO: Gestión de Laboratorios
SUBPROCESOS: Gestión académica
Práctica académica



Gráfico N° 4.1 Gestión de procesos según la investigación

4.4. Procesos basados en procedimientos

Al desarrollar la investigación mediante procesos basados en procedimientos se busca desarrollar el conocimiento específico de las actividades que se deberán ejecutar para el funcionamiento y uso de cada taller – laboratorio, con lo cual se cumple y genera los subprocesos dentro del proceso gestión de laboratorio, como parte del macroproceso de docencia que vienen a ser los referentes comunes para cada uno de los procedimientos a levantar.

Para poder orientar el levantamiento de los procedimientos fue necesario caracterizar cada uno de los espacios físicos y prácticos que se requiere incorporar al concepto de laboratorio de la Carrera, los mismos que fueron definidos en base a las prioridades señaladas por los estudiantes en el estudio de mercado realizado y que se ajustan a las necesidades prácticas de la Carrera en pertinencia a su perfil profesional: turismo, hotelería & gastronomía.

Sin embargo, como un lineamiento general y englobador del proceso de gestión de laboratorio, es importante partir estableciendo los subprocesos ya

que estos nos permitirán generar la línea de acción para cada procedimiento y flujograma generado.

Se definieron dos subprocesos:

- Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio, y
- Práctica académica para el funcionamiento práctico pre – profesional interno en los talleres – laboratorio. (Cambiar nombres en las tablas)

A partir de estos dos sub procesos se establecen el respectivo procedimiento para el funcionamiento y uso de los talleres – laboratorio, especificando actividades de Director de Carrera, Docentes, Coordinador/a de Área de Conocimiento y Laboratorista. Se considera también el coordinador/a de prácticas pre – profesionales por ser un lineamiento importante que cierra el proceso de acuerdo al procedimiento y orden establecido.

4.4.1. Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio

El propósito del subproceso gestión académica, es establecer los procedimientos para la administración y proyección práctica del laboratorio usado por los estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, señalando cada una de las actividades que desde la Dirección de Carrera, docentes y Laboratorista deberán coordinar para el funcionamiento y uso de los talleres – laboratorio.

4.4.2. Práctica académica para el funcionamiento práctico pre – profesional interno en los talleres – laboratorio.

El propósito del subproceso práctica académica, es establecer los procedimientos para la operatividad y funcionamiento práctico del laboratorio usado por los estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, señalando cada una de las actividades

que por asignaturas los docentes y estudiantes tienen que cumplir bajo el nuevo concepto de funcionamiento y uso.

Para levantar los procedimientos fue necesario generar una identidad y promover espacios que permitan la práctica efectiva y pertinente del futuro Ingeniero en Administración Turística y Hotelera. En ese sentido se promovió cinco talleres sobre la base de los cuales se estableció los procedimientos y flujogramas.

Los talleres promovidos son:

Tabla 4. 1.

Identificación Taller Agencia de Viajes

Referencia	Área De Conocimiento	Prácticas
Taller N° 01	Turismo	Agencia de Viajes, Tráfico Aéreo I-II, Operación de Tours, Transporte Turístico y Planificación Turística.
		Se busca demostrar el vuelo de un avión sobre una ciudad en base al referte de la Carrera el colibrí y el perfil del centro histórico de la ciudad

Tabla 4. 2.

Identificación Taller Introducción al Turismo

Referencia	Área De Conocimiento	Prácticas
Taller N° 02	Turismo	Introducción al Turismo y Hotelería, Geografía Turística, Folklore y Arqueología, Turismo Cultural, Técnicas de Guiar.
		Se busca demostrar el punto de información turística en base al uso del logo ya generado en una tesis anterior lo que permitirá evidenciar la actividad real de este espacio de práctica, con la silueta de la iglesia principal del centro histórico y los colores ya utilizados en la propuesta anterior.

Tabla 4. 3.

Identificación Taller Producción Culinaria

Referencia	Área De Conocimiento	Prácticas
Taller N° 03	Hotelería & Gastronomía	Bases de Producción Culinaria, Producción Culinaria Internacional, Gastronomía Ecuatoriana, Dietética y Nutrición, Panadería y Repostería,
		Se busca demostrar el detalle y colorido de los platos que se producen además del principal utensilio utilizado en este espacio como es el cuchillo.

Tabla 4. 4.

Identificación Taller Técnica de Restaurante

Referencia	Área De Conocimiento	Prácticas
Taller N° 04	Hotelería & Gastronomía	Técnicas de Restaurante, Enología, Operación de Bares, Gestión de Eventos y Banquetes, Etiqueta y Protocolo para Turismo y Hotelería.
		Se busca demostrar la variedad en utensilios y productos a consumir en un restaurante con la silueta de platos, una botella, una copa y un cubierto.

Tabla 4. 5.

Identificación Taller Gerencia Turística y Hotelera

Referencia	Área De Conocimiento	Prácticas
Taller N° 05	Turismo, Hotelería & Gastronomía	Gerencia Turística, Gerencia Hotelera, Regiduría de Pisos, Reservas y Recepción Hotelera, Técnicas de Hospitalidad
		Se busca demostrar la calidad en la Gerencia con las estrellas sobre una silueta de los edificios con tendencia al crecimiento correspondiendo a una infraestructura hotelera.

Tabla 4. 6.

Identificación Taller Campismo y Recreación

Referencia	Área De Conocimiento	Prácticas
Taller N° 06	Turismo	Campismo y Recreación
 CAMPISMO Y RECREACIÓN ÁREA DE INTERPRETACIÓN		Se busca demostrar la práctica básica que es campismo y junto con los equipos específicos, además de los países y lugares en los que se puede realizar.

4.5. Diseño manual de procedimientos

Para el diseño del manual de procedimientos se utilizará la estructura que se detalla en la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos presentada por la (Secretaría de Relaciones Exteriores del Distrito Federal, 2004), dando cumplimiento a cada uno de los lineamientos que esta presenta y detallando los resultados que consiguió el trabajo de investigación y posteriormente detallar su contenido.

4.5.1. Identificación

Se hará referencia a la imagen general que presentará la guía y cada uno de los talleres y de los detalla de la siguiente manera

a) Portada general

Constará de:

- Nombre del documento, que no será el mismo de la tesis sino más bien el adecuado y de mayor comprensión para sus usuarios, es por esto que se denominará como “Manual de Funcionamiento y Uso de los Laboratorios ”

- Además de los sellos de identificación como de la Universidad, del departamento y de la Carrera.

b) Portada Taller Agencia de Viajes

Constará de:

- Nombre del taller
- Logotipo de identificación del taller
- Además de los sellos de pertinencia, en este caso al ser portadas internas estarán los sellos del departamento y de la Carrera.

c) Portada Taller Introducción al Turismo y Hotelería

Constará de:

- Nombre del taller
- Logotipo de identificación del taller
- Además de los sellos de pertinencia, en este caso al ser portadas internas estarán los sellos del departamento y de la Carrera.

d) Portada Taller Producción Culinaria

Constará de:

- Nombre del taller
- Logotipo de identificación del taller
- Además de los sellos de pertinencia, en este caso al ser portadas internas estarán los sellos del departamento y de la Carrera.

e) Portada Taller Técnicas de Restaurante

Constará de:

- Nombre del taller
- Logotipo de identificación del taller

- Además de los sellos de pertinencia, en este caso al ser portadas internas estarán los sellos del departamento y de la Carrera.

f) Portada Taller Gestión Turística y Hotelera

Constará de:

- Nombre del taller
- Logotipo de identificación del taller
- Además de los sellos de pertinencia, en este caso al ser portadas internas estarán los sellos del departamento y de la Carrera.

4.5.2. Índice

Constará de:

- Nombre del nombre del documento
- Además de los sellos de pertinencia, en este caso al ser portadas internas estarán los sellos del departamento y de la Carrera, y
- El índice del contenido del manual

4.5.3. Introducción

Constará de:

- Nombre del taller
- Además de los sellos de pertinencia, en este caso al ser portadas internas estarán los sellos del departamento y de la Carrera.
- La introducción que desarrolla el porqué de la generación del manual

4.5.4. Objetivo del Manual

Constará de:

- Nombre del taller
- Además de los sellos de pertinencia, en este caso al ser portadas internas estarán los sellos del departamento y de la Carrera.

- El objetivo para la elaboración del manual

4.5.5. Procedimientos

Se plasmará los procedimientos ya desarrollados en el punto 4.4 y 4.4.1, permitiendo así, contar con la diagramación del producto final de esta investigación.

4.6. Contenido del manual de procedimientos

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y USO DE LOS
LABORATORIOS DE GASTRONOMÍA,
HOTELERÍA Y TURISMO**

INTRODUCCIÓN

El manual pretende ser un instrumento de manejo administrativo y académico de alumnos, profesores, laboratorista y directivos para el uso correcto de las instalaciones y equipos que conforman el laboratorio de uso y práctica de la Carrera. Además de promover espacios funcionales para el desarrollo académico de los talleres con el trabajo de cada estudiante. Este documento ha sido generado en base a la metodología de la Guía para la documentación de los procesos de la Universidad Pontificia Bolivariana para el año 2013 y a la vez para la estructuración se utilizará la Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos del Distrito Federal para contribuir con un aporte a la estandarización de actividades dentro de los laboratorios, contando con la autorización de la Dirección de Departamento y de Carrera.

PRESENTACIÓN DE LA CARRERA

Ingeniería en Administración Turística y Hotelera es una de las carreras más jóvenes con las que cuenta la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, fue creada el 03 de mayo del 2007, con la autorización del Consejo Nacional de Educación Superior con Oficio No 001491CONESUP-DA, por la Escuela Politécnica del Ejército hoy Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, el propósito de la carrera es formar Ingenieros en Administración Turística y Hotelera, para que el país alcance un alto nivel de desarrollo económico y social sostenible, con una explotación racional de los recursos naturales y sobre la base de la experiencia, el servicio y la colaboración de las diferentes extensiones de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L.

Misión

Formar profesionales en la operación turística, manejo hotelero y gastronómico: con una formación académica basada en conocimientos técnicos, profesionales y humanísticos, fundamentados en la formación administrativa empresarial, con prácticas y emprendimientos que aporten a la planificación y desarrollo del país

Visión

Al 2016, ser una carrera líder en la región central de los Andes, referente de la formación turística y hotelera, por la excelencia académica, investigativa y de vinculación con la sociedad

Competencias Formativas

Genéricas

1. Demuestra en su accionar profesional valores universales y propios de la profesión, demostrando inteligencia emocional y creatividad en el desarrollo de las ciencias, las artes, el respeto a la diversidad cultural y equidad de género.
2. Interpreta y resuelve problemas de la realidad aplicando métodos de la investigación y propios de las ciencias, herramientas tecnológicas y variadas fuentes de información en idioma nacional y extranjero, con honestidad, responsabilidad, trabajo en equipo y respecto a la propiedad intelectual.
3. Demuestra cualidades de liderazgo y espíritu emprendedor para la gestión de proyectos empresariales y sociales, en los sectores públicos y privados.
4. Promueve una cultura de conservación del ambiente en la práctica profesional y social.

Específicas

1. Aplica técnicas administrativas modernas y bajo la normatividad legal vigente, en la solución de problemas que se presentan en la conducción de empresas turísticas y hoteleras.
2. Gestiona la comercialización, comunicación y logística del portafolio de productos de las empresas turísticas y hoteleras.

3. Identifica oportunidades de negocio en los que se requiera invertir dentro del sector turístico y hotelero, a partir del análisis del entorno económico, político, social y financiero.

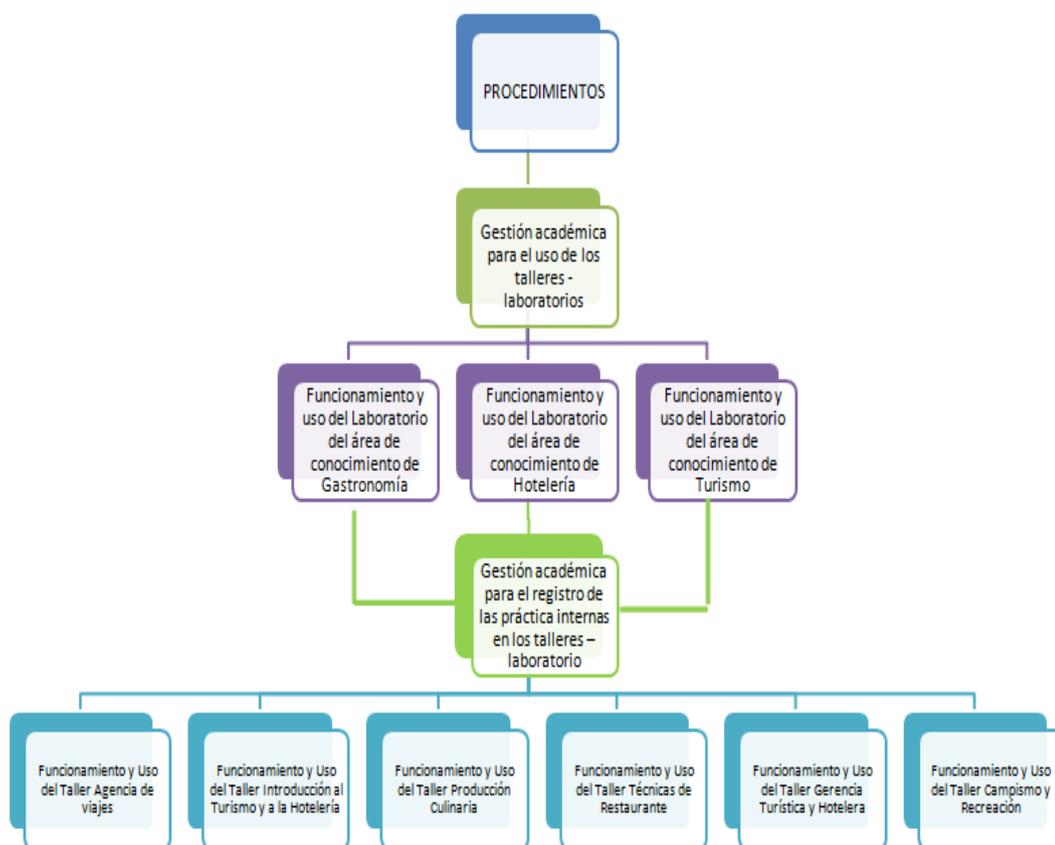
4. Utiliza el conocimiento del patrimonio natural y el legado cultural, en el diseño, planificación y organización de paquetes turísticos realizados en función de las necesidades de los clientes.

5. Desarrolla el portafolio de productos gastronómicos y gestiona la conducción de las diferentes unidades vinculadas a la actividad hotelera

OBJETIVO

Ser un instrumento que permita mejorar el uso y funcionamiento adecuado de los talleres que conforman el Laboratorio utilizado por docentes y estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, permitiendo desarrollar cada una de las actividades y de esta forma mantener una dinámica acorde al desarrollo del perfil académico ofertado por la Carrera desde su inicio.

ESQUEMA PROCEDIMIENTOS



PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento.

Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio

1.1. Propósito.

Gestionar el uso del laboratorio que dispone el Departamento CEAC y que es utilizado por la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, para lograr su utilización racional y provechosa en los aspectos académicos y cuando fuera posible, la prestación de servicios.

1.2. Alcance.

El levantamiento de procedimientos para el uso del laboratorio, define las responsabilidades de docentes, laboratorista y Directores académicos involucrados en el proceso de gestión y práctica académica.

1.3. Referencias

- Reglamento Orgánico ESPE - L
- Reglamento para Uso de Laboratorios de la ESPE,
- Reglamento de Uso y Funcionamiento para el Laboratorio de Gastronomía

1.4. Responsabilidades

Los procedimientos para la gestión académica para el uso del laboratorio han sido definidos considerando los referentes reglamentarios señalados de acuerdo a la estructura orgánica y funcional de la institución, determinando los niveles de intervención desde el ámbito directivo de departamento y carrera, administrativo de laboratorio y docencia según el detalle adjunto.

Supervisión: Director del Departamento CEAC

Coordinación de actividades: Director de Carrera

Administración de laboratorio: Laboratorista

Organización: Docente

Operación y Ejecución: Investigadora

1.5. Definiciones

- ✓ **Gestión.** La gestión de procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del usuario. (Moya & Martinez Coll, 2007)
- ✓ **Laboratorio.** Es un lugar equipado con diversos instrumentos de medición, entre otros, donde se realizan experimentos o investigaciones diversas, según la rama de la ciencia a la que se enfoque. Dichos espacios se utilizan tanto en el ámbito académico como en la industria y responden a múltiples propósitos, de acuerdo con su uso y resultados finales, sea para la enseñanza, para la investigación o para la certificación de la industria. (Lugo, 2006)
- ✓ **Uso.** Proviene del latín usus, directamente el diccionario arroja que se trata de la acción y efecto de usar, su concepto general y básico se refiere a la acción de utilizar algo para hacer una tarea o completar un objetivo. (Orozco, 2006)
- ✓ **Funcionamiento.** El funcionamiento es el comportamiento normal que un elemento tiene, comportamiento esperado para realizar una tarea específica. (Definición, 2010)

1.6. Método de trabajo

Para el método de trabajo se tomará los siguientes literales:

1. **Políticas y lineamientos**
2. **Descripción de actividades**
3. **Diagrama de flujos**
4. **Formatos**

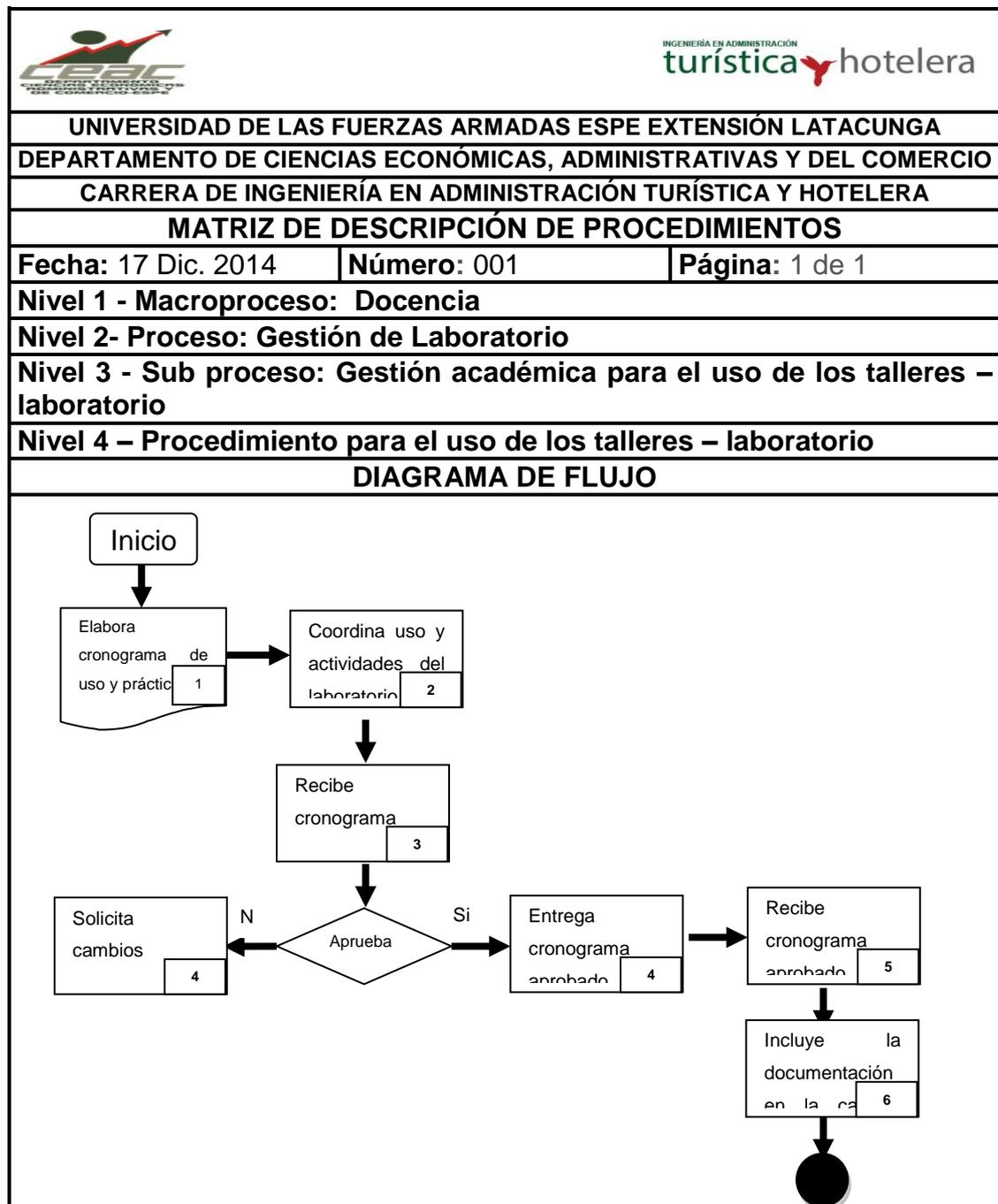
a. Políticas y lineamientos

- El docente podrá solicitar el uso de laboratorio de acuerdo a la carga horaria y planificación entregada para cada periodo académico.
- El laboratorio para las prácticas del área de conocimiento es de uso exclusivo para los estudiantes que estén cursando las cátedras correspondientes en cada uno de los semestres de la malla curricular.
- En el caso de que sea requerido para otros fines que no tengan que ver con el desarrollo de la cátedra o dentro de la planificación, deberá contar con la respectiva autorización de la Dirección de Departamento.
- Los días establecidos para su uso serán de lunes a viernes en el horario designado para cada una de las asignaturas, solo se permitirá el uso extra curricular bajo supervisión del docente, Laboratorista y autorización de la Dirección de Departamento.

b. Descripción de actividades

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
Fecha: 17 Dic. 2014		Número: 001	Página: 1 de 1
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2- Proceso: Gestión de Laboratorio			
Nivel 3 - Sub proceso: Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio			
Nivel 4 – Procedimiento para el uso de los talleres – laboratorio			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Docente	Elabora cronograma para uso del taller - laboratorio y práctica académica de la asignatura (s)	
2	Director de Carrera	Coordina las actividades de práctica académica con el área de conocimiento y viabiliza el uso del taller – laboratorio	
3		Recibe cronograma	
4		Aprueba? Si – entrega cronograma aprobado y guía – manual de uso del taller - laboratorio. No – solicita cambios	
5		Docente, coordinador/a y laboratorista	
6	Coordinadora de área de conocimiento	Incluye la documentación en la carpeta docente	

c. Diagrama de flujos



2. Procedimiento.

Funcionamiento y Uso del Laboratorio del área de conocimiento de Gastronomía.

2.1. Propósito.

Direccionar el funcionamiento y uso del laboratorio que dispone el Departamento CEAC y que es utilizado por la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, para lograr su utilización racional y provechosa en los aspectos académicos y cuando fuera posible, la prestación de servicios.

2.2. Alcance.

El levantamiento de procedimientos para el funcionamiento y uso del laboratorio, define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y Directores académicos involucrados en el proceso de gestión y práctica académica.

2.3. Referencias

- Reglamento para Uso de Laboratorios de la ESPE,
- Reglamento de Uso y Funcionamiento para el Laboratorio de Gastronomía

2.4. Responsabilidades

Los procedimientos para el uso del laboratorio han sido definidos considerando los referentes reglamentarios señalados de acuerdo a la estructura orgánica y funcional de la institución, determinando los niveles de intervención desde el ámbito directivo de departamento y carrera, administrativo de laboratorio y docencia según el detalle adjunto.

