

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA**

**INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN  
TURÍSTICA Y HOTELERA**

Pamela del Carmen Guacho Salme

Mgs. Cristina Nasimba (Directora)  
Lic. Ismael Guanoluisa (Codirector)

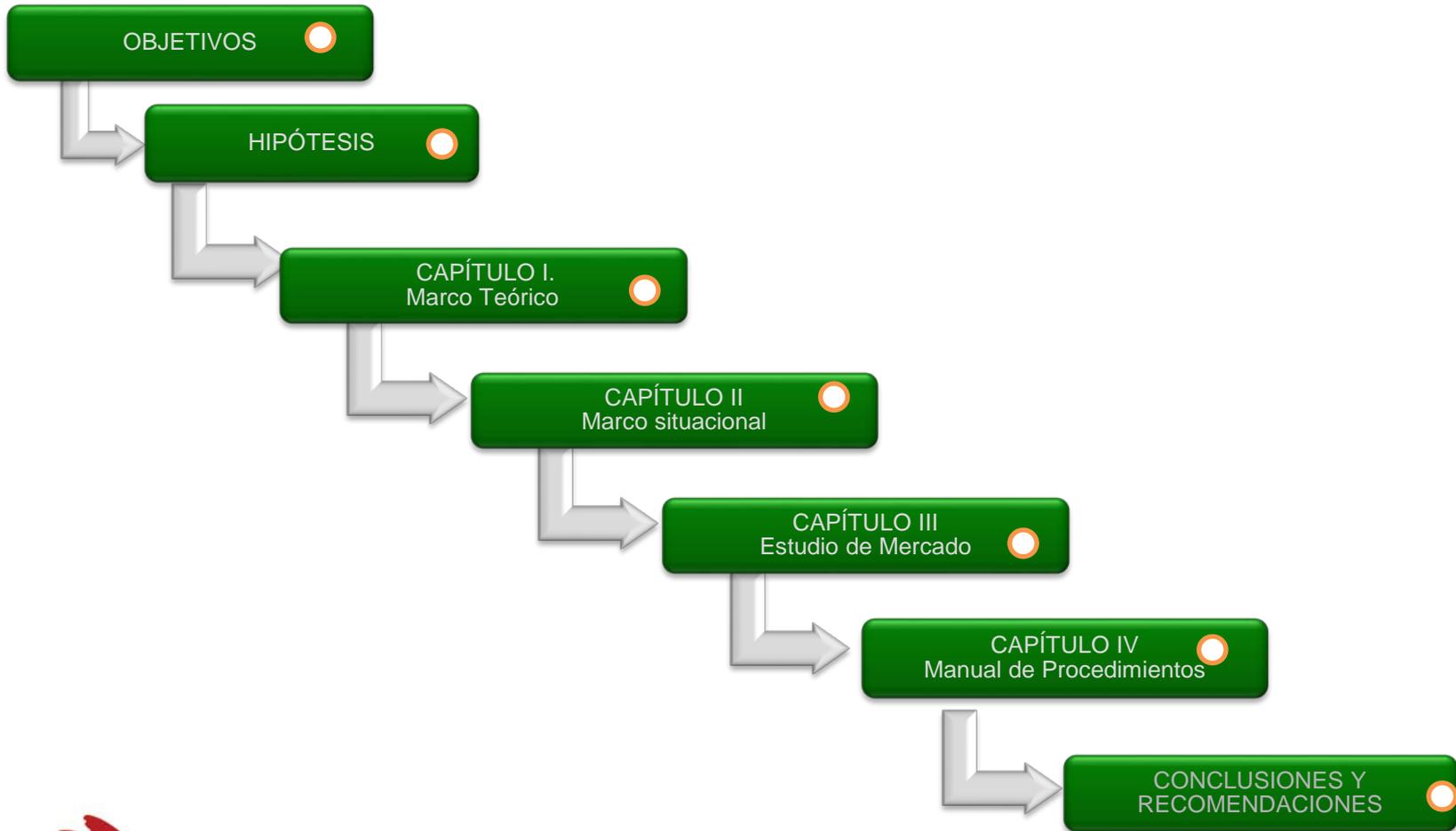


# TEMA:

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



# ÍNDICE



## 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



# 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 – practico a los estudiantes en las diversas áreas de la carrera como son Turismo, Hotelería y Gastronomía.