Supervisión: Director del Departamento CEAC

Coordinación de actividades: Director de Carrera

Administración de laboratorio: Laboratorista

Organización: Docente

Operación y Ejecución: Investigadora

Usuarios: Estudiantes

2.5. Definiciones

- ✓ **Gastronomía.** Palabra que significa tanto “el arte de preparar una buena comida” como “la afición a disfrutar los placeres de la buena mesa”. El vocablo se formó como derivado culto del griego gaster, gastrós (vientre, estómago). (Soca, 2006)
- ✓ **Mise en place.** El término francés "Mise en place" significa, preparar, disponer todos los elementos necesarios para una determinada tarea o trabajo. Cuando nos referimos a la organización de una cocina, estamos hablando de tener dispuestos todos los instrumentos, ingredientes y alimentos preparados para cocinar (elaborar recetas). (Cronis On Line S.L., 1992 - 2010)
- ✓ **Práctica.** Ejercicio o prueba que se hace bajo la dirección de un profesor para conseguir habilidad o experiencia en una profesión o trabajo (The Free Dictionary, 2003-2015)

2.6. Método de trabajo

Para el método de trabajo se tomará los siguientes literales:

- a. **Políticas y lineamientos**
- b. **Descripción de actividades**
- c. **Diagrama de flujos**
- d. **Formatos**

a. Políticas y lineamientos

- El laboratorio para las prácticas del área de conocimiento es de uso exclusivo para los estudiantes que estén cursando las cátedras correspondientes en cada uno de los semestres de la malla curricular.
- En el caso de que sea requerido para otros fines que no tengan que ver con el desarrollo de la cátedra o dentro de la planificación, deberá contar con la respectiva autorización de la Dirección de Departamento.
- Los días establecidos para su uso serán de lunes a viernes en el horario designado para cada una de las asignaturas, solo se permitirá el uso extra curricular bajo supervisión del docente, Laboratorista y autorización de la Dirección de Departamento..
- El uso de los menajes, materiales y equipos dentro del laboratorio estarán bajo la responsabilidad de los estudiantes, en caso de pérdida o ruptura de alguno de ellos, será necesaria por parte de él o los estudiantes la reposición inmediata.
- La limpieza de los espacios de práctica es indispensable, cada curso será responsable de entregar el laboratorio en óptimas condiciones sanitarias.
- La imagen de cada estudiante será coordinado y supervisado por los docentes.

b. Descripción de actividades

 			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Fecha: 17 Dic. 2014	Número: 001	Página: 1 de 1	
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2- Proceso: Detallar el proceso de coordinación académica			
Nivel 3 - Sub proceso: Funcionamiento y uso del Laboratorio del área de conocimiento de Gastronomía.			
Nivel 4 - Procedimiento:			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Dirección de Carrera	Recibe notificación de uso de Laboratorio	
2	Docente	Coordina por medio del syllabus de asignatura el uso de Laboratorio.	Guía académica por asignatura
3		Entrega planificación de prácticas al inicio del periodo académico	
4		Planifica cada hora clase	
5	Laboratorista	Planifica uso de Laboratorio por horario de clases	Hoja de supervisión (Formato C)
6		Supervisa buen uso de instalaciones	
7	Estudiante	Acude a la práctica	Hoja de acuerdos y compromiso dentro del syllabus.
8		Utiliza su uniforme de forma adecuada? (Base deberes y obligaciones alumnos uniformes) Si – ingreso a la práctica y paso 9 No – no ingresa a la práctica	
9	Docente	Verifica el equipo que se requiera para el desarrollo de la asignatura.	
10	Laboratorista	Recibe Hoja de requisición	Hoja de Requisición, documento de
11		Entrega materiales y utensilios para la	

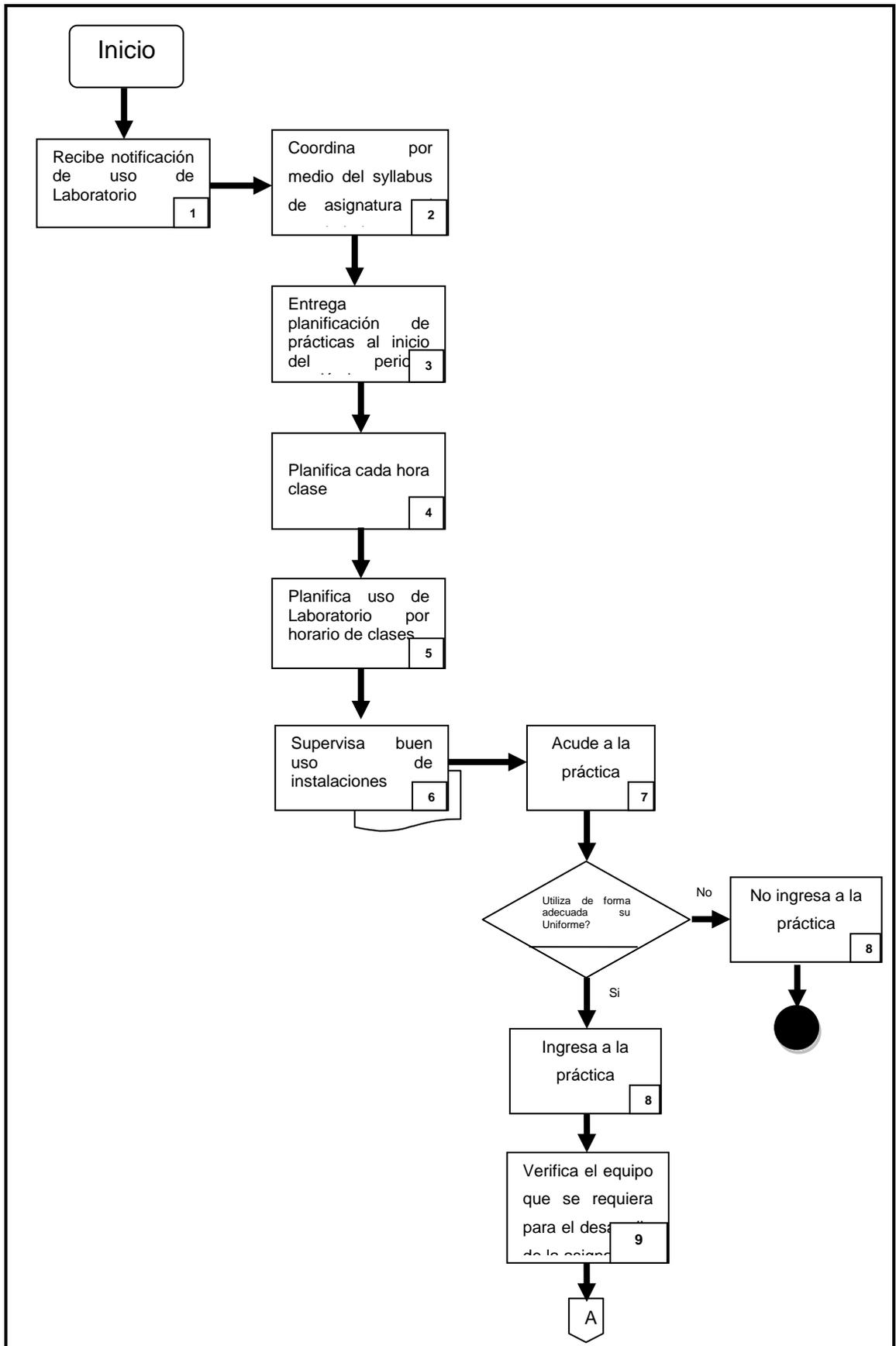
Continúa →

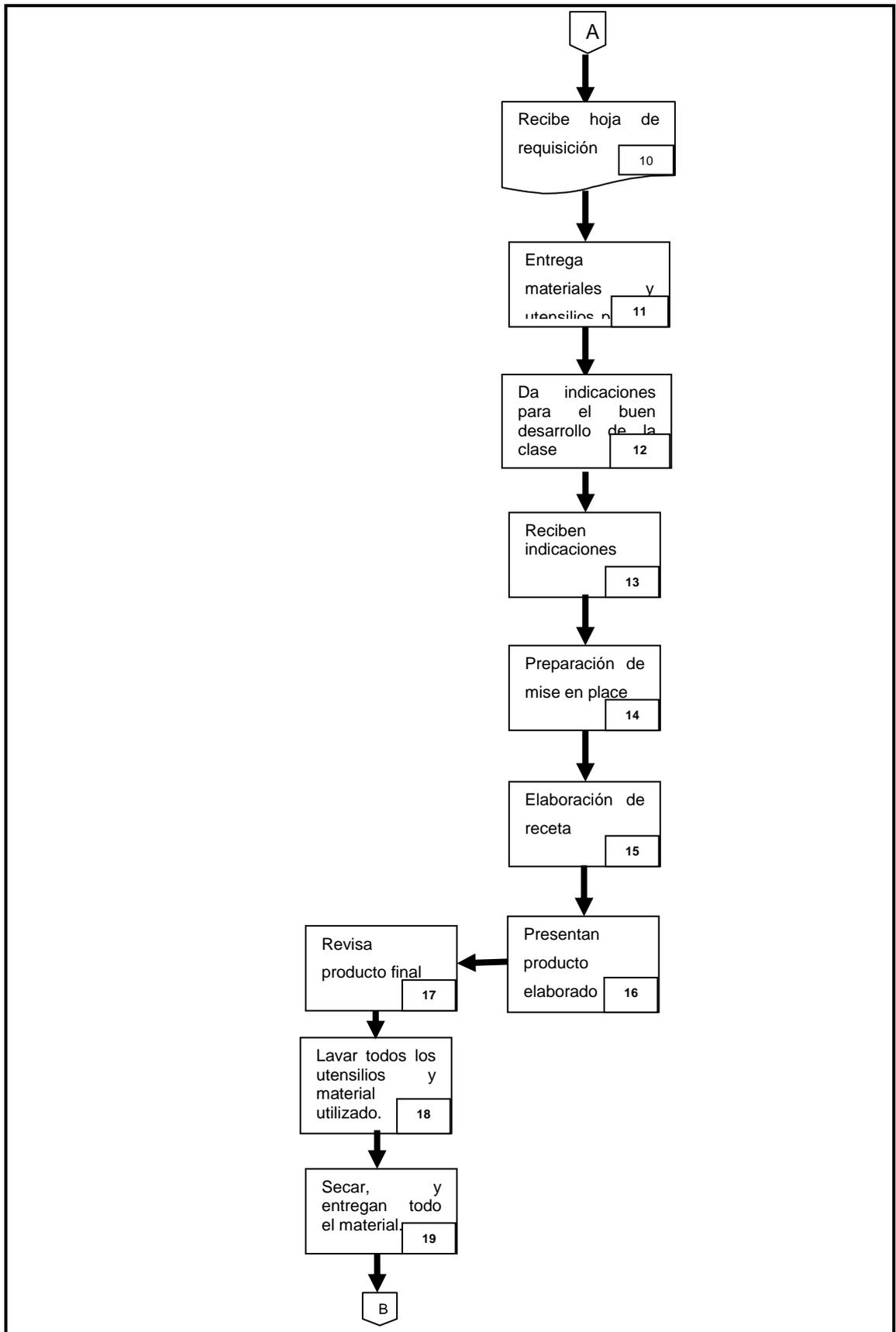
		práctica	identificación (Formato A)	
12	Docente	Da indicaciones para el buen desarrollo de la clase		
13	Estudiantes	Reciben indicaciones		
14		Preparación de mise en place		
15		Elaboración receta		
16		Presentan producto elaborado		
17	Docente	Revisa producto final		
18	Estudiantes	Lavan todos los utensilios y material utilizado.		
19		Secar, y entregan todo el material.		
20		Lavan mesas de trabajo y estufas.		
21		Limpian campanas según corresponda la práctica.		
22		Transportan la basura desde el laboratorio al sitio destinado		
23	Docente	Verifica Aseo		Informe (Formato B)
24		Entrega informe cada clase al Laboratorista		
25	Laboratorista	Previa verificación de materiales, entrega documento de identificación al estudiante		

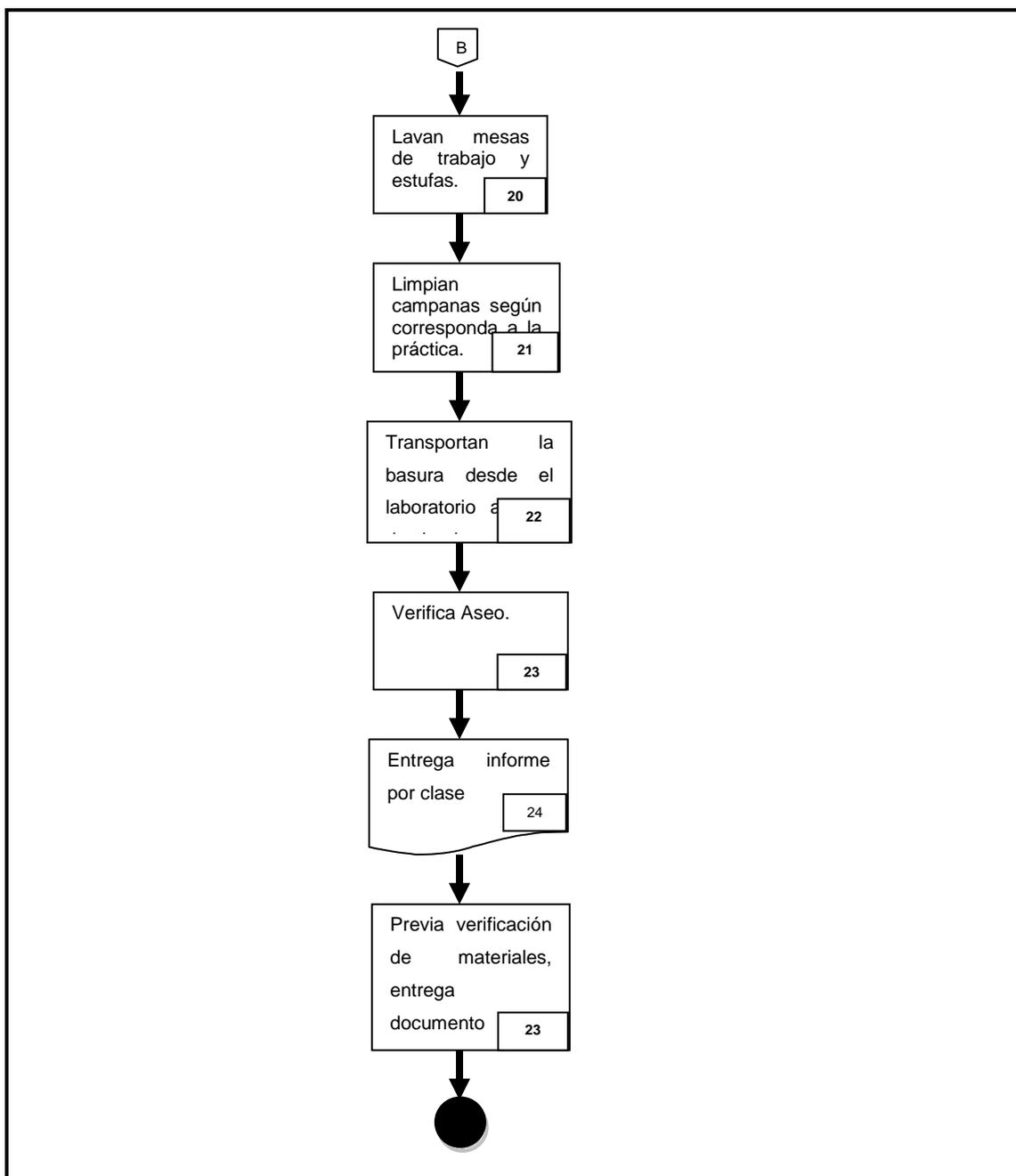
c. Diagrama de flujos

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
DIAGRAMA DE FLUJO			
Fecha: 17 Dic. 2014	Número: 001	Página: 1 de 1	
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2- Proceso: Detallar el proceso de coordinación académica			
Nivel 3 - Sub proceso: Funcionamiento y uso del Laboratorio del área de conocimiento de Gastronomía.			
Nivel 4 - Procedimiento:			

Continúa →







d. Formatos

• Formato A.

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE REQUISICIÓN			
Fecha:		Número: 00	Asignatura:
N° Pax:		Nivel:	Profesor:
N°	Cantidad	Material – Equipo	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Firma Responsable Recibe			
Laboratorista			
Firma Responsable Entrega			
Novedades			

- Formato C

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE SUPERVISIÓN			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
Equipo		Cantidad	Observaciones
Gas			
Cocinas			
Hornos			
Eléctricidad (por todos los ductos)			
Agua			
Pisos adecuados			
Firmas responsables			
Docente			
Laboratorista			

3. Procedimiento.

Funcionamiento y Uso del Laboratorio del área de conocimiento Hotelería.

3.1. Propósito.

Direccionar el funcionamiento y uso del laboratorio que dispone el Departamento CEAC y que es utilizado por la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, para lograr su utilización racional y provechosa en los aspectos académicos y cuando fuera posible, la prestación de servicios.

3.2. Alcance.

El levantamiento de procedimientos para el funcionamiento y uso del laboratorio, define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y Directores académicos involucrados en el proceso de gestión y práctica académica.

3.3. Referencias

- Reglamento para Uso de Laboratorios de la ESPE,
- Reglamento de Uso y Funcionamiento para el Laboratorio de Gastronomía

3.4. Responsabilidades

Los procedimientos para el uso del laboratorio han sido definidos considerando los referentes reglamentarios señalados de acuerdo a la estructura orgánica y funcional de la institución, determinando los niveles de intervención desde el ámbito directivo de departamento y carrera, administrativo de laboratorio y docencia según el detalle adjunto.

Supervisión: Director del Departamento CEAC

Coordinación de actividades: Director de Carrera

Administración de laboratorio: Laboratorista

Organización: Docente

Operación y Ejecución: Investigadora

Usuarios: Estudiantes

3.5. Definiciones

- ✓ **Hotelería.** La hotelería es un sub – sector del sector hotelería, la restauración y el turismo. Comprende diferentes tipos de acomodación, la mayor parte del personal está, sin embargo empleada en hoteles y en cada uno de los servicios que a este corresponde. (Prada, 2006)
- ✓ **Menaje.** El menaje es el conjunto de complementos necesarios para el servicio de una mesa. Varían en número y calidad según la categoría del local y d los platos que se vayan a servir. (Vértice, 2009)
- ✓ **Área de trabajo.** Los espacios de trabajo compartido, son áreas de trabajo comunes en entornos interconectados, donde todos los integrantes pueden tanto interactuar entre sí como si se encontraran dentro de una misma entidad, como realizar sus propios proyectos de forma independiente. (Wikipedia La enciclopedia libre, 2014)

3.6. Método de trabajo

Para el método de trabajo se tomará los siguientes literales:

- a. **Políticas y lineamientos**
- b. **Descripción de actividades**
- c. **Diagrama de flujos**
- d. **Formatos**

a. Políticas y lineamientos

- El laboratorio para las prácticas del área de conocimiento es de uso exclusivo para los estudiantes que estén cursando las cátedras correspondientes en cada uno de los semestres de la malla curricular.
- En el caso de que sea requerido para otros fines que no tengan que ver con el desarrollo de la cátedra o dentro de la planificación, deberá contar con la respectiva autorización de la Dirección de Departamento.
- Los días establecidos para su uso serán de lunes a viernes en el horario designado para cada una de las asignaturas, solo se permitirá el uso extra curricular bajo supervisión del docente, Laboratorista y autorización de la Dirección de Departamento..
- El uso de los menajes, materiales y equipos dentro del laboratorio estarán bajo la responsabilidad de los estudiantes, en caso de pérdida o ruptura de alguno de ellos, será necesaria por parte de el o los estudiantes la reposición inmediata.
- La limpieza de los espacios de práctica es indispensable, cada curso será responsable de entregar el laboratorio en óptimas condiciones sanitarias.
- La imagen de cada estudiante será coordinado y supervisado por los docentes.

b. Descripción de actividades

 			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Fecha: 17 Dic. 2014	Número: 001	Página: 1 de 1	
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2- Proceso: Detallar el proceso de coordinación académica			
Nivel 3 - Sub proceso: Funcionamiento y uso del Laboratorio del área de conocimiento de Hotelería.			
Nivel 4 - Procedimiento:			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Dirección de Carrera	Recibe notificación de uso de Laboratorio	
2	Docente	Coordina por medio del syllabus de asignatura el uso de Laboratorio.	Guía académica por asignatura (responsabilidad docente)
3		Entrega planificación de prácticas al inicio del periodo académico	
4		Planifica cada hora clase	
5	Laboratorista	Planifica uso de Laboratorio por horario de clases	Hoja de supervisión (Formato C)
6		Supervisa buen uso de instalaciones	
7	Estudiante	Acude a la práctica	Hoja de acuerdos y compromiso dentro del syllabus. (responsabilidad docente)
8		Utiliza su uniforme de forma adecuada? (Base deberes y obligaciones alumnos uniformes) Si – ingreso a la práctica y paso 10 No – no ingresa a la práctica	
9	Docente	Verifica el equipo que se requiera para el desarrollo de la asignatura.	
10	Laboratorista	Recibe Hoja de requisición	Hoja de

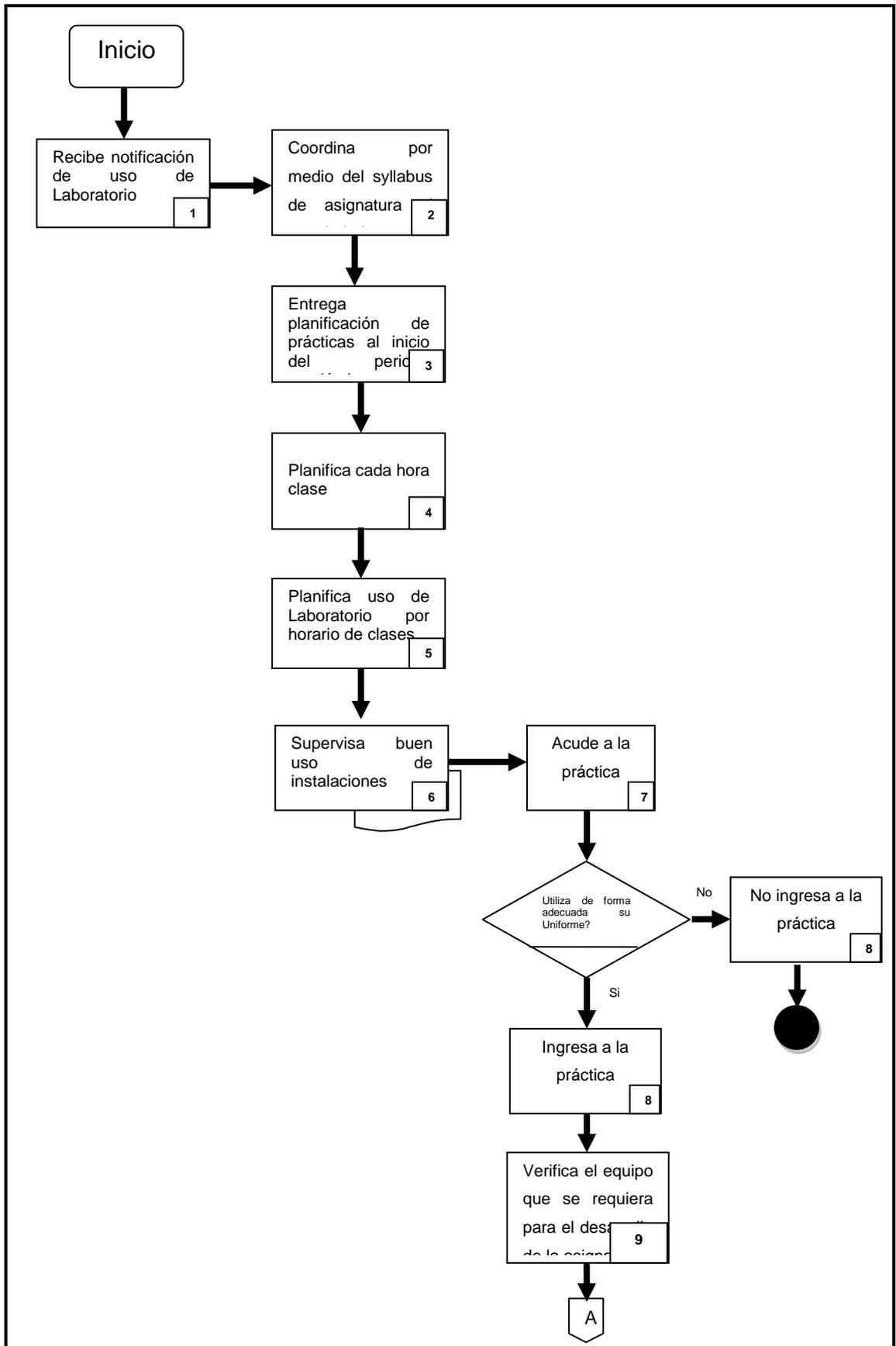
Continúa →

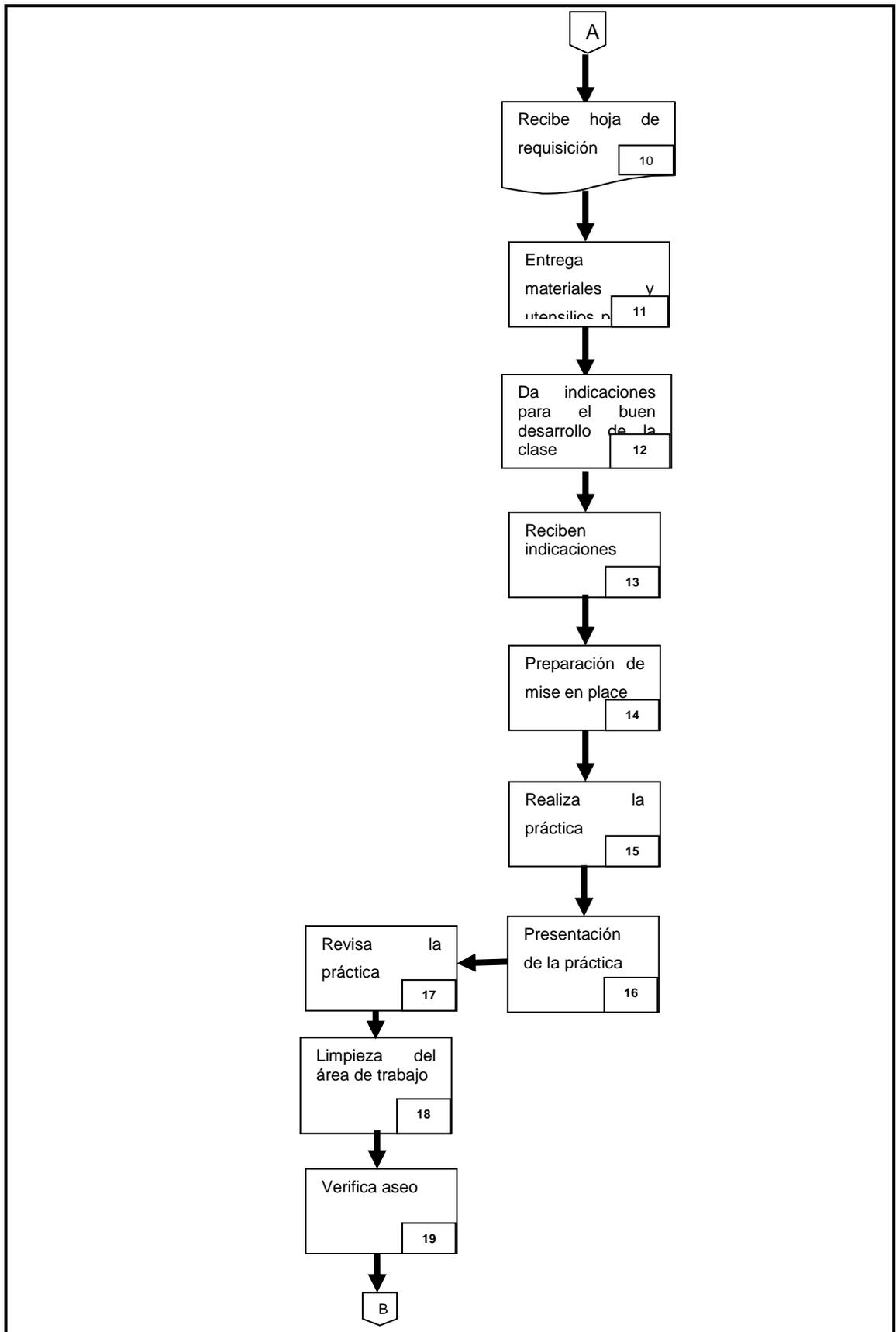
11	a	Entrega materiales y utensilios para la práctica	Requisición, documento de identificación (Formato A)
12	Docente	Da indicaciones para el buen desarrollo de la clase	Informe (Formato B)
13	Estudiantes	Reciben indicaciones	
14		Preparación de mise en place	
15		Realiza la práctica	
16		Presentación de la práctica.	
17	Docente	Revisa la práctica	
18	Estudiantes	Limpieza del área de trabajo	
19	Docente	Verifica Aseo	
20		Entrega informe cada clase al Laboratorista	
21	Laboratorista	Previa verificación de materiales, entrega documento de identificación al estudiante	

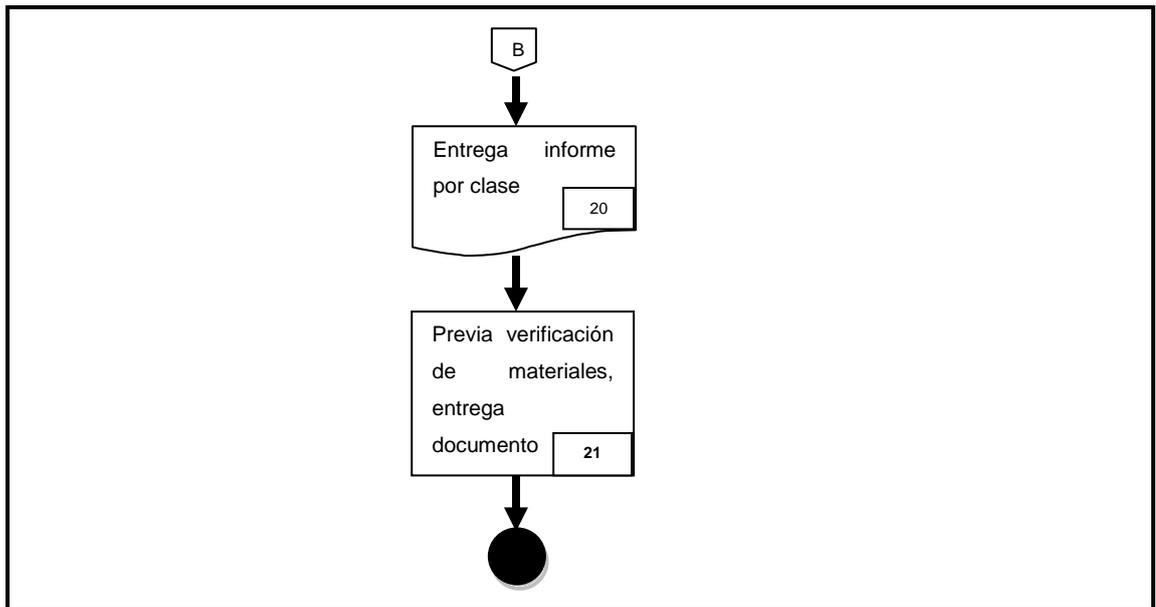
c. Diagrama de flujos

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
DIAGRAMA DE FLUJO			
Fecha: 17 Dic. 2014	Número: 001		Página: 1 de 1
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2- Proceso: Detallar el proceso de coordinación académica			
Nivel 3 - Sub proceso: Funcionamiento y uso del Laboratorio del área de conocimiento de Hotelería.			
Nivel 4 - Procedimiento:			

Continúa →







d. Formatos

• Formato A.

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE REQUISICIÓN			
Fecha:		Número: 00	Asignatura:
N° Pax:		Nivel:	Profesor:
N°	Cantidad	Material – Equipo	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Firma Responsable Recibe			
Laboratorista			
Firma Responsable Entrega			
Novedades			

- Formato B

		
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA		
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO		
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA		
INFORME		
Fecha:	Número: 00	Asignatura:
N° Pax:	Nivel:	Profesor:
<p>Con referencia a la práctica realizada el día..... dentro de la planificación establecida en la asignatura, puedo informar que</p> <p>No existieron novedades () Si existieron novedades ()</p> <p style="text-align: center;">Detallando así lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Firma Entrega Docente</p> <p style="text-align: center;">Firma Recibido Laboratorista</p>		

- Formato C

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE SUPERVISIÓN			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
Equipo		Cantidad	Observaciones
Gas			
Cocinas			
Hornos			
Eléctricidad (por todos los ductos)			
Agua			
Pisos adecuados			
Firmas responsables			
Docente			
Laboratorista			

4. Procedimiento.

Funcionamiento y Uso del Laboratorio del área de conocimiento de Turismo.

4.1. Propósito.

Direccionar el funcionamiento y uso del laboratorio que dispone el Departamento CEAC y que es utilizado por la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, para lograr su utilización racional y provechosa en los aspectos académicos y cuando fuera posible, la prestación de servicios.

4.2. Alcance.

El levantamiento de procedimientos para el funcionamiento y uso del laboratorio, define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y Directores académicos involucrados en el proceso de gestión y práctica académica.

4.3. Referencias

- Reglamento para Uso de Laboratorios de la ESPE,
- Reglamento de Uso y Funcionamiento para el Laboratorio de Gastronomía

4.4. Responsabilidades

Los procedimientos para el uso del laboratorio han sido definidos considerando los referentes reglamentarios señalados de acuerdo a la estructura orgánica y funcional de la institución, determinando los niveles de intervención desde el ámbito directivo de departamento y carrera, administrativo de laboratorio y docencia según el detalle adjunto.

Supervisión: Director del Departamento CEAC

Coordinación de actividades: Director de Carrera

Administración de laboratorio: Laboratorista

Organización: Docente

Operación y Ejecución: Investigadora

Usuarios: Estudiantes

4.5. Definiciones

- ✓ **Turismo.** Se caracteriza por ser una actividad social y económica relativamente joven y por englobar a una gran variedad de sectores económicos y disciplinas académicas. (Crosby, 1996)
- ✓ **Requisición.** Es el acto de requerir algo, es decir, pedir, solicitar o necesitar algo y pedírselo a alguien, en este caso solicitar lo requerido para una práctica a desarrollarse. (Wikipedia La enciclopedia libre, 2014)
- ✓ **Materiales.** Cuando se utiliza el término material en plural, es decir, materiales, se está haciendo referencia por lo general al conjunto de elementos que son necesarios para actividades o tareas específicas. La noción de materiales puede aplicarse a diferentes situaciones y espacios, pero siempre girará en torno a varios elementos que son importantes y útiles para desempeñar determinada acción, además de que son también objetos que deben ser utilizados de manera conjunta. (Equipo definición ABC, 2007 - 2015)

4.6. Método de trabajo

Para el método de trabajo se tomará los siguientes literales:

- a. **Políticas y lineamientos**
- b. **Descripción de actividades**
- c. **Diagrama de flujos**
- d. **Formatos**

a. Políticas y lineamientos

- El laboratorio para las prácticas del área de conocimiento es de uso exclusivo para los estudiantes que estén cursando las cátedras correspondientes en cada uno de los semestres de la malla curricular.
- En el caso de que sea requerido para otros fines que no tengan que ver con el desarrollo de la cátedra o dentro de la planificación, deberá contar con la respectiva autorización de la Dirección de Departamento.
- Los días establecidos para su uso serán de lunes a viernes en el horario designado para cada una de las asignaturas, solo se permitirá el uso extra curricular bajo supervisión del docente, Laboratorista y autorización de la Dirección de Departamento..
- El uso de los menajes, materiales y equipos dentro del laboratorio estarán bajo la responsabilidad de los estudiantes, en caso de pérdida o ruptura de alguno de ellos, será necesaria por parte de el o los estudiantes la reposición inmediata.
- La limpieza de los espacios de práctica es indispensable, cada curso será responsable de entregar el laboratorio en óptimas condiciones sanitarias.
- La imagen de cada estudiante será coordinado y supervisado por los docentes.

b. Descripción de actividades

 			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Fecha: 17 Dic. 2014	Número: 001	Página: 1 de 1	
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2- Proceso: Detallar el proceso de coordinación académica			
Nivel 3 - Sub proceso: Funcionamiento y uso del Laboratorio del área de conocimiento de Turismo.			
Nivel 4 - Procedimiento:			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Dirección de Carrera	Recibe notificación de uso de Laboratorio	
2	Docente	Coordina por medio del syllabus de asignatura el uso de Laboratorio.	Guía académica por asignatura (responsabilidad docente)
3		Entrega planificación de prácticas al inicio del periodo académico	
4		Planifica cada hora clase	
5	Laboratorista	Planifica uso de Laboratorio por horario de clases	Hoja de supervisión (Formato C)
6		Supervisa buen uso de instalaciones	
7	Estudiante	Acude a la práctica	Hoja de acuerdos y compromiso dentro del syllabus. (responsabilidad docente)
8		Utiliza su uniforme de forma adecuada? (Base deberes y obligaciones alumnos uniformes) Si – ingreso a la práctica y paso 10 No – no ingresa a la práctica	
9	Docente	Verifica el equipo que se requiera para el desarrollo de la asignatura.	
10	Laboratorista	Recibe Hoja de requisición	Hoja de Requisición,

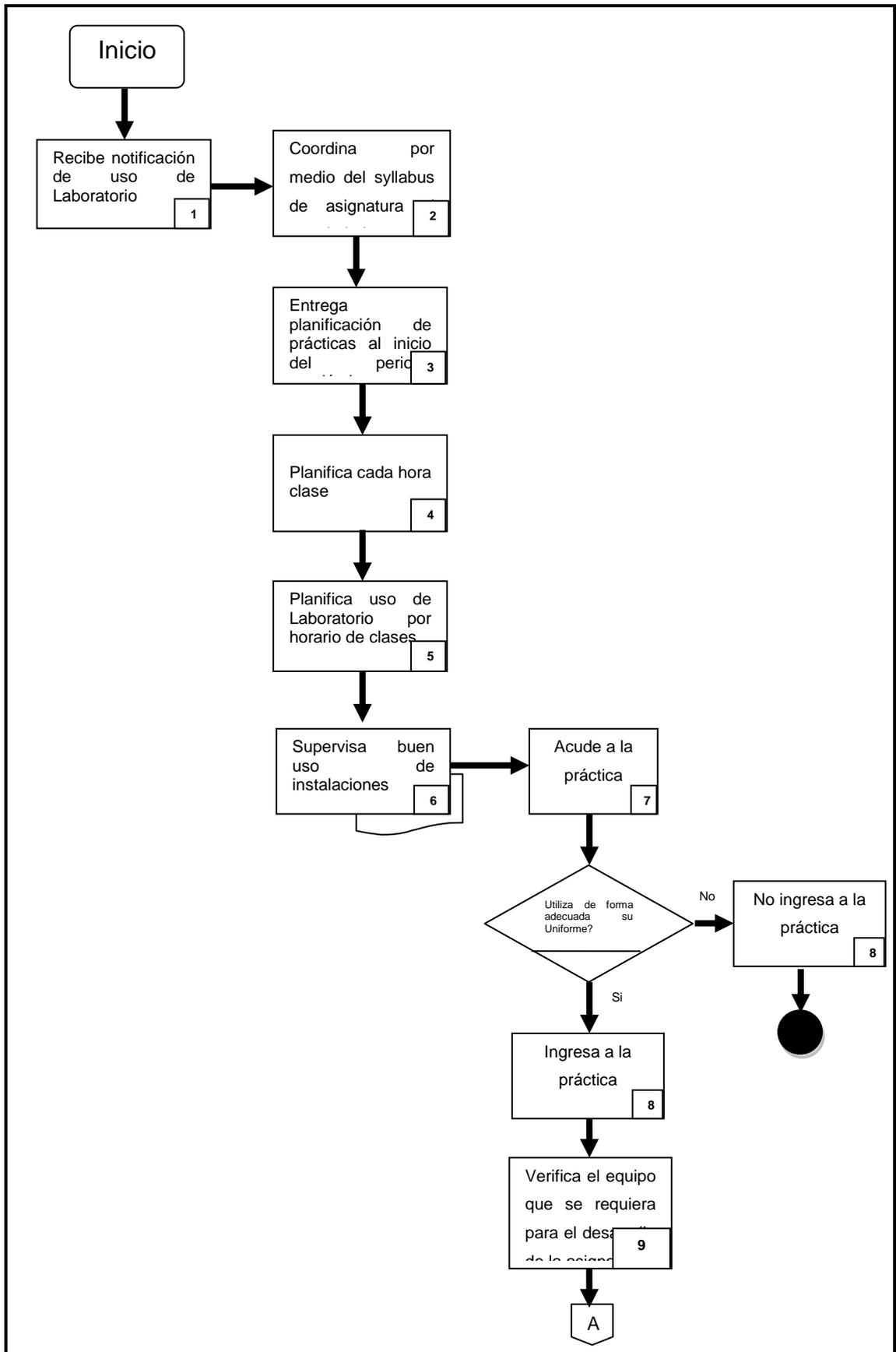
Continúa →

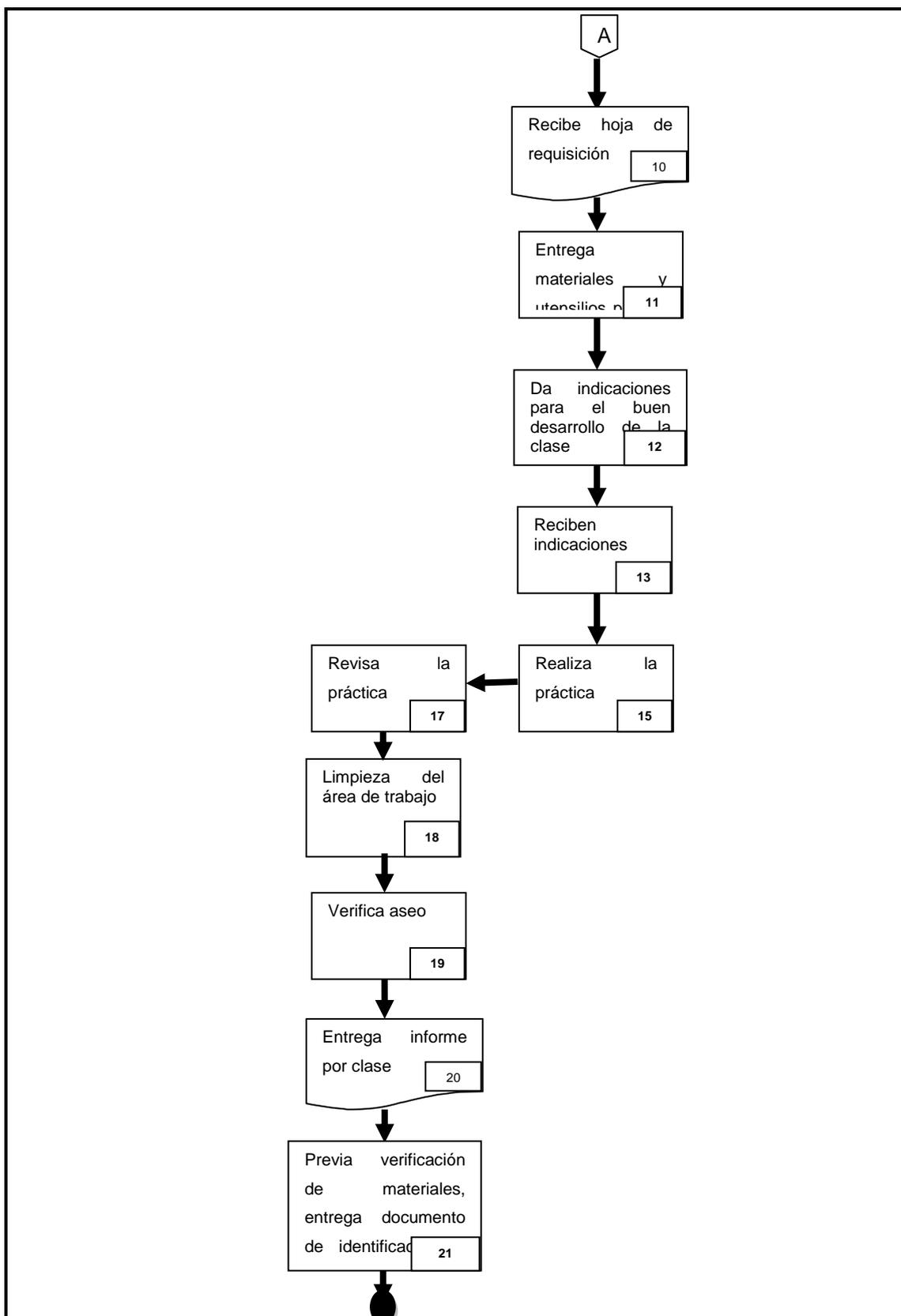
			documento de identificación (Formato A)
11		Entrega materiales y utensilios para la práctica	
12	Docente	Da indicaciones para el buen desarrollo de la clase	Informe (Formato B)
13	Estudiantes	Reciben indicaciones	
15		Realiza la práctica	
16	Docente	Revisa la práctica	
17	Estudiantes	Limpieza del área de trabajo	
18	Docente	Verifica Aseo	
19		Entrega informe cada clase al Laboratorista	
20	Laboratorista	Previa verificación de materiales, entrega documento de identificación al estudiante	

c. Diagrama de flujos

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
DIAGRAMA DE FLUJO			
Fecha: 17 Dic. 2014	Número: 001		Página: 1 de 1
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2- Proceso: Detallar el proceso de coordinación académica			
Nivel 3 - Sub proceso: Funcionamiento y uso del Laboratorio del área de conocimiento de Turismo.			
Nivel 4 - Procedimiento:			

Continúa →





d. Formatos

• Formato A.

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE REQUISICIÓN			
Fecha:		Número: 00	Asignatura:
N° Pax:		Nivel:	Profesor:
N°	Cantidad	Material – Equipo	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Firma Responsable Recibe			
Laboratorista			
Firma Responsable Entrega			
Novedades			

- Formato B

 		
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA		
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO		
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA		
INFORME		
Fecha:	Número: 00	Asignatura:
N° Pax:	Nivel:	Profesor:
<p>Con referencia a la práctica realizada el día..... dentro de la planificación establecida en la asignatura, puedo informar que</p> <p>No existieron novedades () Si existieron novedades ()</p> <p style="text-align: center;">Detallando así lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Firma Entrega Docente</p> <p style="text-align: center;">Firma Recibido Laboratorista</p>		

- Formato C

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE SUPERVISIÓN			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
Equipo		Cantidad	Observaciones
Gas			
Cocinas			
Hornos			
Eléctricidad (por todos los ductos)			
Agua			
Pisos adecuados			
Firmas responsables			
Docente			
Laboratorista			

5. Procedimiento.

Gestión académica para el registro de las prácticas pre - profesionales internas en los talleres – laboratorio

5.1. Propósito.

Gestionar el uso del laboratorio que dispone el Departamento CEAC y que es utilizado por la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, para lograr su utilización racional y provechosa en los aspectos académicos y cuando fuera posible, la prestación de servicios.

5.2. Alcance.

El levantamiento de procedimientos para el uso del laboratorio, define las responsabilidades de docentes, laboratorista y Directores académicos involucrados en el proceso de gestión y práctica académica.

5.3. Referencias

- Reglamento Orgánico ESPE - L
- Reglamento para Uso de Laboratorios de la ESPE,
- Reglamento de Uso y Funcionamiento para el Laboratorio de Gastronomía

5.4. Responsabilidades

Los procedimientos para la gestión académica para el uso del laboratorio han sido definidos considerando los referentes reglamentarios señalados de acuerdo a la estructura orgánica y funcional de la institución, determinando los niveles de intervención desde el ámbito directivo de departamento y carrera, administrativo de laboratorio y docencia según el detalle adjunto.

Supervisión: Director del Departamento CEAC

Coordinación de actividades: Director de Carrera

Administración de laboratorio: Laboratorista

Organización: Docente

Operación y Ejecución: Investigadora

5.5. Definiciones

- ✓ **Registro.** Se conoce con el nombre de registros aquellos lugares donde se anotan y relacionan una serie de cosas y actos que les afectan. Así, existe por ejemplo libros u otros medios donde se anotan y relacionan todo tipo de actos documentales. (Martos & González, 2004)
- ✓ **Prácticas pre - profesionales.** Son las actividades de aprendizaje, orientadas a la aplicación de conocimientos y al desarrollo de destrezas y habilidades específicas que un estudiante debe manejar para el adecuado desempeño de su futura profesión, y que se realizan en un entorno institucional, empresarial o comunitario, público o privado. (Reglamento, 2014)
- ✓ **Informe.** Es un texto escrito en prosa con el objetivo de informar sobre hechos o actividades concretas a un determinado lector o lectores. “Es una exposición de los datos obtenidos en una investigación de campo o bibliográfica sobre un determinado tema; por eso, su propósito es principalmente informativo” (Veronicazib, 2012).

5.6. Método de trabajo

Para el método de trabajo se tomará los siguientes literales:

- a. Políticas y lineamientos**
- b. Descripción de actividades**
- c. Diagrama de flujos**
- d. Formatos**

a. Políticas y lineamientos

- El docente podrá solicitar el uso de laboratorio de acuerdo a la carga horaria y planificación entregada para cada periodo académico.
- El laboratorio para las prácticas del área de conocimiento es de uso exclusivo para los estudiantes que estén cursando las cátedras correspondientes en cada uno de los semestres de la malla curricular.
- En el caso de que sea requerido para otros fines que no tengan que ver con el desarrollo de la cátedra o dentro de la planificación, deberá contar con la respectiva autorización de la Dirección de Departamento.
- Los días establecidos para su uso serán de lunes a viernes en el horario designado para cada una de las asignaturas, solo se permitirá el uso extra curricular bajo supervisión del docente, Laboratorista y autorización de la Dirección de Departamento.

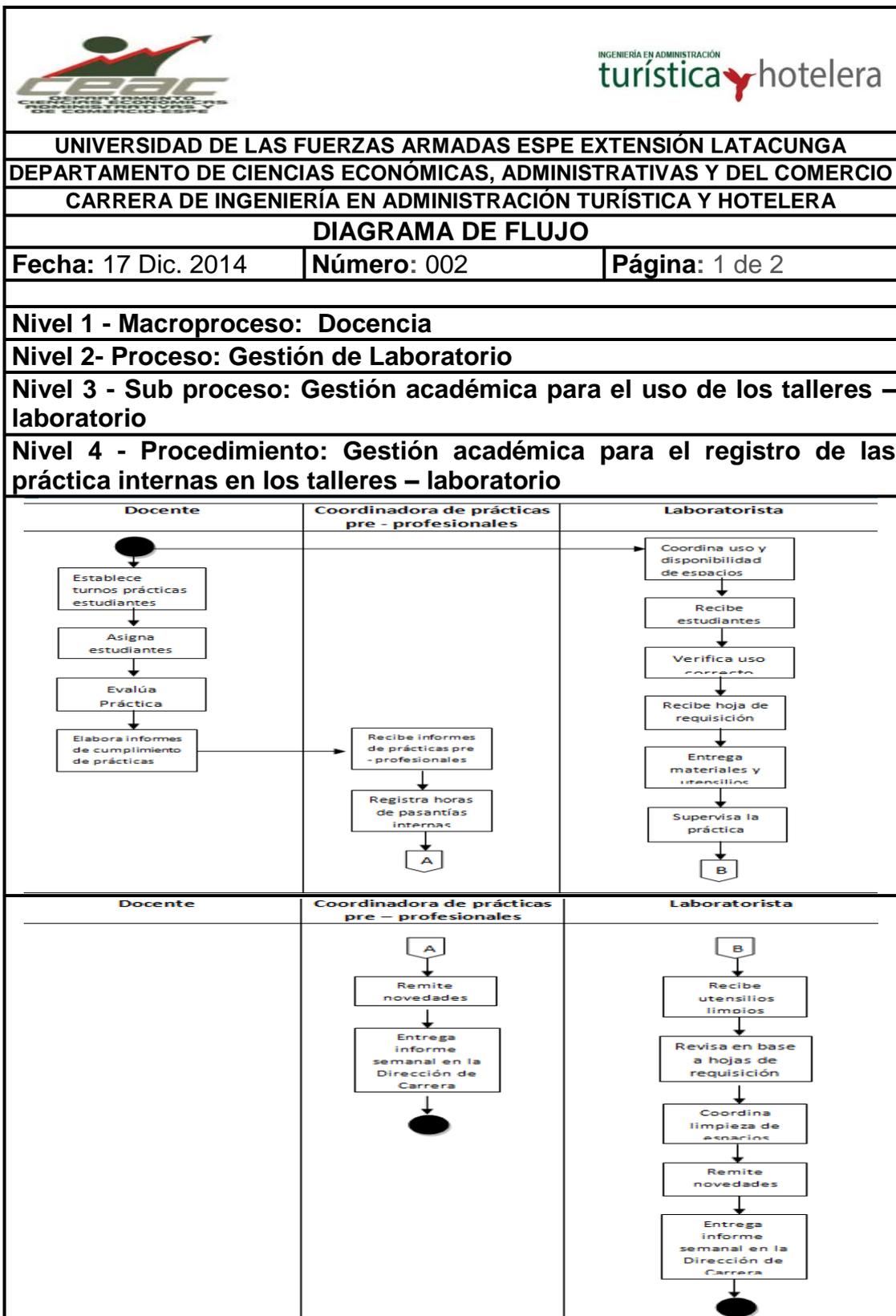
b. Descripción de actividades

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
Fecha: 17 Dic. 2014		Número: 002	
Página: 1 de 2			
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2- Proceso: Gestión de Laboratorio			
Nivel 3 - Sub proceso: Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio			
Nivel 4 - Procedimiento: Gestión académica para el registro de las práctica pre - profesionales internas en los talleres – laboratorio			
1.3.1.1 Programar la práctica pre- profesional interna para el funcionamiento y uso de los talleres - laboratorio			
Paso	Responsable	Actividades	Documento de Trabajo
1	Docente	Establece turnos práctica estudiantes	Control de avance de actividades (Formato 2 Pagina Web) Informe (Formato 4 Pagina Web)
2		Asigna estudiantes	
3		Evalúa práctica	
4		Elabora informes de cumplimiento de prácticas pre-profesionales internas	
5		Entrega informe a coordinador de prácticas pre-profesionales internas	
1.3.1.2 Coordinar ocupación del espacio de práctica para el funcionamiento y uso de los talleres – laboratorio			
Paso	Responsable	Actividades	Documento de Trabajo
1	Laboratorista	Coordina uso y disponibilidad de espacios	Hoja de requisición (Formato A) Hoja Supervisión (Formato C)
2		Recibe estudiantes	
3		Verifica uso correcto estudiantes	
4		Recibe hoja de requisición	
5		Entrega materiales y utensilios	
6			
7		Supervisa la práctica	

Continúa →

8 9 10		Recibe utensilios limpios Revisa en base a hojas de requisición Coordina limpieza de espacios Remite novedades Entrega informe semanal	Informe (Formato B)
1.3.1.3 Registro Prácticas pre – profesionales para el funcionamiento y uso de los talleres – laboratorio			
Paso	Responsable	Actividades	Documento de Trabajo
1 2 3 4	Coordinadora de prácticas pre - profesionales	Recibe informe Registra horas pasantías Remite novedades Entrega informe semanal en la Dirección de Carrera	

c. Diagrama de flujo



d. Formatos

• Formato A.