# 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.

# VARIABLES

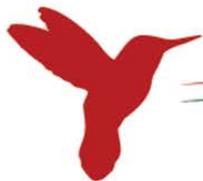
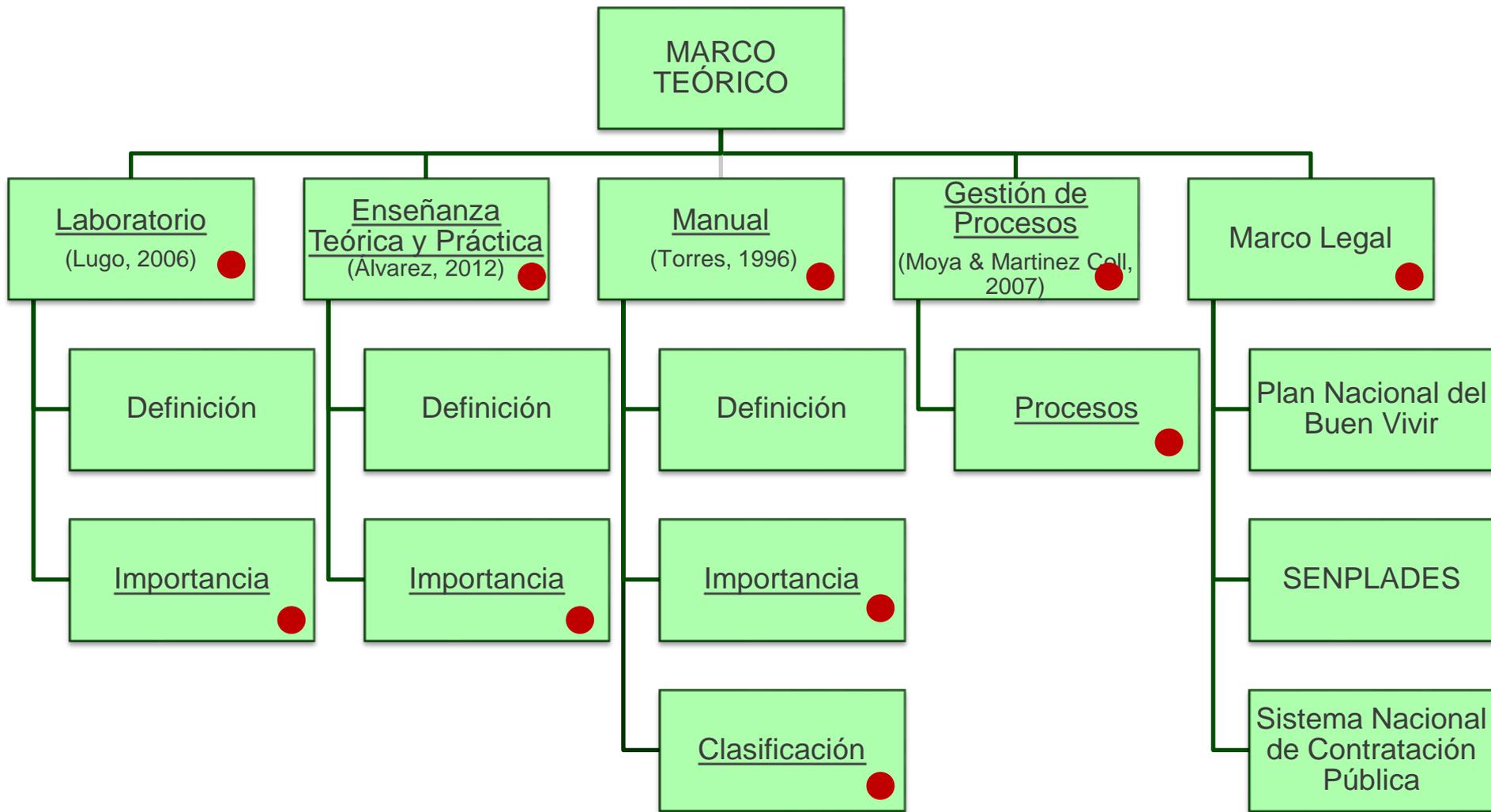
- **DEPENDIENTE:** Permitirá mejorar el manejo de los laboratorios de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.
- **INDEPENDIENTE:** El diseño de un manual de funcionamiento y uso



# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO





# MARCO TEÓRICO

## 1. 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 (...) sea para la enseñanza, para la investigación o para la certificación de la industria. (Lugo, 2006)



# MARCO TEÓRICO

## 1. Laboratorio.

### Importancia

- (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 (...) 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.



# MARCO TEÓRICO

## 2. Enseñanza teórica y práctica

- Dentro de la parte pedagógica la enseñanza es fortalecida por la practica como menciona (Álvarez, 2012), en la relación teórica – práctica; siendo nombrada el contexto universitario, permitiendo así integrar a todas las cátedras afines a las respectivas practicas en espacios adecuados que generan una función y complemento de desarrollo y preparación constante.



# MARCO TEÓRICO

## 2. Enseñanza teórica y práctica

### Importancia

- (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.



# MARCO TEÓRICO

## 3. Manual

- 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. (Torres, 1996)

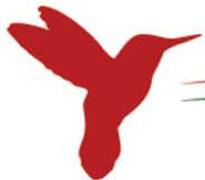


# MARCO TEÓRICO

## 3. Manual

### Importancia

- 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



# MARCO TEÓRICO

## 3. Manual

### Clasificación

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

- Por su naturaleza o área de aplicación
- Por su contenido
- Por su ámbito



# MARCO TEÓRICO

## 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.



# MARCO TEÓRICO

## 4. Gestión de procesos

### Procesos

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



# MARCO TEÓRICO

## 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.

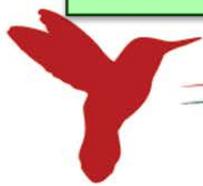
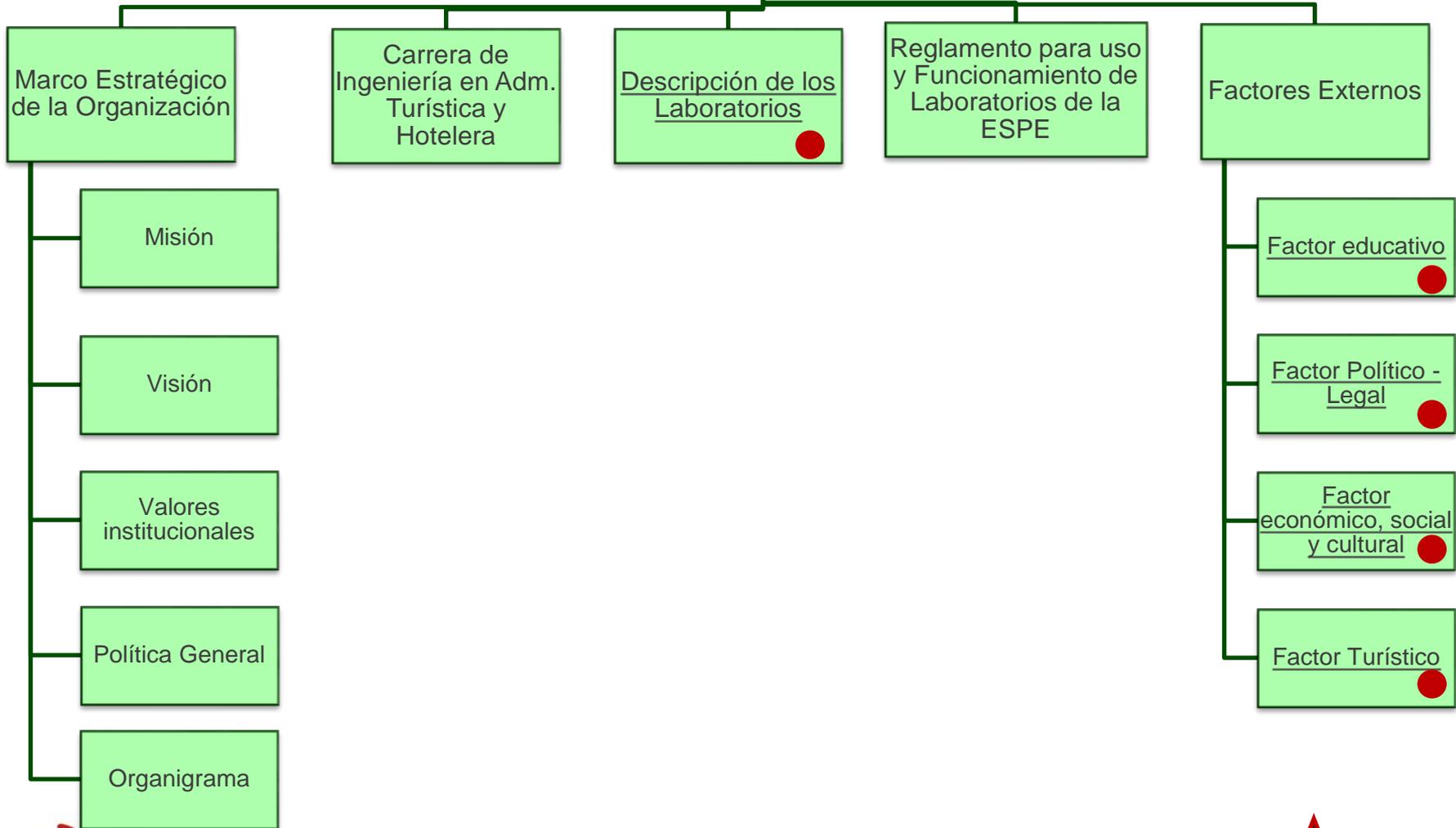