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE REQUISICIÓN			
Fecha:		Número: 00	Asignatura:
N° Pax:		Nivel:	Profesor:
N°	Cantidad	Material - Equipo	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Firma Responsable Recibe			
Laboratorista			
Firma Responsable Entrega			
Novedades			

- Formato B

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
INFORME			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
<p>Con referencia a la práctica realizada el día..... dentro de la planificación establecida en la asignatura, puedo informar que</p> <p>No existieron novedades () Si existieron novedades ()</p> <p style="text-align: center;">Detallando así lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Firma Entrega Docente</p> <p style="text-align: center;">Firma Recibido Laboratorista</p>			

- Formato C

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURISTICA Y HOTELERA			
HOJA DE SUPERVISIÓN			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
Equipo		Cantidad	Observaciones
Gas			
Cocinas			
Hornos			
Eléctricidad (por todos los ductos)			
Agua			
Pisos adecuados			
Firmas responsables			
Docente			
Laboratorista			

6. Procedimiento.

Funcionamiento y Uso del Taller Agencia de viajes

6.1. Propósito.

Establecer los procedimientos para definir las funciones de administración, operación y comercialización del Taller Agencia de Viajes.

6.2. Alcance.

El levantamiento de procedimientos para la gestión del Taller Agencia de Viajes define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y Directores académicos involucrados en el proceso de gestión y práctica académica de las asignaturas Agencia de Viajes, Tráfico Aéreo I-II, Operación de Tours, Transporte Turístico y Planificación Turística.

6.3. Referencias

- La Producción e intermediación Turística en el sector de las agencias de viajes. (Aranda, 2006)
- Producción y venta de Servicios Turísticos en agencias de viajes. (Jiménez, 2006)
- Guía para el Levantamiento de procedimientos.

6.4. Responsabilidades

Los procedimientos para el funcionamiento y uso del taller de Agencia de viajes han sido definidos considerando los referentes reglamentarios señalados de acuerdo a la estructura orgánica y funcional de la institución, determinando los niveles de intervención desde el ámbito directivo de departamento y carrera, administrativo de laboratorio y docencia según el detalle adjunto

Supervisión: Director del Departamento CEAC

Coordinación de actividades: Director de Carrera

Administración de laboratorio: Laboratorista

Organización: Docente

Operación y Ejecución: Investigadora

Usuarios: Estudiantes

6.5. Definiciones

- ✓ **Agencia de Viajes.** Empresa que a través de la organización de su personal debidamente capacitado, acerca el producto turístico al consumidor. Debido a ello suelen tener mucho material informativo sobre destinos y paquetes turísticos. (Monroy, 1998)
- ✓ **Función Administrativa.** abarca la planificación, organización, mando y control de todas las actividades que se realizan en las AAVV. (Ministerio de Educación y Ciencia Madrid, 2000)
- ✓ **Función Comercializadora.** La función productora culmina con la comercialización y venta del producto turístico, para ello habrá que realizar las acciones oportunas para dar a conocer los productos al consumidor final. (Ministerio de Educación y Ciencia Madrid, 2000)
- ✓ **Práctica académica.** Espacio donde los estudiantes pueden complementar su formación, enriquecer y aplicar conocimientos, desarrollar modelos, estrategias y competencias relacionadas con proceso de formación (Universidad de Antioquía , 2011)
- ✓ **Taller.** Refiriendo práctica educativa el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española menciona: una escuela en la que un grupo de colaboradores trabaja una obra con la guía de un maestro. En el ámbito pedagógico se trata de una forma de enseñar, y sobre todo de aprender, mediante actividades conjuntas. (Gutiérrez, 2010)

6.6. Método de trabajo

Para el método de trabajo se tomará los siguientes literales:

- a. **Políticas y lineamientos**
- b. **Descripción de actividades**
- c. **Diagrama de flujos**

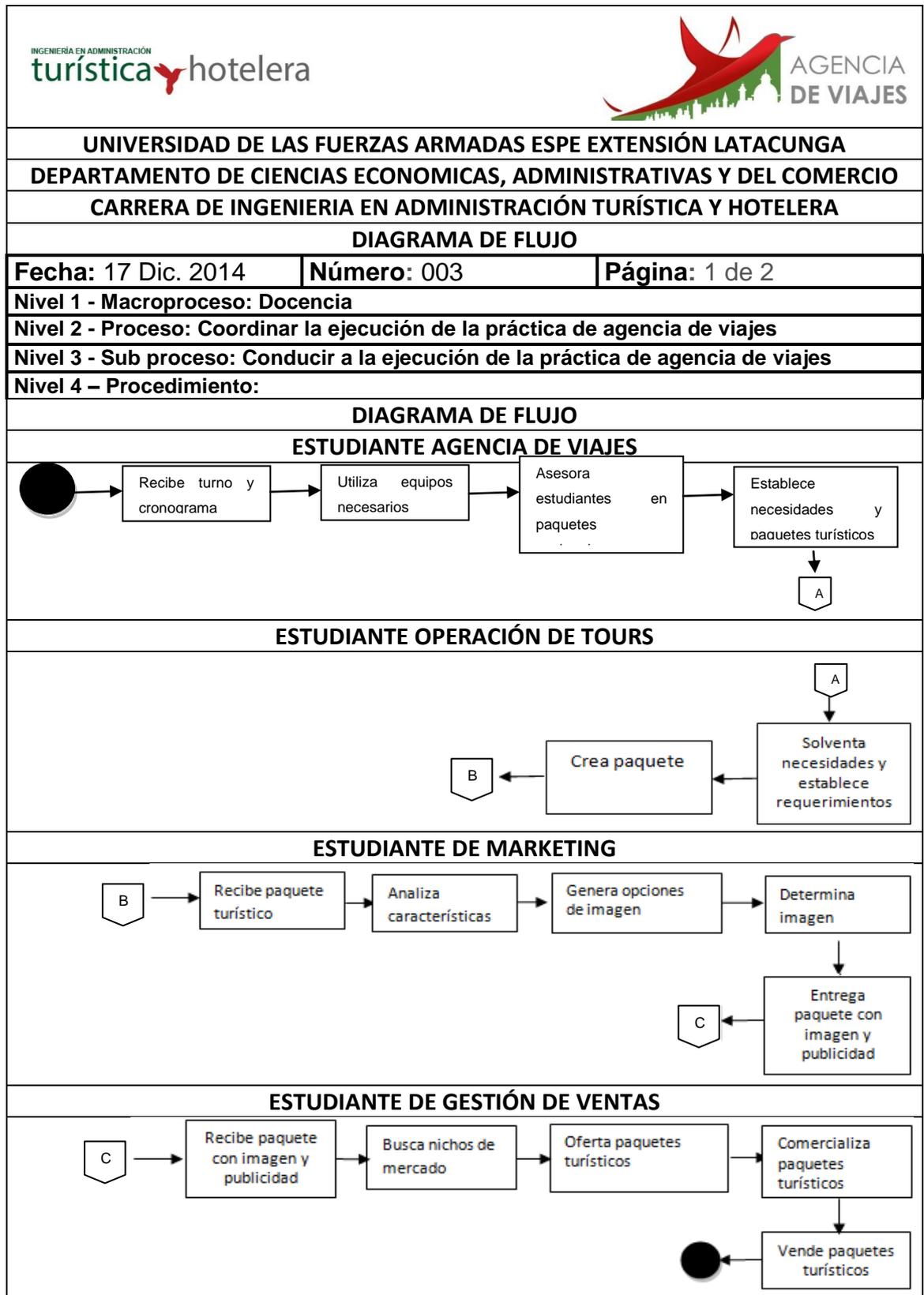
a. Políticas y lineamientos

- Los laboratorios para las prácticas de las áreas de conocimiento son de uso exclusivo para los estudiantes que estén cursando las cátedras correspondientes en cada uno de los semestres de la malla curricular.
- En el caso de que sea requerido para otros fines que no tengan que ver con el desarrollo de la cátedra o dentro de la planificación, solo se podrá utilizar en programas de vinculación, investigación y capacitación, previa autorización de la Dirección de Carrera.
- Los días establecidos para su uso serán de lunes a viernes, solo se permitirá el uso extra curricular bajo supervisión del docente, Laboratorista y autorización de la Dirección de Carrera.
- El uso de los menajes, materiales y equipos dentro de los laboratorios estarán bajo la responsabilidad de los estudiantes, de ser necesaria la reposición de alguno de ellos el docente será el encargado de coordinar la compra y devolución de los mismos.
- La limpieza de los espacios de práctica es indispensable, cada uno de los cursos serán responsables de entregar como encuentran el laboratorio, de no realizarse el aseo respectivo serán sancionados según lo considere el responsable de la práctica (docente), y se entrega como novedad dentro del informe que recibe el laboratorista.
- La imagen de cada estudiante será revisado y coordinado con los docentes de no portar su uniforme de forma adecuada será sancionado según el docente considere.

b. Descripción de actividades

 			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Fecha: 17 Dic. 2014		Número: 003	Página: 1 de 2
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2 - Proceso: Coordinar la ejecución de la práctica de agencia de viajes			
Nivel 3 - Sub proceso: Conducir a la ejecución de la práctica de agencia de viajes			
Nivel 4 – Procedimiento:			
Paso	Responsable	Actividades	Documento de Trabajo
1	Varios	Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio	- Cronograma de actividades
2		Recibe turno y cronograma	
3		Utiliza equipos necesarios	
4		Asesora estudiantes y docentes paquetes nacionales	
5		Determina posibles proveedores de la actividad	
6		Crea productos	
7	Estudiantes	Genera opciones de imagen	
8		Determina la imagen	
9		Busca nichos de mercado	
10		Oferta paquetes	
11		Comercializa paquetes	
12		Determina y coordina reservas de plazas	
13		Vende paquetes turísticos	

c. Diagrama de flujo



d. Formatos

- Formato A.

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE REQUISICIÓN			
Fecha:		Número: 00	Asignatura:
N° Pax:		Nivel:	Profesor:
N°	Cantidad	Material – Equipo	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Firma Responsable Recibe			
Laboratorista			
Firma Responsable Entrega			
Novedades			

- Formato B

		INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN turística y hotelera	
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
INFORME			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
<p>Con referencia a la práctica realizada el día..... dentro de la planificación establecida en la asignatura, puedo informar que</p> <p>No existieron novedades ()</p> <p>Si existieron novedades ()</p> <p style="text-align: center;">Detallando así lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Firma Entrega Docente</p> <p style="text-align: center;">Firma Recibido Laboratorista</p>			

- Formato C

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE SUPERVISIÓN			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
Equipo		Cantidad	Observaciones
Gas			
Cocinas			
Hornos			
Eléctricidad (por todos los ductos)			
Agua			
Pisos adecuados			
Firmas responsables			
Docente			
Laboratorista			

7. Procedimiento.

Funcionamiento y Uso del Taller Introducción al Turismo y a la Hotelería

7.1. Propósito del procedimiento.

Establecer los procedimientos para definir las funciones de interpretación, atención puntual, y personalizada para visitantes además de la capacitación constante para el Taller Introducción al Turismo y Hotelería.

7.2. Alcance

El levantamiento de procedimientos para la gestión del Taller Introducción al Turismo y Hotelería define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y directores académicos involucrados en el proceso de gestión y práctica académica de las asignaturas Introducción al Turismo y Hotelería, Geografía Turística, Folklore y Arqueología, Turismo Cultural, Técnicas de Guiar.

7.3. Referencias

- Asistencia y guía de grupos (Nadal, 2004)
- Guía Para La Instalación de Centros de Información (Chiriboga, 2006)
- Información y Comercialización Turísticas: Desarrollo curricular del ciclo (ANELE, 2000)

7.4. Responsabilidades

Los procedimientos para el funcionamiento y uso del taller Introducción al Turismo y Hotelería han sido definidos considerando los referentes reglamentarios señalados de acuerdo a la estructura orgánica y funcional de la institución, determinando los niveles de intervención desde el ámbito directivo de departamento y carrera, administrativo de laboratorio y docencia según el detalle adjunto

Supervisión: Director del Departamento CEAC

Coordinación de actividades: Director de Carrera

Administración de laboratorio: Laboratorista

Organización: Docente

Operación y Ejecución: Investigadora

Usuarios: Estudiantes

7.5. Definiciones

- ✓ **Centro de interpretación.** Es un espacio que revela el significado del sitio turístico que lo contiene, a través de experiencias directas (guianza), normalmente está emplazado en la entrada del sitio o al inicio de su recorrido, dado que presenta una síntesis de los bienes culturales o naturales que se presentan (reservas naturales, museos, sitios arqueológicos, etc.). En los centros de interpretación los visitantes tienen oportunidad de recibir información significativa y experimentar vivencias con los bienes del lugar. (Fundación naturaleza para el Futuro, 2008)
- ✓ **Centro de visitantes.** Es un lugar donde se recibe información de un sitio turístico a través de personal calificado o piezas de comunicación (normalmente, folletos). Puede estar contenido dentro de un centro de interpretación (no así, viceversa).

7.6. Método de trabajo

Para el método de trabajo se tomará los siguientes literales:

a. Políticas y lineamientos

1. Descripción de actividades
2. Diagrama de flujos

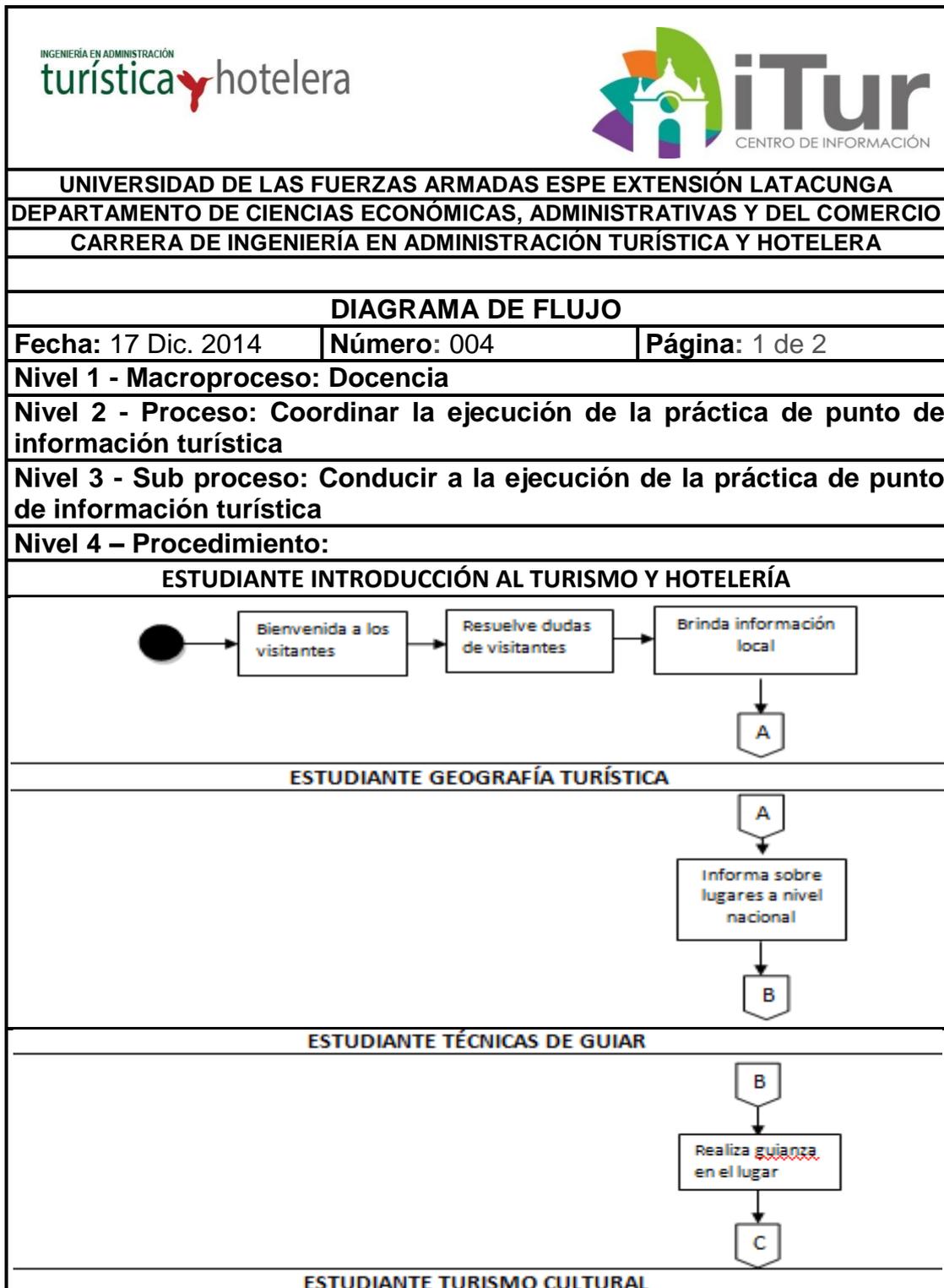
a. Políticas y lineamientos

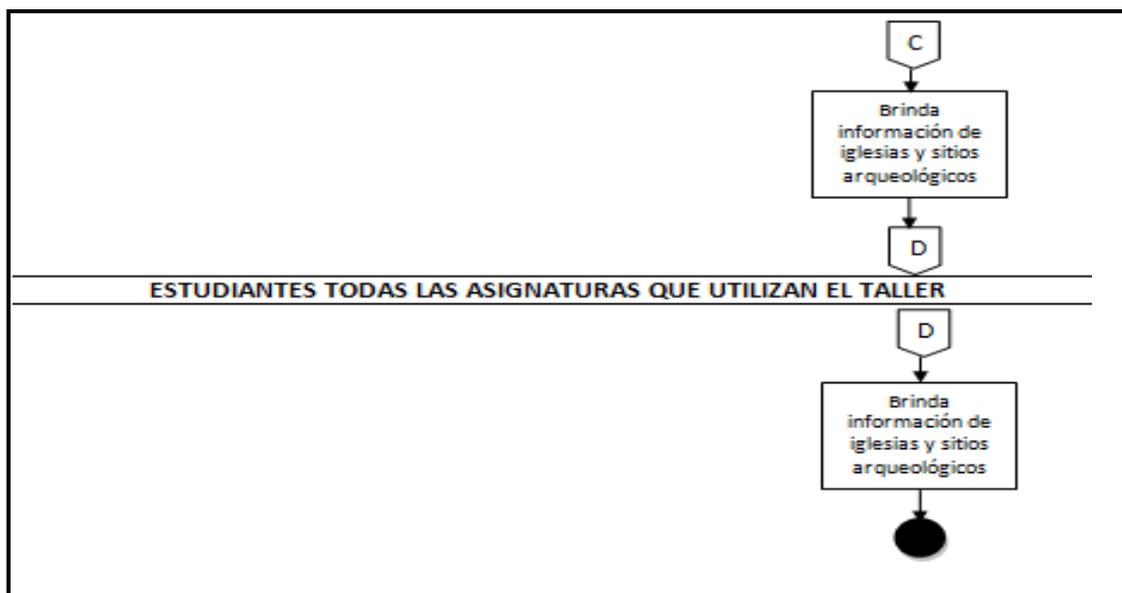
- Los laboratorios para las prácticas de las áreas de conocimiento son de uso exclusivo para los estudiantes que estén cursando las cátedras correspondientes en cada uno de los semestres de la malla curricular.
- En el caso de que sea requerido para otros fines que no tengan que ver con el desarrollo de la cátedra o dentro de la planificación, solo se podrá utilizar en programas de vinculación, investigación y capacitación, previa autorización de la Dirección de Carrera.
- Los días establecidos para su uso serán de lunes a viernes, solo se permitirá el uso extra curricular bajo supervisión del docente, Laboratorista y autorización de la Dirección de Carrera.
- El uso de los menajes, materiales y equipos dentro de los laboratorios estarán bajo la responsabilidad de los estudiantes, de ser necesaria la reposición de alguno de ellos el docente será el encargado de coordinar la compra y devolución de los mismos.
- La limpieza de los espacios de práctica es indispensable, cada uno de los cursos serán responsables de entregar como encuentran el laboratorio, de no realizarse el aseo respectivo serán sancionados según lo considere el responsable de la práctica (docente), y se entrega como novedad dentro del informe que recibe el laboratorista.
- La imagen de cada estudiante será revisado y coordinado con los docentes de no portar su uniforme de forma adecuada será sancionado según el docente considere.

b. Descripción de actividades

 			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
Fecha: 17 Dic. 2014	Número: 004	Página: 1 de 2	
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2 - Proceso: Coordinar la ejecución de la práctica de punto de información turística			
Nivel 3 - Sub proceso: Conducir a la ejecución de la práctica de punto de información turística			
Nivel 4 – Procedimiento:			
Paso	Responsable	Actividades	Documento de Trabajo
1	Varios	Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio	- Cronograma de actividades
2	Estudiantes	Recibe turno y cronograma	
3		Utiliza equipos necesarios	
4		Bienvenida	
5		Acompaña, asiste e informa a visitantes	
6		Resuelve dudas de visitantes	
7		Brinda información local	
8		Informa sobre lugares a nivel nacional	
9		Realiza guianza en el lugar	
10		Brinda información de iglesias y sitios arqueológicos	

c. Diagrama de flujo





d. Formatos

- Formato A.

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE REQUISICIÓN			
Fecha:		Número: 00	Asignatura:
N° Pax:		Nivel:	Profesor:
N°	Cantidad	Material – Equipo	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Firma Responsable Recibe			
Laboratorista			
Firma Responsable Entrega			
Novedades			

- Formato B

		INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN turística y hotelera
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA		
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO		
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA		
INFORME		
Fecha:	Número: 00	Asignatura:
N° Pax:	Nivel:	Profesor:
<p>Con referencia a la práctica realizada el día..... dentro de la planificación establecida en la asignatura, puedo informar que</p> <p>No existieron novedades () Si existieron novedades ()</p> <p style="text-align: center;">Detallando así lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Firma Entrega Docente</p> <p style="text-align: center;">Firma Recibido Laboratorista</p>		

- Formato C

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE SUPERVISIÓN			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
Equipo		Cantidad	Observaciones
Gas			
Cocinas			
Hornos			
Eléctricidad (por todos los ductos)			
Agua			
Pisos adecuados			
Firmas responsables			
Docente			
Laboratorista			

8. Procedimiento.

Funcionamiento y Uso del Taller Producción Culinaria

8.1. Propósito del procedimiento.

Establecer los procedimientos para definir las funciones de organización, administración, y producción de trabajo del talento humano del Taller Producción Culinaria.

8.2. Alcance

El levantamiento de procedimientos para la gestión del Taller Producción Culinaria define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y directores académicos involucrados en el proceso de gestión y práctica académica de las asignaturas Bases de Producción Culinaria, Producción Culinaria Internacional, Gastronomía Ecuatoriana, Dietética y Nutrición, Panadería y Repostería,

8.3. Referencias

- Cocina (ANELE, 2000)
- Manual de Técnicas Básicas de Cocina: (Ferlotti, 2002)
- Realización de Elaboraciones Básicas y elementales de cocina (Vertice Editorial, 2010)

8.4. Responsabilidades

Los procedimientos para el funcionamiento y uso del taller Introducción al Turismo y Hotelería han sido definidos considerando los referentes reglamentarios señalados de acuerdo a la estructura orgánica y funcional de la institución, determinando los niveles de intervención desde el ámbito directivo de departamento y carrera, administrativo de laboratorio y docencia según el detalle adjunto

Supervisión: Director del Departamento CEAC

Coordinación de actividades: Director de Carrera

Administración de laboratorio: Laboratorista

Organización: Docente

Operación y Ejecución: Investigadora

Usuarios: Estudiantes

8.5. Definiciones

- ✓ **Administración.** La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.
- ✓ **Organización.** Es el arreglo del personal para facilitar el logro de ciertos propósitos pre – establecidos a través de una adecuada ubicación de funciones y de responsabilidades. (Gaus, 2000)
- ✓ **Práctica académica.** Espacio donde los estudiantes pueden complementar su formación, enriquecer y aplicar conocimientos, desarrollar modelos, estrategias y competencias relacionadas con su proceso de formación (Universidad de Antioquía , 2011)
- ✓ **Producción.** Es un sistema integrado por elementos como insumos (materia prima), proceso de transformación u operación que contribuye a un producto final. (Olmos, 2007)

8.6. Método de trabajo

Para el método de trabajo se tomará los siguientes literales:

- a. **Políticas y lineamientos**
- b. **Descripción de actividades**
- c. **Diagrama de flujos**

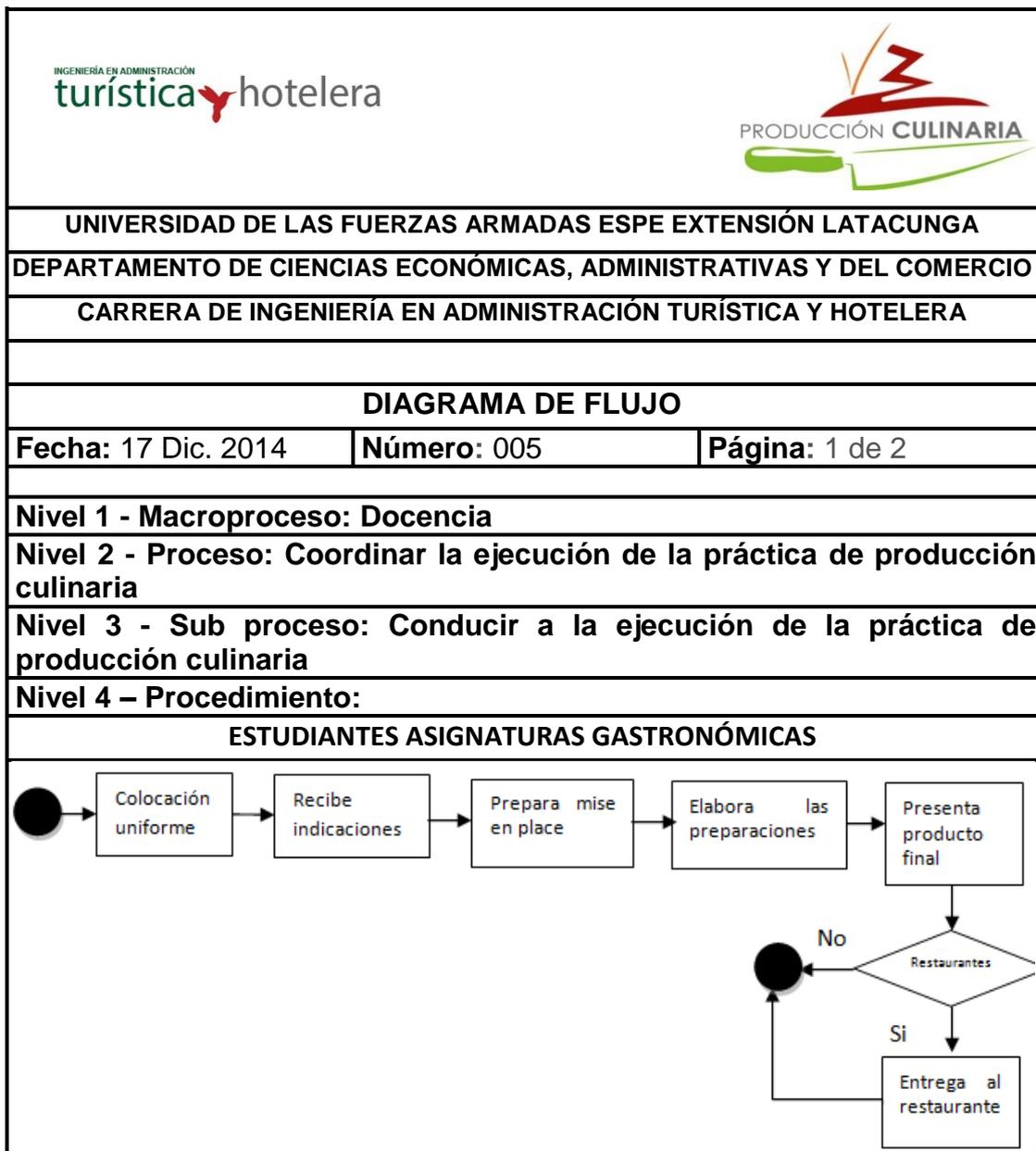
a. Políticas y lineamientos

- Los laboratorios para las prácticas de las áreas de conocimiento son de uso exclusivo para los estudiantes que estén cursando las cátedras correspondientes en cada uno de los semestres de la malla curricular.
- En el caso de que sea requerido para otros fines que no tengan que ver con el desarrollo de la cátedra o dentro de la planificación, solo se podrá utilizar en programas de vinculación, investigación y capacitación, previa autorización de la Dirección de Carrera.
- Los días establecidos para su uso serán de lunes a viernes, solo se permitirá el uso extra curricular bajo supervisión del docente, Laboratorista y autorización de la Dirección de Carrera.
- El uso de los menajes, materiales y equipos dentro de los laboratorios estarán bajo la responsabilidad de los estudiantes, de ser necesaria la reposición de alguno de ellos el docente será el encargado de coordinar la compra y devolución de los mismos.
- La limpieza de los espacios de práctica es indispensable, cada uno de los cursos serán responsables de entregar como encuentran el laboratorio, de no realizarse el aseo respectivo serán sancionados según lo considere el responsable de la práctica (docente), y se entrega como novedad dentro del informe que recibe el laboratorista.
- La imagen de cada estudiante será revisado y coordinado con los docentes de no portar su uniforme de forma adecuada será sancionado según el docente considere.

b. Descripción de actividades

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
Fecha: 17 Dic. 2014		Número: 005	
		Página: 1 de 2	
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2 - Proceso: Coordinar la ejecución de la práctica de producción culinaria			
Nivel 3 - Sub proceso: Conducir a la ejecución de la práctica de producción culinaria			
Nivel 4 – Procedimiento:			
Paso	Responsable	Actividades	Documento de Trabajo
1	Varios	Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio	- Cronograma de actividades
2	Estudiantes	Recibe turno y cronograma	
3		Utiliza equipos necesarios	
4		Colocación uniforme	
5		Recibe indicaciones	
6		Prepara mise en place	
7		Elabora las preparaciones	
8		Presenta producto final	
9		Se envía a restaurante?	
		Si – Entrega al restaurante	
		No – Se consume	

c. Diagrama de flujo



d. Formatos

• Formato A.

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE REQUISICIÓN			
Fecha:		Número: 00	Asignatura:
N° Pax:		Nivel:	Profesor:
N°	Cantidad	Material - Equipo	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Firma Responsable Recibe			
Laboratorista			
Firma Responsable Entrega			
Novedades			

- Formato B

	INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN turística y hotelera	
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA		
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO		
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA		
INFORME		
Fecha:	Número: 00	Asignatura:
N° Pax:	Nivel:	Profesor:
<p>Con referencia a la práctica realizada el día..... dentro de la planificación establecida en la asignatura, puedo informar que</p> <p>No existieron novedades () Si existieron novedades ()</p> <p style="text-align: center;">Detallando así lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Firma Entrega Docente</p> <p style="text-align: center;">Firma Recibido Laboratorista</p>		

- Formato C

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE SUPERVISIÓN			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
Equipo		Cantidad	Observaciones
Gas			
Cocinas			
Hornos			
Eléctricidad (por todos los ductos)			
Agua			
Pisos adecuados			
Firmas responsables			
Docente			
Laboratorista			

9. Procedimiento.

Funcionamiento y Uso del Taller Técnicas de Restaurante

9.1. Propósito del procedimiento.

Establecer los procedimientos para definir las funciones de planificación, coordinación y organización de un evento para el Taller Técnicas de Restaurante, Eventos y Banquetes

9.2. Alcance

El levantamiento de procedimientos para la gestión del Taller Técnicas de Restaurante, Eventos y Banquetes define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y directores académicos involucrados en el proceso de gestión y práctica académica de las asignaturas Técnicas de Restaurante, Enología, Operación de Bares, Gestión de Eventos y Banquetes, Etiqueta y Protocolo para Turismo y Hotelería.

9.3. Referencias

- Servicio básico de alimentos y bebidas y Tareas de postservicio en el restaurante (Vertice Editorial, 2009)
- Operaciones Básicas y Servicios en Restauración y Eventos Especiales (Garcia, Garcia, & Gil, 2011)
- Servicios de restaurante y bar (Mardones & Madreras, 1994)

9.4. Responsabilidades

Los procedimientos para el funcionamiento y uso del taller Técnicas de Restaurante han sido definidos considerando los referentes reglamentarios señalados de acuerdo a la estructura orgánica y funcional de la institución, determinando los niveles de intervención desde el ámbito directivo de departamento y carrera, administrativo de laboratorio y docencia según el detalle adjunto

Supervisión: Director del Departamento CEAC

Coordinación de actividades: Director de Carrera

Administración de laboratorio: Laboratorista

Organización: Docente

Operación y Ejecución: Investigadora

Usuarios: Estudiantes

9.5. Definiciones

- ✓ **Evento.** No se trata de cualquier tipo de acto, sino que se aplica a hechos que tienen una especial relevancia. Un evento no tiene habitualmente un carácter privado y dentro de un ámbito familiar, sino que implica una proyección social. Esto quiere decir que es un acontecimiento celebrado por un número limitado de personas (por ejemplo una boda) pero es considerado como evento si puede interesar a un sector de la sociedad. (Dumas)
- ✓ **Producción.** Es un sistema integrado por elementos como insumos (materia prima), proceso de transformación u operación que contribuye a un producto final. (Olmos, 2007)
- ✓ **Restaurante.** Entendemos por restaurante aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo. Un restaurante (o restaurant como también puede conocerse) es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente. (Definiciones ABC, 2007 - 2015)
- ✓ **Técnica.** Se designa con la palabra técnica a aquel procedimiento que normalmente está compuesto por una serie de reglas o protocolos y que tiene como misión última lograr un determinado resultado en una tarea o actividad que puede estar asociada a diversos ámbitos como ser: la ciencia, el arte, la tecnología, algún deporte, entre otros. (Definiciones ABC, 2007 - 2015)

9.6. Método de trabajo

Para el método de trabajo se tomará los siguientes literales:

- 1. Políticas y lineamientos**
- 2. Descripción de actividades**
- 3. Diagrama de flujos**

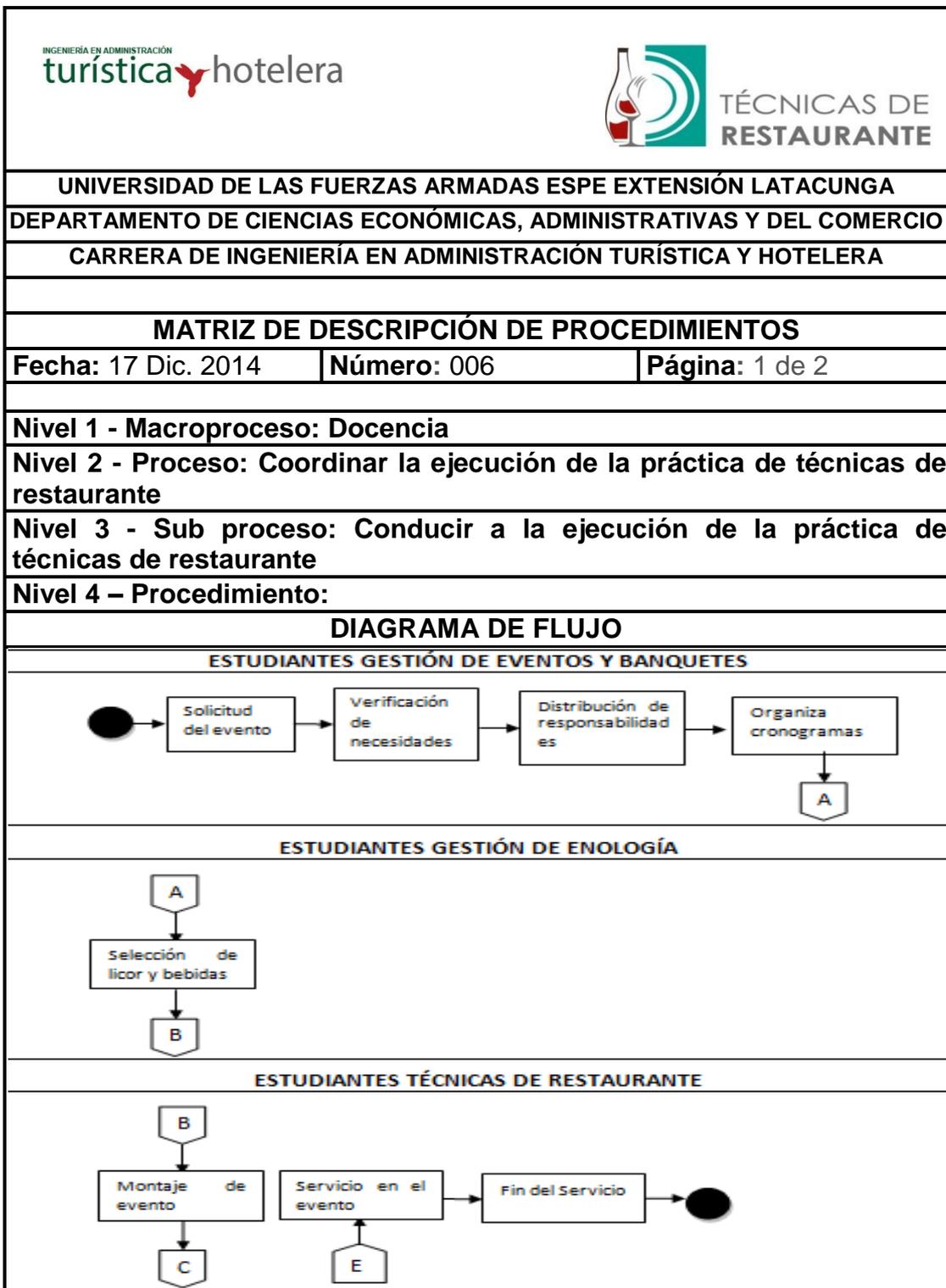
a. Políticas y lineamientos

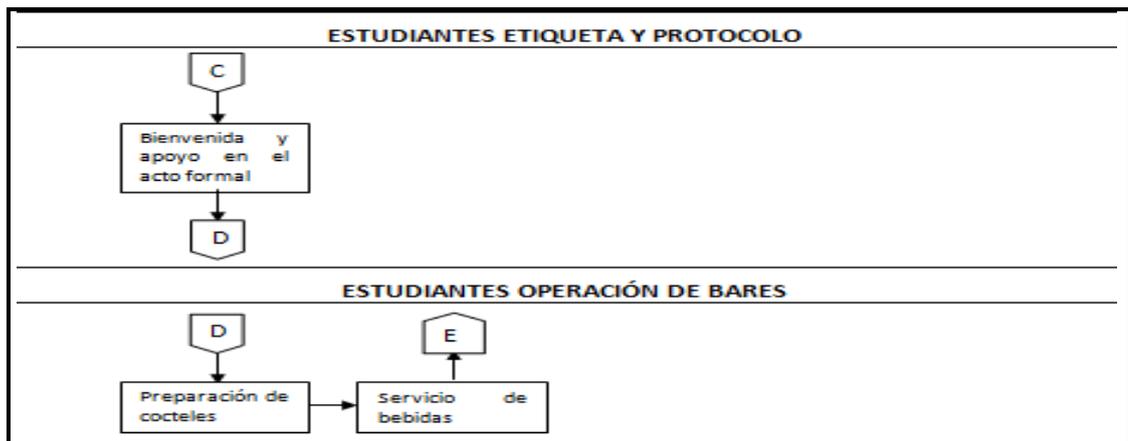
- Los laboratorios para las prácticas de las áreas de conocimiento son de uso exclusivo para los estudiantes que estén cursando las cátedras correspondientes en cada uno de los semestres de la malla curricular.
- En el caso de que sea requerido para otros fines que no tengan que ver con el desarrollo de la cátedra o dentro de la planificación, solo se podrá utilizar en programas de vinculación, investigación y capacitación, previa autorización de la Dirección de Carrera.
- Los días establecidos para su uso serán de lunes a viernes, solo se permitirá el uso extra curricular bajo supervisión del docente, Laboratorista y autorización de la Dirección de Carrera.
- El uso de los menajes, materiales y equipos dentro de los laboratorios estarán bajo la responsabilidad de los estudiantes, de ser necesaria la reposición de alguno de ellos el docente será el encargado de coordinar la compra y devolución de los mismos.
- La limpieza de los espacios de práctica es indispensable, cada uno de los cursos serán responsables de entregar como encuentran el laboratorio, de no realizarse el aseo respectivo serán sancionados según lo considere el responsable de la práctica (docente), y se entrega como novedad dentro del informe que recibe el laboratorista.
- La imagen de cada estudiante será revisado y coordinado con los docentes de no portar su uniforme de forma adecuada será sancionado según el docente considere.

b. Descripción de actividades

 			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
Fecha: 17 Dic. 2014	Número: 006	Página: 1 de 2	
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2 - Proceso: Coordinar la ejecución de la práctica de técnicas de restaurante			
Nivel 3 - Sub proceso: Conducir a la ejecución de la práctica de técnicas de restaurante			
Nivel 4 – Procedimiento:			
Paso	Responsable	Actividades	Documento de Trabajo
1	Varios	Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio	- Cronograma de actividades
2	Estudiantes	Recibe turno y cronograma	
3		Utiliza equipos necesarios	
4		Recibe solicitud del evento	
5		Verificación de necesidades	
6		Distribución de responsabilidades	
7		Organiza cronograma	
8		Selección de bebidas y licor	
9		Montaje del evento	
10		Bienvenida y apoyo en el acto formal	
11		Preparación de cocteles	
12		Servicio de bebidas	
13		Servicio en el evento	
14		Fin del servicio	

c. Diagrama de flujo





d. Formatos

• Formato A.

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE REQUISICIÓN			
Fecha:		Número: 00	Asignatura:
N° Pax:		Nivel:	Profesor:
N°	Cantidad	Material – Equipo	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Firma Responsable Recibe			
Laboratorista			
Firma Responsable Entrega			
Novedades			

- Formato C

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE SUPERVISIÓN			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
Equipo		Cantidad	Observaciones
Gas			
Cocinas			
Hornos			
Eléctricidad (por todos los ductos)			
Agua			
Pisos adecuados			
Firmas responsables			
Docente			
Laboratorista			

10. Procedimiento.

Funcionamiento y Uso del Taller Gerencia Turística y Hotelera

10.1. Propósito del procedimiento.

Establecer los procedimientos para definir las funciones de gerencia de administración, organización, mantenimiento y coordinación con las gerencias departamentales del Taller Gerencia Turística y Hotelera

10.2. Alcance

El levantamiento de procedimientos para la gestión del Taller Gerencia Turística y Hotelera define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y directores académicos involucrados en el proceso de gestión y práctica académica de las asignaturas Gerencia Turística, Gerencia Hotelera, Regiduría de Pisos, Reservas y Recepción Hotelera, Técnicas de Hospitalidad

10.3. Referencias

- La calidad en las organizaciones turísticas (González, González, Pelegrín, & Uaneda, 2014)
- El establecimiento hotelero (Torres, 2004)
- Hostelería y turismo. Profesionales Monografías. (Ministerio de Educación, 1995)

10.4. Responsabilidades

Los procedimientos para el funcionamiento y uso del taller Gerencia Turística y Hotelera han sido definidos considerando los referentes reglamentarios señalados de acuerdo a la estructura orgánica y funcional de la institución, determinando los niveles de intervención desde el ámbito directivo de departamento y carrera, administrativo de laboratorio y docencia según el detalle adjunto

Supervisión: Director del Departamento CEAC

Coordinación de actividades: Director de Carrera

Administración de laboratorio: Laboratorista

Organización: Docente

Operación y Ejecución: Investigadora

Usuarios: Estudiantes

10.5. Definiciones

- ✓ **Gerencia de administración.** Tiene como función principal, la coordinación, control y ejecución de todos los aspectos financieros del hotel. (DIASLEY, 2012)
- ✓ **Mantenimiento.** Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida, el conjunto de trabajos necesarios para asegurar el buen funcionamiento de las instalaciones. (RAMOS & MIDENCE, 2011)

10.6. Método de trabajo

Para el método de trabajo se tomará los siguientes literales:

- a. **Políticas y lineamientos**
- b. **Descripción de actividades**
- c. **Diagrama de flujos**

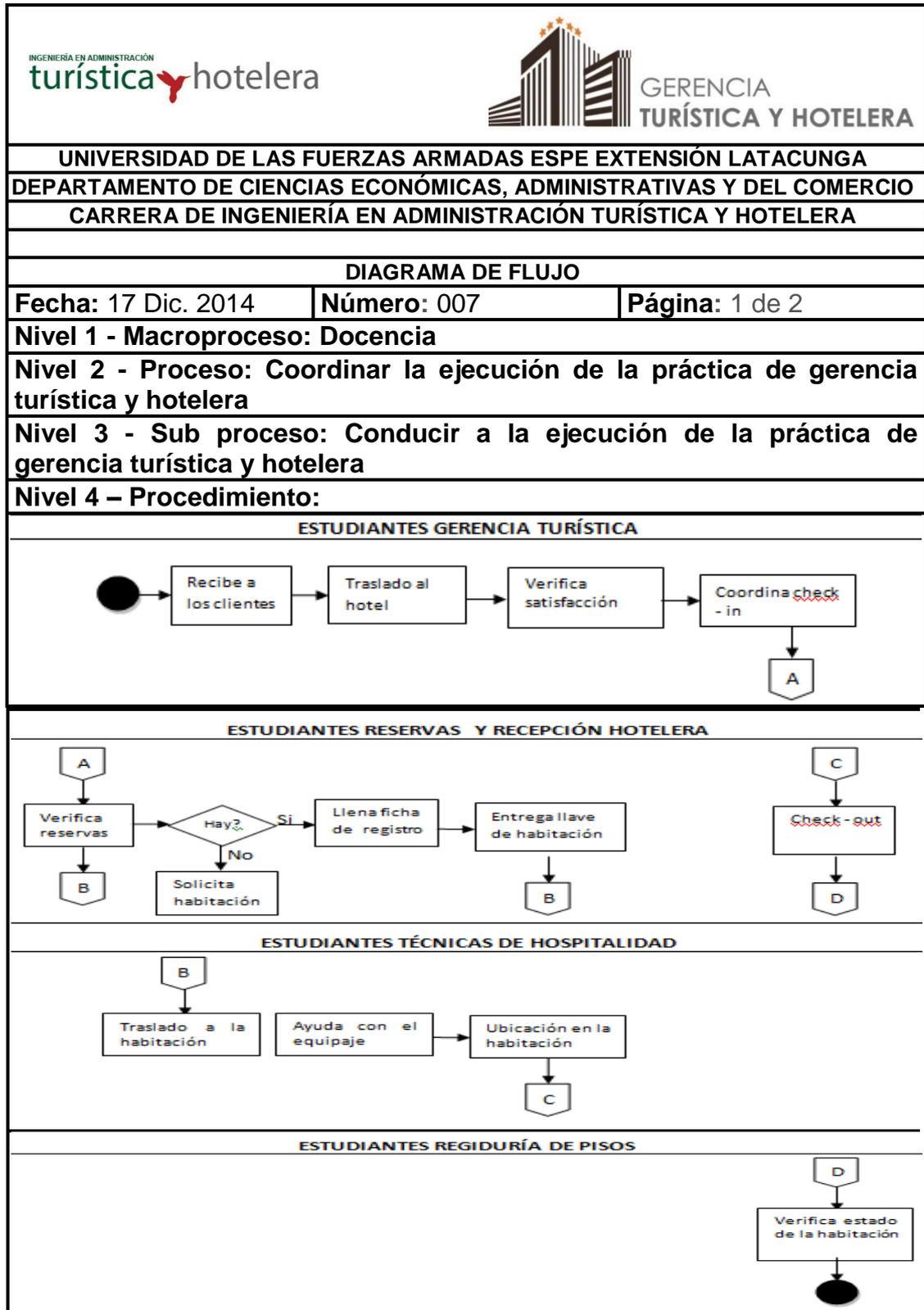
a. Políticas y lineamientos

- Los laboratorios para las prácticas de las áreas de conocimiento son de uso exclusivo para los estudiantes que estén cursando las cátedras correspondientes en cada uno de los semestres de la malla curricular.
- En el caso de que sea requerido para otros fines que no tengan que ver con el desarrollo de la cátedra o dentro de la planificación, solo se podrá utilizar en programas de vinculación, investigación y capacitación, previa autorización de la Dirección de Carrera.
- Los días establecidos para su uso serán de lunes a viernes, solo se permitirá el uso extra curricular bajo supervisión del docente, Laboratorista y autorización de la Dirección de Carrera.
- El uso de los menajes, materiales y equipos dentro de los laboratorios estarán bajo la responsabilidad de los estudiantes, de ser necesaria la reposición de alguno de ellos el docente será el encargado de coordinar la compra y devolución de los mismos.
- La limpieza de los espacios de práctica es indispensable, cada uno de los cursos serán responsables de entregar como encuentran el laboratorio, de no realizarse el aseo respectivo serán sancionados según lo considere el responsable de la práctica (docente), y se entrega como novedad dentro del informe que recibe el laboratorista.
- La imagen de cada estudiante será revisado y coordinado con los docentes de no portar su uniforme de forma adecuada será sancionado según el docente considere.

b. Descripción de actividades

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
Fecha: 17 Dic. 2014		Número: 007	
Página: 1 de 2			
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2 - Proceso: Coordinar la ejecución de la práctica de gerencia turística y hotelera			
Nivel 3 - Sub proceso: Conducir a la ejecución de la práctica de gerencia turística y hotelera			
Nivel 4 – Procedimiento:			
Paso	Responsable	Actividades	Documento de Trabajo
1	Varios	Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio	- Cronograma de actividades
2	Estudiantes	Recibe turno y cronograma	
3		Utiliza equipos necesarios	
4		Recibe a los clientes	
5		Traslado al hotel Verifica	
6		satisfacción	
7		Coordina check - in	
8		Verifica reservas	
		Hay?	
		Si - Llena ficha de registro	
9		No - Solicita habitación	
10		Entrega llave de habitación	
11		Traslado a la habitación	
12		Ayuda con el equipaje	
13	Ubicación en la habitación		
14	Check out		
	Verifica estado de la habitación		

c. Diagrama de flujo



d. Formatos

- Formato A.