# CAPÍTULO II

## MARCO SITUACIONAL



# MARCO SITUACIONAL



# MARCO SITUACIONAL



# MARCO SITUACIONAL



# MARCO SITUACIONAL



# MARCO SITUACIONAL



# MARCO SITUACIONAL



**UNIVERSIDADES ZONA 3****COTOPAXI**

<b>NOMBRE</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>CARRERA QUE OFERTA</b>
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L	Latacunga	Ingeniería en Administración Turística y Hotelera
Universidad Técnica de Cotopaxi	Cotopaxi	Carrera Ingeniería en Ecoturismo

**PASTAZA**

<b>NOMBRE</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>CARRERA QUE OFERTA</b>
Universidad Estatal Amazónica	Tena	Ingeniería en Turismo

**TUNGURAHUA**

<b>NOMBRE</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>CARRERA QUE OFERTA</b>
Universidad Técnica de Ambato	Ambato	Ingeniería en Turismo y Hotelería
Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDÉS"	Ambato – vía Baños	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

**CHIMBORAZO**

<b>NOMBRE</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>CARRERA QUE OFERTA</b>
Universidad Nacional de Chimborazo	Riobamba	Ingeniería en Gestión Turística Y Hotelera

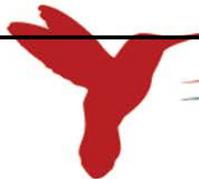
**PICHINCHA**

<b>NOMBRE</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>CARRERA QUE OFERTA</b>
Universidad San Francisco de Quito	Quito	Administración de Empresas de Hospitalidad
Universidad de las Américas	Quito	Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras



## COMPARACIÓN ENTRE UNIVERSIDADES

NOMBRE	LA UNIVERSIDAD	ANALISIS
Universidad Técnica de Cotopaxi	<b>UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L</b>	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	<b>UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L</b>	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	<b>UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L</b>	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 "UNIANDÉS"	<b>UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L</b>	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	<b>UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L</b>	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	<b>UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L</b>	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	<b>UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L</b>	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.



- Según (CEAACES, 2011), en su criterio 5.3 con su literal C que menciona a la **Infraestructura y Equipamiento** 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.



# 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.



# Factor Turístico

- 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 subconceptos 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.



# CAPÍTULO III

## **ESTUDIO DE MERCADO**



# ESTUDIO DE MERCADO

## RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

- **Investigación Documental**
- **Entrevista Directa**
- **Encuesta – Análisis de resultados**



## 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 N° 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.	Coordina las actividades entre los laboratorios con el Departamento y demás dependencias de la ESPE.	X		Coordinador de Vinculación y Laboratorista		Memorandos	
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	



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.