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE REQUISICIÓN			
Fecha:		Número: 00	Asignatura:
N° Pax:		Nivel:	Profesor:
N°	Cantidad	Material - Equipo	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Firma Responsable Recibe			
Laboratorista			
Firma Responsable Entrega			
Novedades			

- Formato B

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
INFORME			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
<p>Con referencia a la práctica realizada el día..... dentro de la planificación establecida en la asignatura, puedo informar que</p> <p>No existieron novedades () Si existieron novedades ()</p> <p style="text-align: center;">Detallando así lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Firma Entrega Docente</p> <p style="text-align: center;">Firma Recibido Laboratorista</p>			

- Formato C

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE SUPERVISIÓN			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
Equipo		Cantidad	Observaciones
Gas			
Cocinas			
Hornos			
Eléctricidad (por todos los ductos)			
Agua			
Pisos adecuados			
Firmas responsables			
Docente			
Laboratorista			

11. Procedimiento.

Funcionamiento y Uso del Taller Campismo y Recreación

11.1. Propósito del procedimiento.

Establecer los procedimientos para definir las funciones de recreación en actividades grupales y salidas técnicas, práctica de deportes, aprendizaje básico necesario para deportes y aplicación de técnicas aprendidas del Taller Campismo y Recreación

11.2. Alcance

El levantamiento de procedimientos para la gestión del Taller Campismo y Recreación las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y directores académicos involucrados en el proceso de gestión y práctica académica de la asignatura Campismo y Recreación

11.3. Referencias

- Manual de Técnicas de Montaña e Interpretación de la Naturaleza (bicolor) (Melendo, Arbonés, Cáncer, Maza, & Lampre, 2002)
- Manual para dirigentes de campamentos organizados (Vigo, 2005)
- Actividades recreativas: "Juegos, Campamentos, bailes y canciones" (Incarbone & Guinguis, 2006)

11.4. Responsabilidades

Los procedimientos para el funcionamiento y uso del taller Gerencia Turística y Hotelera han sido definidos considerando los referentes reglamentarios señalados de acuerdo a la estructura orgánica y funcional de la institución, determinando los niveles de intervención desde el ámbito directivo de departamento y carrera, administrativo de laboratorio y docencia según el detalle adjunto

Supervisión: Director del Departamento CEAC

Coordinación de actividades: Director de Carrera

Administración de laboratorio: Laboratorista

Organización: Docente

Operación y Ejecución: Investigadora

Usuarios: Estudiantes

11.5. Definiciones

- ✓ **Campismo.** Es una actividad de convivencia en donde el adolescente aprenderá diferentes técnicas usadas para la convivencia, la experiencia e interacción con la naturaleza, la actividad cotidiana deja de exponerlo a vivenciar ciertas experiencias con la familia y compañeros que permitirán dentro de este ámbito una mejor comunicación verbal y física. (Molano, 2000-2014)
- ✓ **Recreación.** Es una experiencia integradora para el individuo porque capta, fortalece y proyecta su propio ritmo, es un instrumento para mejorar la mente, desarrollar el carácter, adquirir habilidades, mejorar la salud o la aptitud física, aumentar la productividad también al desarrollo personal. (Plant, 2009)

11.6. Método de trabajo

Para el método de trabajo se tomará los siguientes literales:

- a. **Políticas y lineamientos**
- b. **Descripción de actividades**
- c. **Diagrama de flujos**

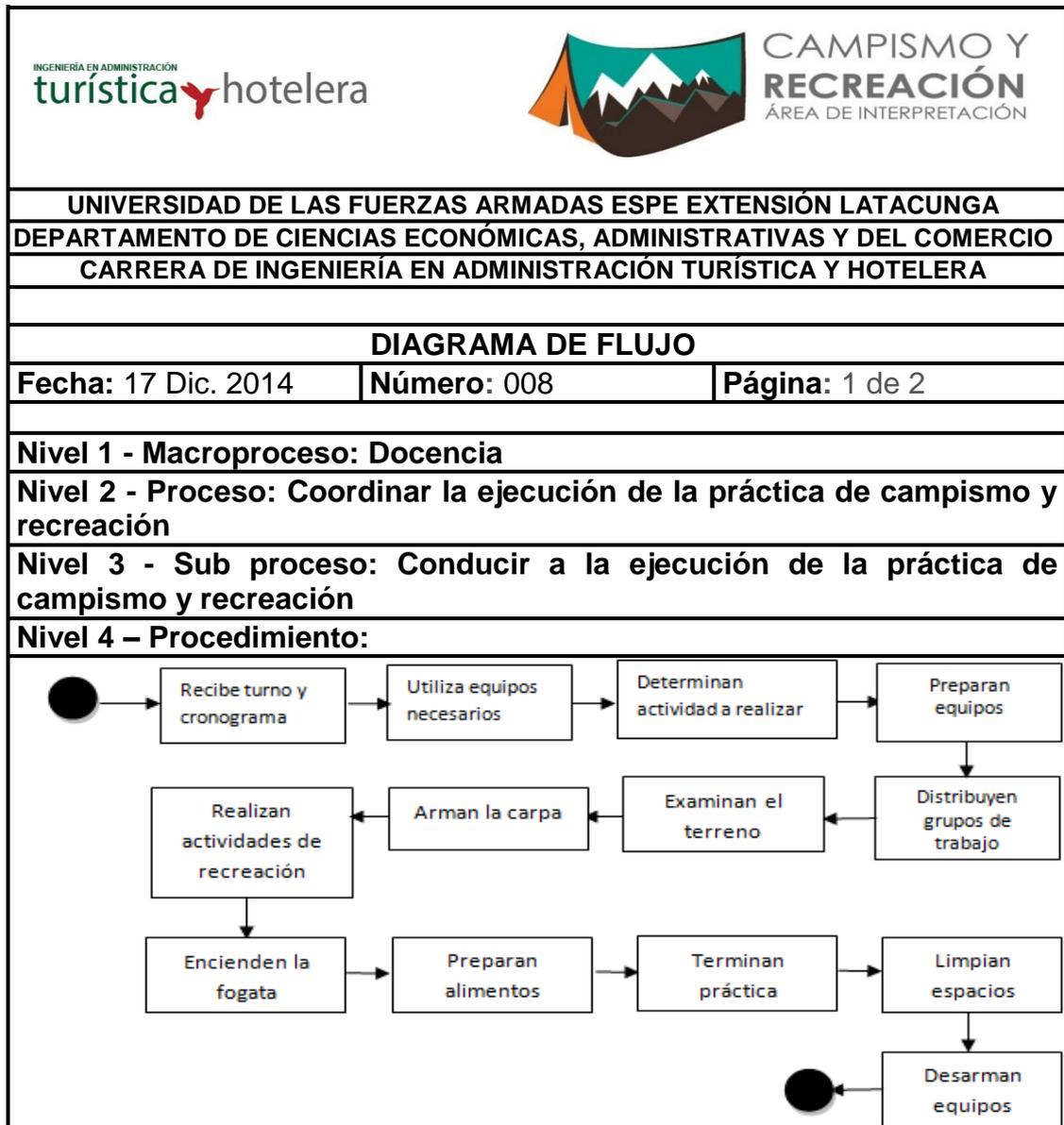
a. Políticas y lineamientos

- Los laboratorios para las prácticas de las áreas de conocimiento son de uso exclusivo para los estudiantes que estén cursando las cátedras correspondientes en cada uno de los semestres de la malla curricular.
- En el caso de que sea requerido para otros fines que no tengan que ver con el desarrollo de la cátedra o dentro de la planificación, solo se podrá utilizar en programas de vinculación, investigación y capacitación, previa autorización de la Dirección de Carrera.
- Los días establecidos para su uso serán de lunes a viernes, solo se permitirá el uso extra curricular bajo supervisión del docente, Laboratorista y autorización de la Dirección de Carrera.
- El uso de los menajes, materiales y equipos dentro de los laboratorios estarán bajo la responsabilidad de los estudiantes, de ser necesaria la reposición de alguno de ellos el docente será el encargado de coordinar la compra y devolución de los mismos.
- La limpieza de los espacios de práctica es indispensable, cada uno de los cursos serán responsables de entregar como encuentran el laboratorio, de no realizarse el aseo respectivo serán sancionados según lo considere el responsable de la práctica (docente), y se entrega como novedad dentro del informe que recibe el laboratorista.
- La imagen de cada estudiante será revisado y coordinado con los docentes de no portar su uniforme de forma adecuada será sancionado según el docente considere.

b. Descripción de actividades

 			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
Fecha: 17 Dic. 2014		Número: 008	Página: 1 de 2
Nivel 1 - Macroproceso: Docencia			
Nivel 2 - Proceso: Coordinar la ejecución de la práctica de campismo y recreación			
Nivel 3 - Sub proceso: Conducir a la ejecución de la práctica de campismo y recreación			
Nivel 4 – Procedimiento:			
Paso	Responsable	Actividades	Documento de Trabajo
1	Varios	Gestión académica para el uso de los talleres – laboratorio	- Cronograma de actividades
2	Estudiantes	Recibe turno y cronograma	
3		Utiliza equipos necesarios	
4		Determinan actividad a realizar	
5		Preparan equipos	
6		Distribuyen grupos de trabajo	
7		Examinan el terreno	
8		Arman la carpa Realizan actividades de recreación	
9		Encienden la fogata	
10		Preparan alimentos	
11		Terminan la práctica Limpian espacios	
12		Desarman equipos	
13		Culmina actividad.	

c. Diagrama de flujo



d. Formatos

• Formato A.

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE REQUISICIÓN			
Fecha:		Número: 00	Asignatura:
N° Pax:		Nivel:	Profesor:
N°	Cantidad	Material - Equipo	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Firma Responsable Recibe			
Laboratorista			
Firma Responsable Entrega			
Novedades			

- Formato B

		
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA		
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO		
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA		
INFORME		
Fecha:	Número: 00	Asignatura:
N° Pax:	Nivel:	Profesor:
<p>Con referencia a la práctica realizada el día..... dentro de la planificación establecida en la asignatura, puedo informar que</p> <p>No existieron novedades () Si existieron novedades ()</p> <p style="text-align: center;">Detallando así lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Firma Entrega Docente</p> <p style="text-align: center;">Firma Recibido Laboratorista</p>		

- Formato C

			
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA			
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO			
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA			
HOJA DE SUPERVISIÓN			
Fecha:	Número: 00	Asignatura:	
N° Pax:	Nivel:	Profesor:	
Equipo		Cantidad	Observaciones
Gas			
Cocinas			
Hornos			
Eléctricidad (por todos los ductos)			
Agua			
Pisos adecuados			
Firmas responsables			
Docente			
Laboratorista			

CONCLUSIONES

- El marco teórico permitió fundamentar de manera adecuada la investigación proporcionando directrices que fueron utilizadas para el desarrollo de cada parte de la investigación.
- El marco situacional de la Universidad y la Carrera se pudo determinar en base a recopilación de información tanto de la institución como de otros establecimientos, permitiendo así cotejar la misma integrarla y determinar el estado real del campo de estudio es decir la razón de ser de esta investigación.
- Con el estudio de mercado realizado tanto a Directores, docentes, y estudiantes se pudo determinar la necesidad existente con lo que se dio paso a la generación del producto final de esta investigación.
- Se diseñó el manual de funcionamiento y uso integrando a todo el sistema de macroprocesos, procesos, subprocesos y procedimientos, de igual forma integrando a los entes generadores de la actividad dentro de cada nivel, buscando la mejora en el ámbito académico – práctico en cada una de las áreas de la Carrera, Turismo, Hotelería & Gastronomía.
- Los procedimientos que han sido desarrollados están vistos desde un ámbito general enfocándose a las áreas de conocimiento ya que es necesario contar con esta visión y establecer los cambios sugeridos según la investigación.

RECOMENDACIONES

- La información que posee la Universidad en cuanto a su estructura es importante por lo que se debería brindar espacios de sociabilización para que el lenguaje que se maneje dentro de la institución sea comprensible y enriquecedor tanto para Directivos, docentes y estudiantes.
- En base al estudio realizado la institución deberá seguir fomentando la investigación teórico – práctica sobre este tema ya que día a día se sigue innovando y tecnificando el mundo.
- El instrumento generado en este trabajo de investigación deberá tomarse como base para el mejor direccionamiento de los planes académicos que maneja cada uno de los docentes, integrando la práctica académica dentro del desarrollo de cada una de las cátedras que tiene a su cargo.
- El desarrollo constante que presenta la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera es primordial por esto es importante mantener una constante revisión de las necesidades y requerimientos que presenta tanto para los espacios de práctica como en los instrumentos que estén al alcance de los futuros profesionales.
- De ser necesario se recomienda establecer responsables del desarrollo de procedimientos de cada asignatura pertenecientes a las áreas de conocimiento, lo que permitirá orientar en corto plazo a la Carrera y su funcionamiento efectivo de recursos y personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, V. (7 de Marzo de 2014). Ministro de Turismo de Ecuador.
- Álvarez, C. (2012). La relación teoría-práctica en los procesos de enseñanza-aprendizaje. *Educatio Siglo XXI*, 383-402.
- ANELE. (2000). *Cocina*. España: Nueva Imprenta.
- ANELE. (2000). *Información y Comercialización Turísticas: Desarrollo curricular del ciclo*. Madrid: Nueva Imprenta.
- Aranda, M. (2006). *La Producción e intermediación Turística en el sector de las agencias de viajes*. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Benjamin, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organización de Empresas*. McGrawHill.
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- CEAACES. (2011). Modelo General para la Evaluación de Carreras con fines de Acreditación Quito 2011. *Indicadores CEAACES*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ceja, G. G. (1994). *Planeación y Organización de Empresas*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE MEXICO S.A. DE C.V.
- Cervera, J. (2002). *La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación: un plan sencillo y práctico con ejemplos*. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Chiriboga, C. d. (2006). *Guía Para La Instalación de Centros de Información*.
- Coll, C. (1996). Constructivismo y educación escolar. "*Constructivismo y educación escolar: ni hablamos siempre de lo mismo ni lo hacemos siempre desde la misma perspectiva epistemológica*". Barcelona.
- Ferlotti, C. (2002). *Manual de Técnicas Básicas de Cocina*. Ciroeffe.
- Fernández, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- García, F., García, P., & Gil, M. (2011). *Operaciones Básicas y Servicios en Restauración y Eventos Especiales*. España: Paraninfo.

- Gaus, J. (2000). *Organización y Administración Universitarias*. Centro de documentación sobre investigación y enseñanza superior.
- González, L., González, C., Pelegrín, J., & Uaneda, E. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*. España: Paraninfo.
- Incarbone, O., & Guinguis, H. (2006). *Actividades recreativas: "Juegos, Campamentos, bailes y canciones"*. Buenos Aires: Stadium S.R.L.
- Jiménez, C. (2006). *Producción y venta de Servicios Turísticos en agencias de viajes*. Madrid: Thomson Ediciones Paraninfo S.A.
- Lugo, G. (2006). La importancia de los laboratorios. *INGENIERIA*, 20-21.
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de Mercados un enfoque aplicado*. México: Universidades.
- Malhotra, N. K., Dávila, J. F., & Treviño Rosales, M. E. (2004). *Investigación de mercados*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Mardones, J., & Madreras, C. (1994). *Servicios de restaurante y bar*. España: Inmagrag.
- Melendo, J., Arbonés, N., Cáncer, L., Maza, P., & Lampre, F. (2002). *MANUAL DE TÉCNICAS DE MONTAÑA E INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA (bicolor)*. Barcelona: Paidotribo.
- Ministerio de Educación. (1995). *Hostelería y turismo. Profesionales Monografías*. Madrid: MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA.
- Ministerio de Educación y Ciencia Madrid. (2000). *Ciclos formativos. Formación Profesional*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Moya, J. L., & Martínez Coll, J. C. (2007). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Bolivia.
- Nadal, M. C. (2004). *Asistencia y guía de grupos*. España: Thomson Ediciones Paraninfo S.A.
- Olmos, J. (2007). *Tu Potencial Emprendedor*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Plant, J. (2009). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos82/algunas-consideraciones-recreacion/algunas-consideraciones-recreacion2.shtml>

- Razo, C. M., & Benassini Félix, M. (2000). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Mexico: Camara Nacional de la industria Editorial.
- Rojas, R. (2002). *Investigación Social*. México: Editorial Plaza y Valdés.
- Rosales, R. (2007). *Formulación y la Evaluación de Proyectos*. Costa Rica: EUNED.
- Salkind, N. J. (1998). *Metodos de investigacion*. Mexico: PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A.
- Secretaria de Relaciones Exteriores del Distrito Federal. (Junio de 2004). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. Distrito Federal, México.
- Stoner, J. A., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Torres, M. (2004). *El establecimiento hotelero*. España: Ideaspropias Editorial.
- Torres, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Mexico: Panorama Editorial.
- Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Vertice Editorial. (2009). *Servicio básico de alimentos y bebidas y Tareas de postservicio en el restaurante*. España: Publicaciones Vertice.
- Vertice Editorial. (2010). *Realización de Elaboraciones Básicas y elementales de cocina*. España: Publicaciones Vertice.
- Vigo, M. (2005). *Manual párr Dirigentes de Campamentos Organizados*. Buenos Aires: Stadium S.R.L.

LINKOGRAFÍA

- Definición. (2010). *Definición miles de terminos especificos*. Obtenido de <http://definicion.mx/funcionamiento/> (Obtenido el 12 de agosto de 2014)
- Definiciones ABC. (2007 - 2015). *Definiciones ABC*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/social/restaurante.php> (Obtenido el 20 de febrero de 2014)
- DIASLEY. (23 de 05 de 2012). *Hotelería*. Obtenido de <http://dana65773.blogspot.com/2012/05/funciones-generales-de-las-gerencias.html> (Obtenido el 15 de marzo de 2014)
- Dumas, G. (s.f.). *Definición*. Obtenido de <http://definicion.mx/evento/> (Obtenido el 17 de abril de 2014)
- ESPE. (20 de Mayo de 2013). *www.espe.edu.ec/Reglamento Orgánico*. Obtenido de www.espe.edu.ec/Reglamento Orgánico: <http://www.espe.edu.ec> (Obtenido el 14 de marzo de 2014)
- ESPE, U. d. (8 de Agosto de 1985). <http://www.espe.edu.ec>. Obtenido de <http://www.espe.edu.ec>: <http://www.espe.edu.ec/portal/files/reglamentos/REGLAMENTOPARA ELUSODELABORATORIOS.pdf> (Obtenido el 12 de octubre de 2014)
- Fundacion naturaleza para el Futuro. (2008). Obtenido de <http://www.naturalezaparaelfuturo.org/> (Obtenido el 21 de febrero de 2014)
- Gutiérrez, D. (2010). *Razón y Palabra ISSN 1605-4806*. Obtenido de <http://www.razonypalabra.org.mx/N/n66/varia/dgutierrez.html> (Obtenido el 12 de septiembre de 2014)
- I.U.T.A. (2010). <http://metodologia02.blogspot.com/>. Obtenido de [p/operacionalizacion-de-variables.html](http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html): <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html> (Obtenido el 28 de enero de 2014)
- López, S. (2010). *Caja Costarricense del Seguro Social*. Obtenido de <http://www.hmp.sa.cr/>:

- http://www.hmp.sa.cr/files/control_interno/Otros/Procesos/Gu%C3%ADa%20para%20el%20levantamiento.PDF (Obtenido el 02 de mayo de 2014)
- MIDEPLAN. (Junio de 2009). *Guía para el Levantamiento de Procesos*. Obtenido de <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/5d4b8d59-d008-407c-bf52-00be6de79e80/guia-levantamiento-procesos-2009.pdf> (Obtenido el 12 de diciembre de 2013)
- Ministerio de Turismo de Ecuador. (Febrero de 2008). *PLANDETUR 2020*. Obtenido de <http://www.ecostravel.com/ecuador/plandetur2020/2020-129.html> (Obtenido el 25 de marzo de 2014)
- Molano, B. S. (2000-2014). *eduteka*. Obtenido de <http://www.eduteka.org/proyectos.php/2/5152> (Obtenido el 09 de noviembre de 2014)
- Monroy, P. (1998). *Publicaciones Digitales Docentes*. Obtenido de <http://biblioteca.duoc.cl>: <http://biblioteca.duoc.cl/bdigital/aovalle/digital/publicaciones/turismo/conceptos/conceptos.html> (Obtenido el 27 de agosto de 2014)
- Orozco, D. (2006). *Concepto de Definición. De*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/uso/> (Obtenido el 05 de enero de 2015)
- RAMOS, N., & MIDENCE, C. (2011). *NIDIA RAMOS CRISTYN MIDENCE*. Obtenido de <http://www.authorstream.com/Presentation/titicat-872699-mantenimiento-de-hotel/> (Obtenido el 08 de abril de 2014)
- Real Academia Española. (2014). <http://www.rae.es/>. (Obtenido el 24 de febrero de 2014)
- Rodríguez, G. I. (Febrero de 2012). http://www.espe.edu.ec/portal/files/ley_transparencia/archivos/INFORME2012.pdf Obtenido de http://www.espe.edu.ec/portal/files/ley_transparencia/archivos/INFORME2012.pdf: <http://www.espe.edu.ec/> (Obtenido el 24 de enero de 2014)

- SENPLADES. (2009). <http://plan.senplades.gob.ec/>. Obtenido de <http://plan.senplades.gob.ec/>:
<http://plan.senplades.gob.ec/presentacion> (Obtenido el 13 de septiembre de 2014)
- Toribio, D. E. (1999). <http://www.coneau.gob.ar>. Obtenido de <http://www.coneau.gob.ar>:
<http://www.coneau.gob.ar/archivos/publicaciones/estudios/toribio.pdf> (Obtenido el 18 de octubre de 2014)
- Universia México. (2014). <http://www.universia.net.mx/>. Obtenido de <http://www.universia.net.mx/>: <http://noticias.universia.net.mx/ciencia-nn-tt/noticia/2007/07/02/37164/udla-unica-institucion-educativa-mexico-laboratorio-alimentos-acreditado.html> (Obtenido el 05 de noviembre de 2014)
- Universidad Autónoma de México. (10 de Febrero de 2012). <http://mediateca.prepa5.unam.mx/>. Obtenido de <http://mediateca.prepa5.unam.mx/>:
http://mediateca.prepa5.unam.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=71 (Obtenido el 07 de septiembre de 2014)
- Universidad de Antioquía . (2011). www.udea.edu.co. Obtenido de <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SedesDependencias/CienciasEconomicas/D.ServiciosProductos/PracticasAcademicas> (Obtenido el 20 de diciembre de 2014)
- Universidad de Guadalajara. (2013). <http://www.web.valles.udg.mx/>. Obtenido de <http://www.web.valles.udg.mx/>:
http://www.web.valles.udg.mx/vallesweb/?q=perfiles/estudiantes/taller_es_formacion_integral (Obtenido el 26 de noviembre de 2014)
- Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. (2013). <http://www.espe.edu.ec>. Obtenido de <http://www.espe.edu.ec>:
<http://www.espe.edu.ec/portal/portal/main.do?sectionCode=77> (Obtenido el 15 de enero de 2014)
- Universidad el Caribe. (2014). <http://ww2.unicaribe.edu.mx/>. Obtenido de <http://ww2.unicaribe.edu.mx/>:

<http://ww2.unicaribe.edu.mx/estudiantes/laboratorios-universidad-del-caribe.html> (Obtenido el 21 de febrero de 2014)

Universidad Nacional Autónoma de México. (10 de Febrero de 2012).