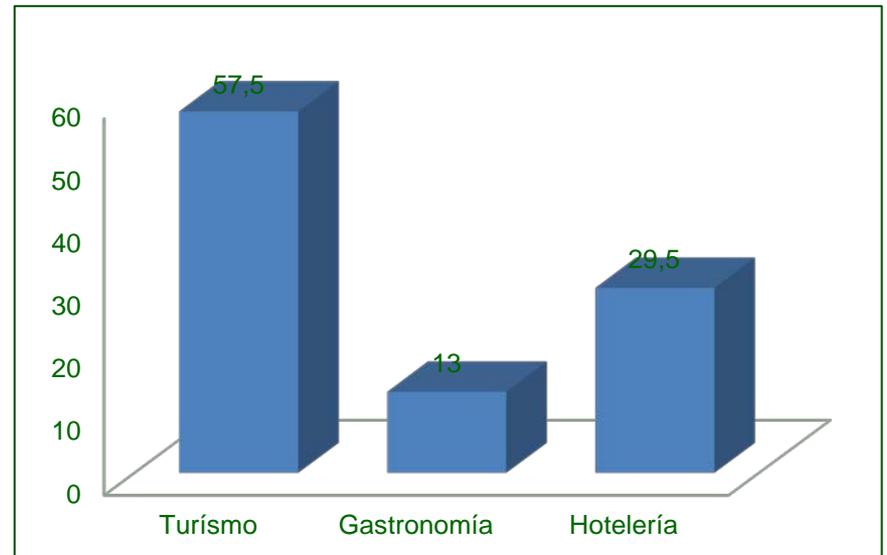
Género: M ( ) F ( )	Estado Civil:	Nivel al que pertenece:																						
Lugar de nacimiento: Provincia:..... Ciudad:.....	Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>	Primero <input type="checkbox"/> Segundo <input type="checkbox"/> Tercero <input type="checkbox"/> Cuarto <input type="checkbox"/> Quinto <input type="checkbox"/>	Sexto <input type="checkbox"/> Séptimo <input type="checkbox"/> Octavo <input type="checkbox"/> Noveno <input type="checkbox"/>																					
Edad:																								
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"/> Hotelaría <input type="checkbox"/>																								
3. Usted a utilizado los laboratorios para las prácticas de Turismo <input type="checkbox"/> Gastronomía <input type="checkbox"/> Hotelaría <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"/> Argumente 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 Hotelaría 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) Hotelaría</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c) Turismo</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Laboratorio	Importancia	a) Gastronomía		b) Hotelaría		c) Turismo															
Laboratorio	Importancia																							
a) Gastronomía																								
b) Hotelaría																								
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 - Hit</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 Hotelaría, 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 - Hit	Regiduría de pisos, Técnicas de hospitalidad, Estadística, Gerencia hotelera, Mantenimiento y seguridad hotelera	<input type="checkbox"/>	Itur	Geografía Turística, Introducción al Turismo y Hotelaría, 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 - Hit	Regiduría de pisos, Técnicas de hospitalidad, Estadística, Gerencia hotelera, Mantenimiento y seguridad hotelera	<input type="checkbox"/>																						
Itur	Geografía Turística, Introducción al Turismo y Hotelaría, 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"/>																								



# ESTUDIO DE MERCADO

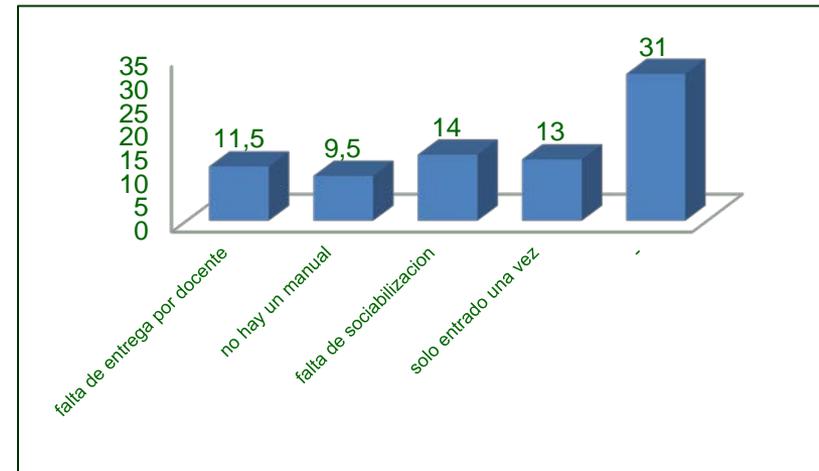
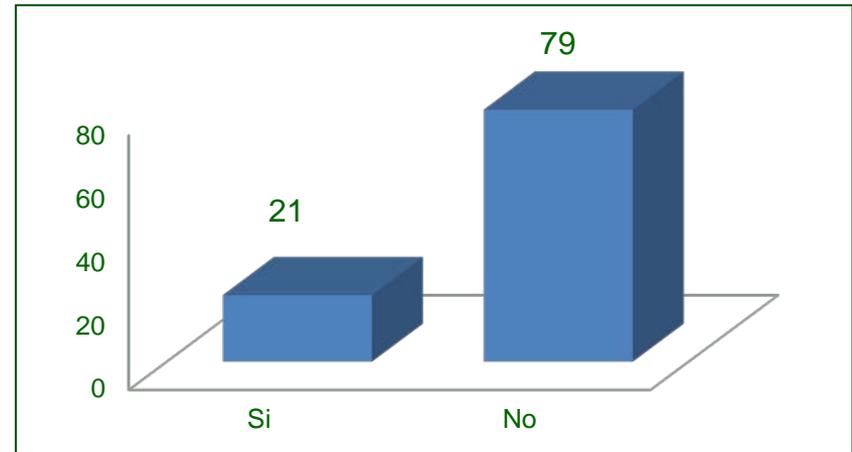
- ¿Cuál de las siguientes áreas son las que Ud. tiene pensado ejercer luego de egresar de la Carrera?