<http://mediateca.prepa5.unam.mx/>. Obtenido de

<http://mediateca.prepa5.unam.mx/>:

http://mediateca.prepa5.unam.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=71 (Obtenido el 14 de junio de 2014)

Universidad Pontificia Bolivariana. (2013).

http://www.upbbga.edu.co/filesupb/planeacion/GUIA_PARA_LA_DOCUMENTACION_DE_LOS_PROCESOS_2013.pdf. Obtenido de

<http://www.upbbga.edu.co> (Obtenido el 19 de julio de 2014)

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE EXTENSION LATACUNGA

ANEXO A

INVENTARIO ACTIVO FIJO

03-0216-01-2503	MOBILIARIO	BAR	BAR (MOSTRADOR)	ESPACIO	
03-0216-01-2504	MOBILIARIO	BAR	BAR (MOSTRADOR)	ESPACIO	
03-0216-01-2505	MOBILIARIO	BAR	VITRINA (DE BAR)	ESPACIO	
03-0216-01-2506	MOBILIARIO	BAR	VITRINA (DE BAR)	ESPACIO	
03-0216-02-2461	MOBILIARIO	MOSTRADOR	APARADOR DE COMEDOR	ESPACIO	
03-0216-02-2462	MOBILIARIO	MOSTRADOR	APARADOR DE COMEDOR	ESPACIO	
03-0216-03-2484	MOBILIARIO	LIBROS	MUEBLE TIPO LIBRERO	ESPACIO	
03-0235-01-1012	MOBILIARIO	ARMARIO	ARMARIO METALICO	ESPACIO	
03-0235-01-1013	MOBILIARIO	ARMARIO	ARMARIO METALICO	ESPACIO	
03-0769-02-2485	MOBILIARIO	CAMA	CAMA DE 2 PLAZAS	ESPACIO	
03-0769-02-2486	MOBILIARIO	CAMA	CAMA DE 2 PLAZAS	ESPACIO	
03-0769-02-2487	MOBILIARIO	CAMA	CAMA DE 2 PLAZAS	ESPACIO	
03-0771-02-1014	MOBILIARIO	CANCEL	CANCEL METALICO PARA 16 PERSONAS	ESPACIO	
03-0771-02-1016	MOBILIARIO	CANCEL	CANCEL METALICO PARA 8 PERSONAS	ESPACIO	
03-0771-02-1017	MOBILIARIO	CANCEL	CANCEL DE 6 PERSONAS	ESPACIO	
03-0771-02-1018	MOBILIARIO	CANCEL	CANCEL PARA 4 PERSONAS	ESPACIO	
03-1025-01-0719	MOBILIARIO	PERCHERO	COLGADOR DE UTENCILLOS DE COCINA	METALICAS LOZADA	
03-1025-01-0720	MOBILIARIO	PERCHERO	COLGADOR DE UTENCILLOS DE COCINA	METALICAS LOZADA	
03-1026-01-2495	MOBILIARIO	COMODA	COMODA	ESPACIO	
03-1026-01-2496	MOBILIARIO	COMODA	COMODA	ESPACIO	

03-1026-01-2497	MOBILIARIO	COMODA	COMODA	ESTACION DE TRABAJO SEGUN DISEÑO CON ARTURITO INCLUIDO	ESPACIO	
03-1804-01-0981	MOBILIARIO	TRABAJO		STAND MODULAR ARMABLE PORTATIL		
03-1804-02-2437	MOBILIARIO	STAND		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0983	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0984	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0985	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0986	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0987	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0988	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0990	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0991	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0992	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0993	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0994	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0995	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0996	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0997	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0998	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-0999	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-1805-01-1000	MOBILIARIO	ESTANTERIA		ESTANTERIA METALICA		
03-4684-11-0009	MOBILIARIO	MESA		MESA CUADRADA HAYA	ESPACIO	
03-4684-11-0011	MOBILIARIO	MESA		MESA CUADRADA HAYA	ESPACIO	
03-4684-11-0014	MOBILIARIO	MESA		MESA CUADRADA HAYA	ESPACIO	
03-4684-11-0021	MOBILIARIO	MESA		MESA CUADRADA HAYA	ESPACIO	
03-4684-11-0022	MOBILIARIO	MESA		MESA CUADRADA HAYA	ESPACIO	
03-4684-11-0023	MOBILIARIO	MESA		MESA CUADRADA HAYA	ESPACIO	
03-4684-11-0024	MOBILIARIO	MESA		MESA CUADRADA HAYA	ESPACIO	
03-4684-11-0973	MOBILIARIO	MESA		MESA DE COMEDOR DE 6 PERSONAS		
03-4684-11-0974	MOBILIARIO	MESA		MESA DE COMEDOR DE 6 PERSONAS		
03-4684-11-0975	MOBILIARIO	MESA		MESA DE COMEDOR DE 6 PERSONAS		
03-4684-11-0976	MOBILIARIO	MESA		MESA DE COMEDOR DE 6 PERSONAS		
03-4684-11-0977	MOBILIARIO	MESA		MESA DE COMEDOR DE 6 PERSONAS		

03-4684-11-0978	MOBILIARIO		MESA	MESA DE COMEDOR DE 6 PERSONAS		
03-4684-11-0979	MOBILIARIO		MESA	MESA DE COMEDOR DE 6 PERSONAS		
03-4684-11-0980	MOBILIARIO		MESA	MESA DE COMEDOR DE 6 PERSONAS		
03-4684-11-2430	MOBILIARIO		MESA	MESA DE TRABAJO CON GABETAS	GENERICA	
03-4684-11-2458	MOBILIARIO		MESA	MESA DE COMEDOR PARA 8 PERSONAS	ESPACIO	
03-4684-11-2459	MOBILIARIO		MESA	MESA DE COMEDOR PARA 6 PERSONAS	ESPACIO	
03-4684-11-2460	MOBILIARIO		MESA	MESA DE COMEDOR PARA 4 PERSONAS	ESPACIO	
03-5868-02-0003	MOBILIARIO		FUJO	PIZARRON TIZA LIQUIDA GRANDE FIJO		
03-5868-02-0004	MOBILIARIO		FUJO	PIZARRON TIZA LIQUIDA GRANDE FIJO		
03-5868-02-0005	MOBILIARIO		FUJO	PIZARRON TIZA LIQUIDA GRANDE FIJO		
03-7064-01-0102	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0106	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0108	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0113	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0118	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0119	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0122	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0123	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0125	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0128	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0130	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0131	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0134	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0140	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0141	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0142	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0144	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0145	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0147	MOBILIARIO		FUJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0150	MOBILIARIO		FUJA	SILLA DE METAL Y MADERA HAYA 288	ESPACIO	
03-7064-01-0152	MOBILIARIO		FUJA	SILLA DE METAL Y MADERA HAYA 288	ESPACIO	
03-7064-01-0153	MOBILIARIO		FUJA	SILLA DE METAL Y MADERA HAYA 288	ESPACIO	

03-4684-11-0978	MOBILIARIO	MESA	MESA DE COMEDOR DE 6 PERSONAS		
03-4684-11-0979	MOBILIARIO	MESA	MESA DE COMEDOR DE 6 PERSONAS		
03-4684-11-0980	MOBILIARIO	MESA	MESA DE COMEDOR DE 6 PERSONAS		
03-4684-11-2430	MOBILIARIO	MESA	MESA DE TRABAJO CON GABETAS	GENERICA	
03-4684-11-2458	MOBILIARIO	MESA	MESA DE COMEDOR PARA 8 PERSONAS	ESPACIO	
03-4684-11-2459	MOBILIARIO	MESA	MESA DE COMEDOR PARA 6 PERSONAS	ESPACIO	
03-4684-11-2460	MOBILIARIO	MESA	MESA DE COMEDOR PARA 4 PERSONAS	ESPACIO	
03-5868-02-0003	MOBILIARIO	FIJO	PIZARRON TIZA LIQUIDA GRANDE FIJO		
03-5868-02-0004	MOBILIARIO	FIJO	PIZARRON TIZA LIQUIDA GRANDE FIJO		
03-5868-02-0005	MOBILIARIO	FIJO	PIZARRON TIZA LIQUIDA GRANDE FIJO		
03-7064-01-0102	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0106	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0108	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0113	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0118	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0119	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0122	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0123	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0125	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0128	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0130	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0131	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0134	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0140	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0141	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0142	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0144	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0145	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0147	MOBILIARIO	FIJA	SILLAS DE METAL Y MADERA HAYA288	ESPACIO	
03-7064-01-0150	MOBILIARIO	FIJA	SILLA DE METAL Y MADERA HAYA 288	ESPACIO	
03-7064-01-0152	MOBILIARIO	FIJA	SILLA DE METAL Y MADERA HAYA 288	ESPACIO	
03-7064-01-0153	MOBILIARIO	FIJA	SILLA DE METAL Y MADERA HAYA 288	ESPACIO	

03-7140-01-0866	MOBILIARIO	SOFA	SOFA DE ESPERA TRIPERSONAL (TIPO BUTACA)					
03-7140-01-0867	MOBILIARIO	SOFA	SOFA DE ESPERA TRIPERSONAL (TIPO BUTACA)					
03-7140-01-0869	MOBILIARIO	SOFA	SOFA DE ESPERA TRIPERSONAL (TIPO BUTACA)					
03-7140-01-0862	MOBILIARIO	SOFA	SOFA DE ESPERA TRIPERSONAL (TIPO BUTACA)					
03-7140-01-0863	MOBILIARIO	SOFA	SOFA DE ESPERA TRIPERSONAL (TIPO BUTACA)					
03-7140-01-0864	MOBILIARIO	SOFA	SOFA DE ESPERA TRIPERSONAL (TIPO BUTACA)					
03-7140-01-0865	MOBILIARIO	SOFA	SOFA DE ESPERA TRIPERSONAL (TIPO BUTACA)					
03-7140-01-0870	MOBILIARIO	SOFA	SOFA DE ESPERA TRIPERSONAL (TIPO BUTACA)					
03-8064-02-0680	MOBILIARIO	OLLA	OLLA DE PRESION 10 LTRS.		ALL AMERICAN		910-AL	
03-8064-02-0681	MOBILIARIO	OLLA	OLLA DE INDUCCION 24 LTRS		UPDATE		24 LTRS	
03-8119-01-2489	MOBILIARIO	VELADOR	VELADOR		ESPACIO			
03-8119-01-2490	MOBILIARIO	VELADOR	VELADOR		ESPACIO			
03-8119-01-2491	MOBILIARIO	VELADOR	VELADOR		ESPACIO			
04-0384-01-0004	MAQUINARIA Y EQUIPO	DIGITAL	BALANZA ELECTRONICA TORRE PCR-20		TORREY		PCR-20	
04-0384-02-0486	MAQUINARIA Y EQUIPO	MECANICA	BALANZA MECANICA DE 11KG X 50G		YAMATO		UNIVERSAL DIAL	
04-0384-02-0679	MAQUINARIA Y EQUIPO	MECANICA	BALANZA MECANICA 4KG * 20 G		YAMATO		M10PK	
04-0385-01-0458	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	BATIDORA AMAZADORA 10 QT E/B/D		THUNDERBIRD		ARM-01	
04-0385-01-0463	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	BATIDORA 5 QT 325W		KITCHENAID		325W	
04-0385-01-1011	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	AMASADORA DE 40 lbs.		ECUADORIOS			
04-0385-01-2442	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	BATIDORA SEMI INDUSTRIAL		KITCHEN AID		6QT 575	
04-0385-01-2834	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	BATIDORA SEMI INDUSTRIAL CAPACIDAD DE 5 A 6 QTS CON 15 ACSESORIOS		KITCHEN AID		KP26M1XWH5	
04-0385-01-2835	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	BATIDORA SEMI INDUSTRIAL CAPACIDAD DE 5 A 6 QTS CON 15 ACSESORIOS		KITCHEN AID		KP26M1XWH5	
04-0385-01-2836	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	BATIDORA SEMI INDUSTRIAL CAPACIDAD DE 5 A 6 QTS CON 15 ACSESORIOS		KITCHEN AID		KP26M1XWH5	
04-0385-01-2837	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	BATIDORA SEMI INDUSTRIAL CAPACIDAD DE 5 A 6 QTS CON 15 ACSESORIOS		KITCHEN AID		KP26M1XWH5	
04-0385-01-2838	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	BATIDORA SEMI INDUSTRIAL CAPACIDAD DE 5 A 6 QTS CON 15 ACSESORIOS		KITCHEN AID		KP26M1XWH5	
04-0768-02-0461	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	CAFETERA SIS 55 TAZAS		REGALWARE		K1355	
04-0768-02-0678	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	CAFETERA 55 TAZAS		REGAL WARE		K1355	
04-0772-03-1348	MAQUINARIA Y EQUIPO	CALEFACTOR	CALENTADOR DE AMBIENTE A GAS DE PATIO		DIFOGO		CE0063	
04-0772-03-1349	MAQUINARIA Y EQUIPO	CALEFACTOR	CALENTADOR DE AMBIENTE A GAS DE PATIO		DIFOGO		CE0063	
04-0772-03-1350	MAQUINARIA Y EQUIPO	CALEFACTOR	CALENTADOR DE AMBIENTE A GAS DE PATIO		DIFOGO		CE0063	

04-0772-03-1351	MAQUINARIA Y EQUIPO	CALEFACTOR	CALENTADOR DE AMBIENTE A GAS DE PATIO	DIFOSO	CE0063
04-0772-03-1352	MAQUINARIA Y EQUIPO	CALEFACTOR	CALENTADOR DE AMBIENTE A GAS DE PATIO	DIFOSO	CE0063
04-0772-07-3321	MAQUINARIA Y EQUIPO	SELF SERVIS	CHOCOLATERA INDUSTRIAL		
04-0772-11-2436	MAQUINARIA Y EQUIPO	ALIMENTOS	COCHE MANTENEDOR Y TRANSPORTADOR DE ALIMENTOS	GENERICO	
04-0773-07-1179	MAQUINARIA Y EQUIPO	FOTOS	CAMARA DIGITAL NIKON	NIKON	D3000
04-0775-01-0704	MAQUINARIA Y EQUIPO	ABSORCION	CAMPANA EXTRACTORA	METALICAS LOZADA	
04-0775-01-0715	MAQUINARIA Y EQUIPO	ABSORCION	CAMPANA EXTRACTORA	METALICAS LOZADA	
04-0775-01-0716	MAQUINARIA Y EQUIPO	ABSORCION	CAMPANA EXTRACTORA	METALICAS LOZADA	
04-0775-01-0717	MAQUINARIA Y EQUIPO	ABSORCION	CAMPANA EXTRACTORA	METALICAS LOZADA	
04-1037-06-0464	MAQUINARIA Y EQUIPO	REBANADORA	REBANADOR RALLADOR (RVS-A)	KITCHENAID	
04-1037-07-2832	MAQUINARIA Y EQUIPO	SIERRA	ABRELATA MANUAL DE SOBREMESA	BROWN-HALCO	HL010
04-1037-07-2833	MAQUINARIA Y EQUIPO	SIERRA	ABRELATA MANUAL DE SOBREMESA	BROWN-HALCO	HL010
04-1037-13-2432	MAQUINARIA Y EQUIPO	PICADORA	PROCESADOR DE ALIMENTOS	HAMILTON BEACH	70610
04-1038-01-0703	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	COCINA INDUSTRIAL DE 6 QUEMADORES PLANCHA HORNO Y GRIL	METALICAS LOZADA	
04-1038-01-0713	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	MODULOS ESTUDIANTILES 4 QUEMADORES PLANCHA, HORNO Y MESA DE TRABAJO	METALICAS LOZADA	
04-1038-01-0714	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	MODULOS ESTUDIANTILES 4 QUEMADORES PLANCHA, HORNO Y MESA DE TRABAJO	METALICAS LOZADA	
04-1038-01-2428	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	COCINA INDUSTRIAL DE SOBRE MESA	GENERICA	
04-1038-01-2524	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	COCINA INDUSTRIAL	METALICAS LOZADA	
04-1038-01-2525	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	COCINA INDUSTRIAL	METALICAS LOZADA	
04-1038-01-2826	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	COCINA INDUSTRIAL	METALICAS LOZADA	
04-1038-01-2844	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	COCINA DE SOBREMESA TIPO SALAMANDRA	ANVIL	SAG001
04-1038-03-3318	MAQUINARIA Y EQUIPO	FREIDORA, DE PAPAS	FREIDORA A GAS CON 2 CANASTILLAS		
04-1047-02-3315	MAQUINARIA Y EQUIPO	COMPACTADORA	LAMINADORA DE MASA		
04-1280-01-1183	MAQUINARIA Y EQUIPO	LIQUIDO	DISPENSADOR SMC DE AGUA FRIA, CALIENTE Y TIBIA PARA BOTELLON DE 20 LTRS	SMC	SMCDS02ERI
04-1712-01-3319	MAQUINARIA Y EQUIPO	EMBUDIDORA	EMBUDIDORA MANUAL		
04-1734-02-0001	MAQUINARIA Y EQUIPO	FRIGORIFICO	VITRINA MIXTA CONGELANTE Y ENFRIANTE PUERTA ABATIBLE CON DOBLE VIDRIO CON UNA LAMPARA INTERIOR	TECMYEQUIPOS	
04-1734-02-0002	MAQUINARIA Y EQUIPO	FRIGORIFICO	VITRINA MIXTA CONGELANTE Y ENFRIANTE PUERTA ABATIBLE CON DOBLE VIDRIO CON UNA LAMPARA INTERIOR	TECMYEQUIPOS	
04-1734-03-0211	MAQUINARIA Y EQUIPO	REFRIGERADOR	NEVERA GENERAL ELECTRIC	GENERAL ELECTRIC	TA04Y007EX

04-1734-03-0212	MAQUINARIA Y EQUIPO	REFRIGERADOR	NEVERA GENERAL ELECTRIC	GENERAL ELECTRIC	TA04Y007EX
04-1734-03-1009	MAQUINARIA Y EQUIPO	REFRIGERADOR	REFRIGERANTE DOBLE ROTOR 1/4 HP	ECUAHORNIOS	
04-1734-03-1221	MAQUINARIA Y EQUIPO	REFRIGERADOR	NEVERA PEQUEÑA	ELECTROLUX	ERD063YBFW
04-1734-03-2429	MAQUINARIA Y EQUIPO	REFRIGERADOR	MESA REFRIGERADA DE APOYO Y PREPARACIÓN	GENERICA	
04-1734-03-2433	MAQUINARIA Y EQUIPO	REFRIGERADOR	CLIMATIZADOR CAVA DE VINO	GENERAL ELECTRIC	GWC02FABNS
04-1889-03-0722	MAQUINARIA Y EQUIPO	OLOR	EXTRACTOR TIPO HONGO	METALICAS LOZADA	
04-1889-03-0723	MAQUINARIA Y EQUIPO	OLOR	EXTRACTOR TIPO HONGO	METALICAS LOZADA	
04-2916-01-0002	MAQUINARIA Y EQUIPO	A GAS	ASADERO DE 24 POLLOS A GAS CON 6 ESPADAS PARA ELASADO DE POLLOS	TECIMEQUIPOS	
04-2916-01-1008	MAQUINARIA Y EQUIPO	A GAS	HORNO DE 10 BANDEJAS, INC. 20 BANDEJAS DE ALUMINO DE 46*68 Cm., 1 COHE DOBLE, UNA CAMARA DE LEUDO Y 2 CENTRALINAS A GAS	ECUAHORNIOS	
04-2916-05-0217	MAQUINARIA Y EQUIPO	MICROONDAS	HORNO MICROONDAS	INDURAMA	MWI
04-2916-05-2431	MAQUINARIA Y EQUIPO	MICROONDAS	HORNO MICROONDAS	PANASONIC	NN-SN671S
04-4224-03-0215	MAQUINARIA Y EQUIPO	VAJILLA	LAVAVAJILLAS INDURAMA CROMADA	INDURAMA	LVI-12CRZ
04-4376-01-2827	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	LIQUADORA SEMI INDUSTRIAL	WARING	BB1805
04-4376-01-2828	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	LIQUADORA SEMI INDUSTRIAL	WARING	BB1805
04-4376-01-2829	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	LIQUADORA SEMI INDUSTRIAL	WARING	BB1805
04-4376-01-2830	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	LIQUADORA SEMI INDUSTRIAL	WARING	BB1805
04-4376-01-2831	MAQUINARIA Y EQUIPO	INDUSTRIAL	LIQUADORA SEMI INDUSTRIAL	WARING	BB1805
04-4376-02-0218	MAQUINARIA Y EQUIPO	DOMESTICA	CENTRO DE COCINA CONSTA DE VASO METALICO DE ACERO INOXIDABLE, VASO DE VIDRIO CAPACIDAD 5 TASAS, PROCESADOR DE ALIMENTOS Y LA LIQUADORA MARCA OSTER	OSTER	4292
04-4376-02-0219	MAQUINARIA Y EQUIPO	DOMESTICA		OSTER	4292
04-4836-01-3317	MAQUINARIA Y EQUIPO	MOLINO	MOLINO ELECTRICO		
04-5922-02-3320	MAQUINARIA Y EQUIPO	COCINA	PARRILLA A GAS		
04-6030-02-2839	MAQUINARIA Y EQUIPO	MANUAL	MAQUINA PARA LAMINAR PASTA OPERACION MANUAL	IMPERIA	
04-6030-02-2840	MAQUINARIA Y EQUIPO	MANUAL	MAQUINA PARA LAMINAR PASTA OPERACION MANUAL	IMPERIA	
04-6030-02-2841	MAQUINARIA Y EQUIPO	MANUAL	MAQUINA PARA LAMINAR PASTA OPERACION MANUAL	IMPERIA	
04-6030-02-2842	MAQUINARIA Y EQUIPO	MANUAL	MAQUINA PARA LAMINAR PASTA OPERACION MANUAL	IMPERIA	
04-6030-02-2843	MAQUINARIA Y EQUIPO	MANUAL	MAQUINA PARA LAMINAR PASTA OPERACION MANUAL	IMPERIA	
04-6592-06-0019	MAQUINARIA Y EQUIPO	VIDEO PROYECTOR	PROYECTOR DE VIDEO Y DATOS	EPSON	POWER LITE 78

ANEXO B

						
INVENTARIO CI						
63-5668-02-0001	MOBILIARIO	FIJO	PIZARRON TIZA LIQUIDA MEDIANO	ESPACIO		
63-8064-02-0304	MOBILIARIO	OLLA	OLLA DE INDUCCION 12 LTRS	UPDATE		12 LTRS
63-8064-02-0305	MOBILIARIO	OLLA	OLLA DE INDUCCION 16 LTRS	UPDATE		16 LTRS
63-8064-02-0306	MOBILIARIO	OLLA	OLLA DE INDUCCION 20 LTRS	UPDATE		20 LTRS
63-8064-03-0226	MOBILIARIO	MOLDE	SET DE BOQUILLAS DE 5PIEZAS			
63-8080-01-5665	MOBILIARIO	TABURETE	TABURETE DE BAR	ESPACIO		
63-8080-01-5666	MOBILIARIO	TABURETE	TABURETE DE BAR	ESPACIO		
63-8080-01-5667	MOBILIARIO	TABURETE	TABURETE DE BAR	ESPACIO		
63-8080-01-5668	MOBILIARIO	TABURETE	TABURETE DE BAR	ESPACIO		
63-8080-01-5669	MOBILIARIO	TABURETE	TABURETE DE BAR	ESPACIO		
63-8080-01-5670	MOBILIARIO	TABURETE	TABURETE DE BAR	ESPACIO		
64-0384-01-0225	MAQUINARIA Y EQUIPO	DIGITAL	BALANZA DIGITAL 0-1000G X 1G 1000-2000G X2G	YAMATO		DKS-3002
64-0768-01-0001	MAQUINARIA Y EQUIPO	DOMESTICA	CAFETERA ELECTRICA PARA 42 TAZAS	WESTBEND		
64-0878-06-5656	MAQUINARIA Y EQUIPO	GAS	CILINDRO DE GAS DE 15 KILOS			
64-0878-06-5657	MAQUINARIA Y EQUIPO	GAS	CILINDRO DE GAS DE 15 KILOS			
64-0878-06-5658	MAQUINARIA Y EQUIPO	GAS	CILINDRO DE GAS DE 15 KILOS			
64-0878-06-5659	MAQUINARIA Y EQUIPO	GAS	CILINDRO DE GAS DE 15 KILOS			
64-0878-06-5660	MAQUINARIA Y EQUIPO	GAS	CILINDRO DE GAS DE 15 KILOS			

64-1888-02-0126	MAQUINARIA Y EQUIPO	POLVO	EXTINTOR DE POLVO DE 10LBS	MULTIPROPOSITO	2009
64-1888-02-0127	MAQUINARIA Y EQUIPO	POLVO	EXTINTOR DE POLVO DE 10LBS	MULTIPROPOSITO	2009
64-1888-02-0128	MAQUINARIA Y EQUIPO	POLVO	EXTINTOR DE POLVO DE 10LBS	MULTIPROPOSITO	2009
64-1888-02-0129	MAQUINARIA Y EQUIPO	POLVO	EXTINTOR DE POLVO DE 10LBS	MULTIPROPOSITO	2009
64-4838-01-0222	MAQUINARIA Y EQUIPO	MOLINO	MOLINO DE CARNE N10 (FG-A)	KITCHENAID	
64-4988-03-0120	MAQUINARIA Y EQUIPO	SECADORA	SECADORA AUTOMATICA DE MANOS		
64-4988-03-0121	MAQUINARIA Y EQUIPO	SECADORA	SECADORA AUTOMATICA DE MANOS		
64-4988-03-0122	MAQUINARIA Y EQUIPO	SECADORA	SECADORA AUTOMATICA DE MANOS		
66-3992-01-0001	HERRAMIENTAS	HERRAMIENTAS	JUEGO DE LLAVES MIXTAS 6 PIEZAS	STANLEY	
66-4378-01-0001	HERRAMIENTAS	LINTERNA	LINTERNA PLASTICA 870	LASER	
66-4378-01-0002	HERRAMIENTAS	LINTERNA	LINTERNA PLASTICA 870		
66-4378-01-0005	HERRAMIENTAS	LINTERNA	LINTERNA PLASTICA 870		
66-4528-05-0001	HERRAMIENTAS	PICO	LLAVE DE PICO 87-432	STANLEY	
66-4528-05-0003	HERRAMIENTAS	PICO	LLAVE DE PICO 87-433	STANLEY	
66-4528-05-0004	HERRAMIENTAS	PICO	LLAVE DE PICO 87-433	STANLEY	
66-4528-05-0005	HERRAMIENTAS	PICO	LLAVE DE PICO 87-434	SATANLEY	
66-4528-05-0009	HERRAMIENTAS	PICO	LLAVE DE TUBO 87-622	STANLEY	
66-4608-01-0001	HERRAMIENTAS	BOLA	MARTILLO DE BOLA 12 ONZ. 54-190	STANLEY	
66-4608-04-0001	HERRAMIENTAS	PATA DE CABRA	MARTILLO DE UÑA 29MM 51-082	STANLEY	

ANEXO C

FOTOGRAFÍAS LABORATORIO GASTRONOMÍA

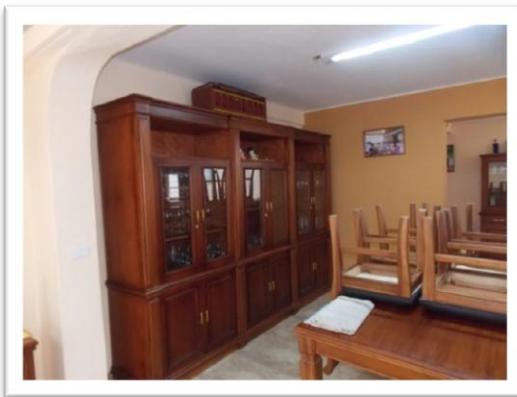
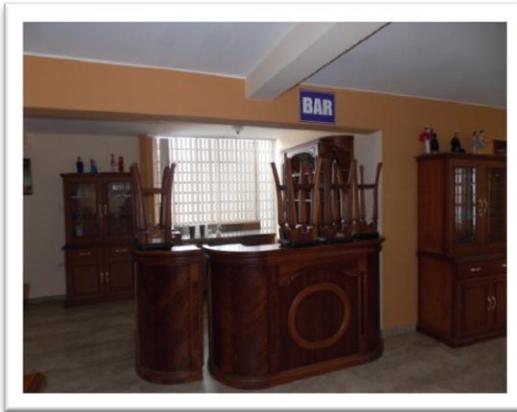




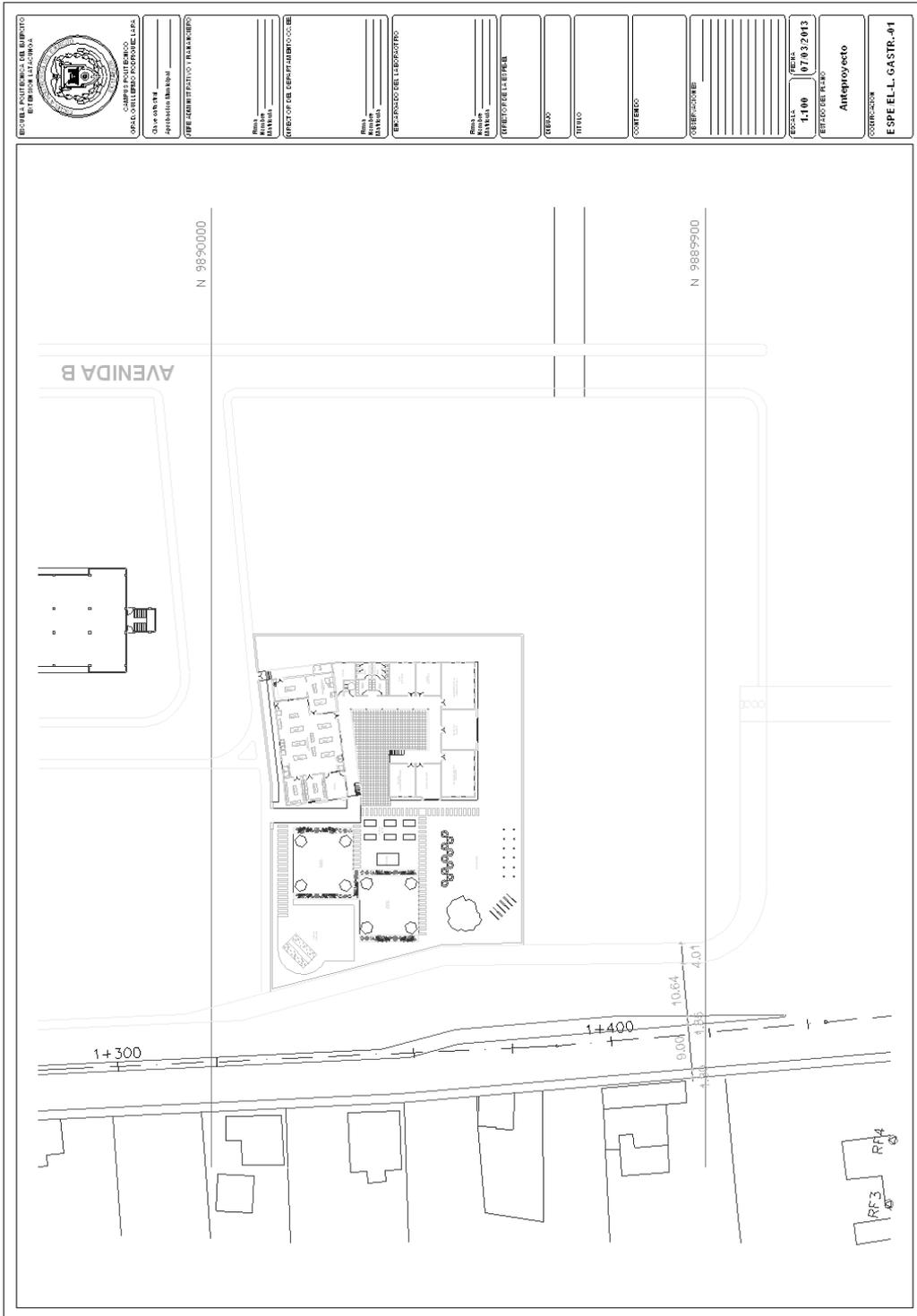


FOTOGRAFÍAS LABORATORIO HOTELERÍA





ANEXO D



ANEXO E

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA ESPE ARCHIVO PDF

ANEXO F

**REGLAMENTO USO DEL LABORATORIO DE GASTRONOMÍA ARCHIVO
PDF**

ANEXO G

Para el estudio de mercado se realizó un análisis en base a datos según NRC y asignaturas, datos con los cuales se procedió a sistematizar por niveles y se presentan a continuación.

INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN	
turística  hotelera	
<i>brindándote todas las facilidades...naturalmente</i>	
LISTADOS CONSOLIDADOS	
PRIMERO "A"	
1	Aguilar Rivadeneira Stephanie Patricia
2	Armas Chile, Yarelis Mishell
3	Asimbaya Pilaguano Carolina Esthefanía
4	Barros Campaña Bryan Germán
5	Chicaiza Noboa, Nataly Silvana
6	Cruz Rosero, Wilson Fernando
7	Garzon Villarroel, Gabriela Lizeth
8	Guanoluisa De La Cruz Luis Estuardo
9	Guilcazo Albarracin, Maria Belén
10	Herrera Veintimilla, Yoselin S
11	Jacome Mejia, Dennys Estuardo
12	Jumbo Narvaez, Cynthia Alejandra
13	León Pérez, Andrea Estefania
14	Lizintuña Najera, Mayra Marlene
15	Martinez Prez Viviana Michelle
16	Naranjo Rivera Wendy Monserrat
17	Padilla Vega Maria Belén
18	Paz Rosales, Gina Alexandra
19	Proaño Remache, Edwin Germã• N
20	Quimbita Tarco, Naiva Denisse
21	Ramirez Quinatoa, Tañia Alejandra
22	Silva Silva, Grace Marilyn
23	Taco Bonilla, Klever Oswaldo
24	Villarroel Espinel, Alex Stalin

LISTADOS CONSOLIDADOS

PRIMERO "B"

25	Acurio Gallardo Joseph Mateo
26	Alarcon Segovia, Santiago Oswaldo
27	Ante Tigasi, Saulo Heriberto
28	Bravo Loor, Nathaly Silvana
29	Chimborazo Calvopiña, Jeniffer
30	Chimborazo Espinosa Evelin Valeria
31	Conteron Callatasig, Blanca Al
32	Crespo Paredes, Elizabeth Noemi
33	Damacela Toaza, Cristina Alejandra
34	Defaz Almachi Edison Marcelo
35	Lema Changoluisa, Morayma Margoth
36	Lima Yanacallo, Carla Estefani
37	Lopez Orozco, Priscila Fernanda
38	Mora Martinez, Roberth Joel
39	Pastuña Almache, Celena Belen
40	Paucar Suntaxi, Tania Priscila
41	Pastuña Tonato, Edison Ramiro
42	Proaño Erazo, Franklin Omar
43	Proaño Lopez, Alejandra Elizabeth
44	Quinapallo Almachi, Jason Hern
45	Soria Tiban, Mayra Daniela
46	Tovar Montenegro Jhoanna Paola
47	Tutillo Quimbiulco, Mercy Paola

LISTADOS CONSOLIDADOS

SEGUNDO

48	Ascanta Parión Lesley Ghislaine
49	Basantes Guamushig Franklin Fabian
50	Bravo Zambrano Nanci Tatiana
51	Briones Mendoza Evelyn Jazmín
52	Chimborazo Calvopiña Edwin Stalyn
53	Chinchuña Cajamarca Karen Belen
54	Cunuhay Ante Gladys Beatriz
55	Garcia Yanez Erika Daniela
56	Guamangallo Pilatasig Evelyn Alexandra
57	Guzman Navas Diana Lilí
58	Jaque Sandoval Rai Alexis
59	Jerez Mesias Karla Pamela
60	Jimenez Pacheco Andrea Elizabetn
61	Jumbo Cuji Karina Fernanda
62	Lema Soria Jhonatan Patricio
63	Lovato Villacís Thifany Daniela (Retirada)
64	Maldonado Quevedo Lizeth Tamar
65	Masapanta Vega Diana Sabrina
66	Mena Viera Jhoselyn Pamela
67	Misse Mora Arelis Cristina
68	Monteros Herrera Victor Hugo
69	Moreno Carrera Jaime Andres
70	Nasimba Tipan Deiana Elizabeth
71	Oña Cevallos Blanca Ibeth
72	Quinaluisa Toapanta Elizabeth Paulina
73	Salazar Salazar Gabriela Marisol
74	Sandoval Proaño Sabrina Stephania
75	Santana Cordova Luis Ricardo
76	Semblantes Chancon Bryan Alexis
77	Tiglla Iglecias Adriana Cristina
78	Tulpa Umajinga Nataly Silvana
79	Vaca Rivera Gabriela Estefania
80	Villaroel Villaroel Carla Maribel
81	Yacelga Caizaluisa Alexandra Maribel

<small>INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN</small> turística  hotelera <small>brindándote todas las facilidades...naturalmente</small>	
LISTADOS CONSOLIDADOS	
TERCERO	
82	Arias Quinatoa Diana Paulina
83	Leal Gomez María Victoria
84	Mena Gallo Paulina Alejandra
85	Naranjo Rivera Wendy Monserrath
86	Ortega Mejia Rosa Edelina
87	Quinapallo Casa Paula Elizabeth
88	Salazar Sangucho David Marcelo
89	Salgado Rios Katherin Jesneth
90	Tubon Arcos Estefania Carolina
91	Zamora Varela Yajaira Denisse

<small>INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN</small> turística  hotelera <small>brindándote todas las facilidades...naturalmente</small>	
LISTADOS CONSOLIDADOS	
CUARTO	
92	Aimacaña Jami Tania Iisbeth
93	Alomoto Jami Tania Soledad
94	Cangui Teran Karina Elixabeth
95	Chuqui Crespata Sandy Carolina
96	Diaz Altamirano Mishelle Alejandra
97	Fiallos Pico María José
98	Gomez Calapaqui Martha Iralda
99	Herrera Ventimilla Mishel Karina
100	Iza Pilatasig Melania Dayana
101	Lopez Telenchana Carolina Marianela
102	Mateus Lopez Luis Enrique
103	Muyon Rivera Anthony Valentino
104	Nauque Castro Jennifer Johanna
105	Paz Rodriguez Gisella Maritza
106	Tenelema Morales Doris Maribel
107	Toapanta Alcarraz Evelyn Rebeca
108	Tusa Masabalin Jessica Alexandra
109	Tutillo Tutillo Ruth Yessenia
110	Villamarin Rivera Sofia Elizeth

LISTADOS CONSOLIDADOS

QUINTO

111	Abata Pacheco Henry David
112	Aimacaña Toapanta Delia Andrea
113	Alcarraz Coro Johana Jessica
114	Alvarez Alban Jessica Alexandra
115	Bugancho Bugancho Jorge Andres
116	Castro Ortega Nelly Ximena
117	Cepeda Rivera Diego Rafael
118	Chicaiza Chango Angel Vladimir
119	Freire Andrade Cesar Antonio
120	Inaquiza Pilicita Ruth Stefania
121	Japon Ortega Jeniffer Patricia
122	Jimenez Ochoa Paola Alexandra
123	Leal Gonzalez Sol Jadith
124	Leon Perez Ricardo Andres
125	Lidioma Lomas Jackeline Elizabeth
126	Marin Zambrano Jennifer Gabriela
127	Miranda Chiquiga Darwin Israel
128	Montachana Idalia Carolina
129	Pacheco Cueva Cristhian Alexis
130	Paez Castro Gabriela de los Angeles
131	Perez Gutierrez Paola Estefania
132	Pruna Jacome Liliana Maritza
133	Quinatoa Bedon Karla Lisseth
134	Rengifo Rodriguez Sandy Nataly
135	Tigasi Riera Mayra Yolanda
136	Tutillo Tutillo Mayra Maribel
137	Vega Cayancela Jaime Patricio

<small>INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN</small> turística  hotelera <small>brindándote todas las facilidades...naturalmente</small>	
LISTADOS CONSOLIDADOS	
SEXTO	
138	Alban Molina Daniela Estefania
139	Chacon Perez Gabriela Cristina
140	Chancosi Quinatoa Saul Javier
141	Chasipanta Velasco Erika Aracely
142	Culqui Aimacona Diana Carolina
143	Gavilanez Acosta Erika Jeaneth
144	Guagchinga Pinta Diana Patricia
145	Guamangate Casa Diana Mercedes
146	Hurtado Zapata Alexandra Elizabeth
147	Landeta Pullupaxi Edwin Patricio
148	Lema Placencia Dolores Maribel
149	Lopez Hidalgo Catalina Elizabeth
150	Parra Rivera Oscar Marcelo
151	Perugachi Gomez Karla Patricia
152	Proaño Bastidas Michelle Nathaly
153	Proaño Bastidas Alexandra Beatriz
154	Rocha Rocha Bryan Stalin
155	Rodriguez Baque Lizbeth del Rocío
156	Toapanta Viracocha Angelica Fernanda
157	Toaquiza Calo Sandra Maribel
158	Villaroel Herrera Mayra Lorena
159	Zapata Amores Andrea Catherine

<small>INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN</small> turística  hotelera <small>brindándote todas las facilidades...naturalmente</small>	
LISTADOS CONSOLIDADOS	
SEPTIMO	
160	Bermeo Guanin Tatiana Maricela
161	Borja Guerra Victor Daniel
162	Changoluisa Travez Paulina de los Angeles
163	Quintanilla Espinel Sandy Vanessa
164	Tigasi Jacome Eugenia Maribel
165	Villagomez Pacheco Carla Elizabeth

<small>INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN</small> turística  hotelera <small>brindándote todas las facilidades...naturalmente</small>	
LISTADOS CONSOLIDADOS	
OCTAVO	
166	Angulo Quintero Carmen Cristina
167	Campoverde Lupercio Gabriela Alejandra
168	Canchig Jacome Lida Alexandra
169	Casa Guamangate Jessica Karolina
170	Castillo Guerrero Gabriela Alejandra
171	Clavon Taipe Tania Aracely
172	Escobar Guala Monica Alexandra
173	Espin Pilalumbo Luzmila Maribel
174	Hurtado Salazar Andrea Nataly
175	Montalvo Laica David Paul
176	Ortiz Gavilanes Andres Alejandro
177	Parreño Rivera Andrea Katerine
178	Torres Peralta Manuel Danilo
179	Vargas Salazar Raquel de los Angeles
180	Yanchaguano Flores Katty Guadalupe
181	Yugcha Tipan Diana Lucia

<small>INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN</small> turística  hotelera <small>brindándote todas las facilidades...naturalmente</small>	
LISTADOS CONSOLIDADOS	
NOVENO	
182	Acaro Ronquillo Andrea Elizabeth
183	Acurio Chicaiza Doris Consuelo
184	Alvarez Claudio Maritza Ivette
185	Chancusig Arias Amanda Elizabeth
186	Chiluisa Molina Gabriela Carolina
187	Espin Diaz Joshelin Elizabeth
188	Espinel Ramon Mayra Alejandra
189	Flores Sandoval Cesar Augusto
190	Freire Carrillo Victor Hugo
191	Garcia Meythaler Carlos Eduardo
192	Iza Quispe Leticia Andrea
193	Llumiquinga Parra Martha Daniela
194	Martinez Chariguaman Aracely del Pilar
195	Martínez Silva Raquel Alexandra
196	Navas Lovato Jessica Paola
197	Parraga Maldonado Tatiana Estefania
198	Puruncajas Velasquez Wilson Geovanny
199	Vargas Proaño Marcos Alexis
200	Villacis Solis Jeniffer Pholett
201	Vivas Carrillo Alex Sebastian

ANEXO H

Procedimiento escrito Taller Agencia de Viajes

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN turística  hotelera		Manual de Funcionamiento y Uso de los Laboratorios de Gastronomía, Hotelería y Turismo	
Fecha:	Código:	Páginas:	
Macroproceso: Docencia	Proceso: Gestión de Laboratorio de Turismo		
Subproceso asociado: Uso y funcionamiento Taller Agencia de Viajes			
Objetivo: Establecer los procedimientos para definir las funciones de administración, operación y comercialización para la gestión del Taller Agencia de Viajes, promoviendo actividades como counter nacional e internacional, reserva de tickets aéreos, organización de tours, verificación de espacios (movilización, visitas) y confirmación de ocupación, elaboración y venta de paquetes turísticos.			
Alcance: El levantamiento de procedimientos para la gestión del Taller Agencia de Viajes define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y Directores académicos involucrados en el proceso de gestión académica; considerando la intervención de las asignaturas Agencia de Viajes, Tráfico Aéreo I-II, Operación de Tours, Transporte Turístico, Planificación Turística.			
Documentos relacionados: Reglamento para Uso y Funcionamiento de Laboratorios de la ESPE, Diagrama de flujo funcional de la ESPE.			
Definiciones: Agencia de Viajes. Empresa que se encarga de realizar actividades técnicas y profesionales relacionadas con la confección, organización y ejecución de planes, proyectos e itinerarios de viajes, que comprenden una variedad de servicios combinados. Proporciona también servicios de mediación entre los prestadores de servicios turísticos y quienes deseen utilizarlos. (Monroy, 1998) Counter. Mesón del aeropuerto donde las líneas aéreas hacen el chequeo de presentación al vuelo de sus pasajeros. También se ha generalizado la utilización de este vocablo, como el mesón de atención de pasajeros o público en general. (Monroy, 1998) Función Administrativa. abarca la planificación, organización mando y control d todas las actividades que se realizan en las AAVV. En las grandes empresas existen departamentos que llevan a cabo estas funciones, sin embargo en las AAVV pequeñas las funciones administrativas las ejecuta el director. (Ministerio de Educación y Ciencia Madrid, 2000) Función Comercializadora. La función productora culmina con la comercialización y venta del producto turístico, para ello habrá que realizar las acciones oportunas para dar a conocer los productos al consumidor final. Por tanto, esta función consiste			

fundamentalmente en las labores de marketing necesarias para que el producto llegue al cliente, las cuales requerirán elevados costes. (Ministerio de Educación y Ciencia Madrid, 2000)

Práctica académica. Espacio donde los estudiantes pueden complementar su formación, enriquecer y aplicar conocimientos, desarrollar modelos, estrategias y competencias relacionadas con su proceso de formación (Universidad de Antioquía , 2011)

Taller. Es una escuela en la que un grupo de colaboradores trabaja una obra relacionada con las ciencias o las artes con la guía de un maestro. (Real Academia Española, 2014)

En el ámbito pedagógico su alcance es el mismo, en lo esencial, se trata de una forma de enseñar, y sobre todo de aprender, mediante la realización de actividades que en gran medida se llevan a cabo conjuntamente. (Gutiérrez, 2010)

Elaborado por: Guacho Pamela

Procedimiento escrito Taller Introducción al Turismo y Hotelería

		Manual de Funcionamiento y Uso de los Laboratorios de Gastronomía, Hotelería y Turismo	
Fecha:	Código:	Páginas:	
Macroproceso: Docencia	Proceso: Gestión de Laboratorio de Turismo		
Subproceso asociado: Uso y funcionamiento Taller Introducción al Turismo y Hotelería			
Objetivo: Establecer los procedimientos para definir las funciones de interpretación, atención puntual, y personalizada para visitantes además de la capacitación constante para la gestión del Taller Introducción al Turismo y Hotelería, promoviendo actividades como guianza dentro de museo y en exteriores, brindar información local y nacional, conocer atractivos turísticos e información de museos y lugares a visitar y festividades de la zona.			
Alcance: El levantamiento de procedimientos para la gestión del Taller Introducción al Turismo y Hotelería define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y directores académicos involucrados en el proceso de gestión académica; considerando la intervención de las asignaturas Introducción al Turismo y Hotelería, Geografía Turística, Folklore y Arqueología, Turismo Cultural, Técnicas de Guiar.			
Documentos relacionados: Reglamento para Uso y Funcionamiento de Laboratorios de la ESPE, Diagrama de flujo funcional de la ESPE.			
Definiciones:			
Administración. La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales			

contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Organización. Es el arreglo del personal para facilitar el logro de ciertos propósitos pre – establecidos a través de una adecuada ubicación de funciones y de responsabilidades. (Gaus, 2000)

Práctica académica. Espacio donde los estudiantes pueden complementar su formación, enriquecer y aplicar conocimientos, desarrollar modelos, estrategias y competencias relacionadas con su proceso de formación (Universidad de Antioquía , 2011)

Producción. Es un sistema integrado por elementos como insumos (materia prima), proceso de transformación u operación que contribuye a un producto final. (Olmos, 2007)

Taller. En el ámbito pedagógico su alcance es el mismo, en lo esencial, se trata de una forma de enseñar, y sobre todo de aprender, mediante la realización de actividades que en gran medida se llevan a cabo conjuntamente. (Gutiérrez, 2010)

Elaborado por: Guacho Pamela

Procedimiento escrito Taller Producción Culinaria

 Manual de Funcionamiento y Uso de los Laboratorios de Gastronomía, Hotelería y Turismo		
Fecha:	Código:	Páginas:
Macroproceso: Docencia	Proceso: Gestión de Laboratorio de Turismo	
Subproceso asociado: Uso y funcionamiento Taller Producción Culinaria		
Objetivo:		
Establecer los procedimientos para definir las funciones de administración, producción y de trabajo del talento humano para la gestión del Taller Producción Culinaria, promoviendo actividades como técnicas para iniciar a práctica dentro de la cocina, planificación del menú para el día, aplicación de recetas diversas a diario, preparación de postres.		
Alcance:		
El levantamiento de procedimientos para la gestión del Taller Producción Culinaria define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y directores académicos involucrados en el proceso de gestión académica; considerando la intervención de las asignaturas Bases de Producción Culinaria, Producción Culinaria Internacional, Gastronomía Ecuatoriana, Dietética y Nutrición, Panadería y Repostería,		
Documentos relacionados:		
Reglamento para Uso y Funcionamiento de Laboratorios de la ESPE, Diagrama de flujo funcional de la ESPE.		
Definiciones:		
Administración. La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales		

contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado

Práctica académica. Espacio donde los estudiantes pueden complementar su formación, enriquecer y aplicar conocimientos, desarrollar modelos, estrategias y competencias relacionadas con su proceso de formación (Universidad de Antioquía , 2011)

Taller. Es una escuela en la que un grupo de colaboradores trabaja una obra relacionada con las ciencias o las artes con la guía de un maestro. (Real Academia Española, 2014)

En el ámbito pedagógico su alcance es el mismo, en lo esencial, se trata de una forma de enseñar, y sobre todo de aprender, mediante la realización de actividades que en gran medida se llevan a cabo conjuntamente. (Gutiérrez, 2010)

Elaborado por: Guacho Pamela

Procedimiento escrito Taller Técnicas de Restaurante, Eventos y Banquetes

 Manual de Funcionamiento y Uso de los Laboratorios de Gastronomía, Hotelería y Turismo		
Fecha:	Código:	Páginas:
Macroproceso: Docencia	Proceso: Gestión de Laboratorio de Turismo	
Subproceso asociado: Uso y funcionamiento Taller Técnicas de Restaurante, Eventos y Banquetes		
Objetivo: Establecer los procedimientos para definir las funciones de planificación, coordinación y organización de un evento para la gestión del Taller Técnicas de Restaurante, Eventos y Banquetes, promoviendo actividades como aplicación de técnicas dentro del servicio en el restaurante, determinación de bebidas, organización de un evento de cualquier tipo, aplicación de técnicas de protocolo y hostess dentro del evento.		
Alcance: El levantamiento de procedimientos para la gestión del Taller Técnicas de Restaurante, Eventos y Banquetes define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y directores académicos involucrados en el proceso de gestión académica; considerando la intervención de las asignaturas Técnicas de Restaurante, Enología, Operación de Bares, Gestión de Eventos y Banquetes, Etiqueta y Protocolo para Turismo y Hotelería.		
Documentos relacionados: Reglamento para Uso y Funcionamiento de Laboratorios de la ESPE, Diagrama de flujo funcional de la ESPE.		
Definiciones: Evento. No se trata de cualquier tipo de acto, sino que se aplica a hechos que tienen una		

especial relevancia. Un evento no tiene habitualmente un carácter privado y dentro de un ámbito familiar, sino que implica una proyección social. Esto quiere decir que es un acontecimiento celebrado por un número limitado de personas (por ejemplo una boda) pero es considerado como evento si puede interesar a un sector de la sociedad. (Dumas)

Práctica académica. Espacio donde los estudiantes pueden complementar su formación, enriquecer y aplicar conocimientos, desarrollar modelos, estrategias y competencias relacionadas con su proceso de formación (Universidad de Antioquía , 2011)

Taller. Es una escuela en la que un grupo de colaboradores trabaja una obra relacionada con las ciencias o las artes con la guía de un maestro. (Real Academia Española, 2014)
En el ámbito pedagógico su alcance es el mismo, en lo esencial, se trata de una forma de enseñar, y sobre todo de aprender, mediante la realización de actividades que en gran medida se llevan a cabo conjuntamente. (Gutiérrez, 2010)

Elaborado por: Guacho Pamela

Procedimiento escrito Taller Gerencia Turística y Hotelera

 Manual de Funcionamiento y Uso de los Laboratorios de Gastronomía, Hotelería y Turismo		
Fecha:	Código:	Páginas:
Macroproceso: Docencia	Proceso: Gestión de Laboratorio de Turismo	
Subproceso asociado: Uso y funcionamiento Taller Gerencia Turística y Hotelera		
Objetivo: Establecer los procedimientos para definir las funciones de gerencia de administración, organización, mantenimiento y coordinación con las gerencias departamentales para la gestión del Taller Gerencia Turística y Hotelera, promoviendo actividades como coordinación y supervisión de la disponibilidad de espacios dentro de establecimientos de alojamiento solicitado en los paquetes contratados, coordinación y supervisión de actividades determinadas dentro de los departamentos que integran un establecimiento hotelero, atención directa a huéspedes.		
Alcance: El levantamiento de procedimientos para la gestión del Taller Gerencia Turística y Hotelera define las responsabilidades de estudiantes, docentes, laboratorista y directores académicos involucrados en el proceso de gestión académica; considerando la intervención de las asignaturas Gerencia Turística, Gerencia Hotelera, Regiduría de Pisos, Reservas y Recepción Hotelera, Técnicas de Hospitalidad		
Documentos relacionados: Reglamento para Uso y Funcionamiento de Laboratorios de la ESPE, Diagrama de flujo		

funcional de la ESPE.

Definiciones:

Gerencia de administración. Tiene como función principal, la coordinación, control y ejecución de todos los aspectos financieros del hotel. (DIASLEY, 2012)

Práctica académica. Espacio donde los estudiantes pueden complementar su formación, enriquecer y aplicar conocimientos, desarrollar modelos, estrategias y competencias relacionadas con su proceso de formación (Universidad de Antioquía , 2011)

Taller. Es una escuela en la que un grupo de colaboradores trabaja una obra relacionada con las ciencias o las artes con la guía de un maestro. (Real Academia Española, 2014)
En el ámbito pedagógico su alcance es el mismo, en lo esencial, se trata de una forma de enseñar, y sobre todo de aprender, mediante la realización de actividades que en gran medida se llevan a cabo conjuntamente. (Gutiérrez, 2010)

Elaborado por: Guacho Pamela

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita: Pamela del Carmen Guacho Salme, bajo nuestra supervisión.

MGS. CRISTINA NASIMBA
DIRECTORA DEL PROYECTO

LIC. ISMAEL GUANOLUISA
CODIRECTOR DEL PROYECTO

ING. GEOVANY ACOSTA
DIRECTOR DE LA CARRERA

DR. RODRIGO VACA CORRALES
SECRETARIO ACADÉMICO