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



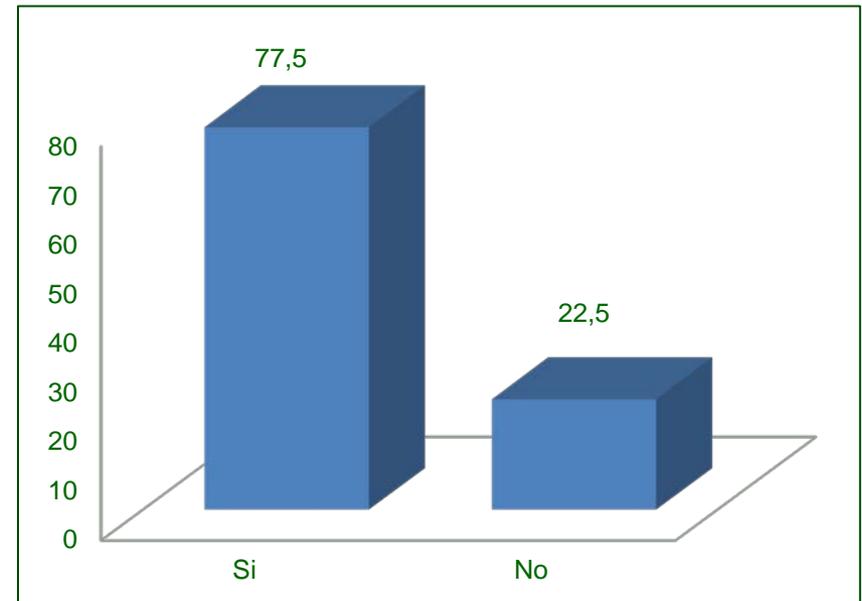
- ¿Conoce el reglamento de uso de laboratorios de la Universidad de las Fuerzas Armadas?

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



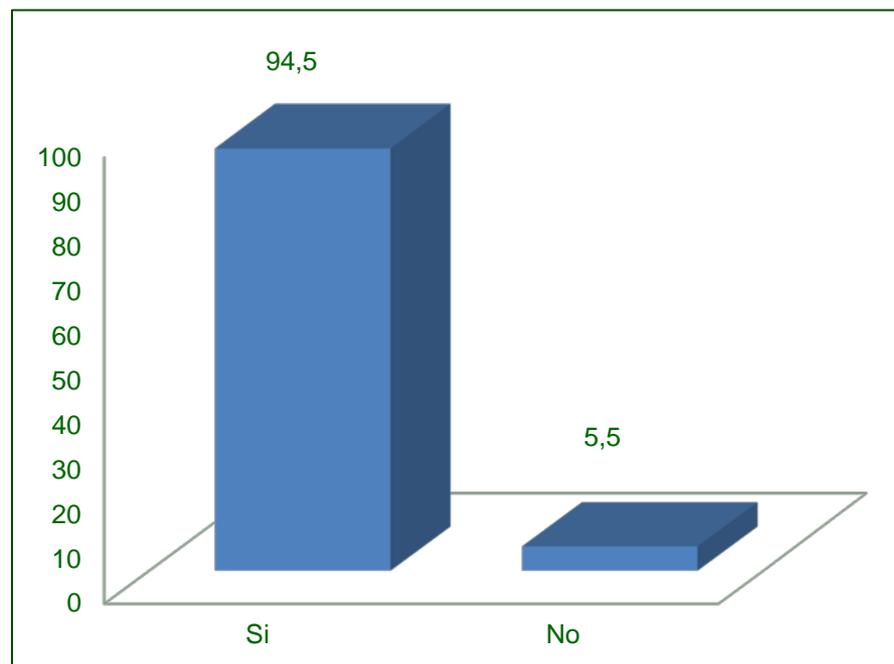
- **¿Considera necesario que se documente los proceso para uso y manejo del laboratorio mediante la realización de un Manual?**

	Valor	Porcentaje
<b>Si</b>	155	77,5
<b>No</b>	45	22,5
<b>Total</b>	200	100



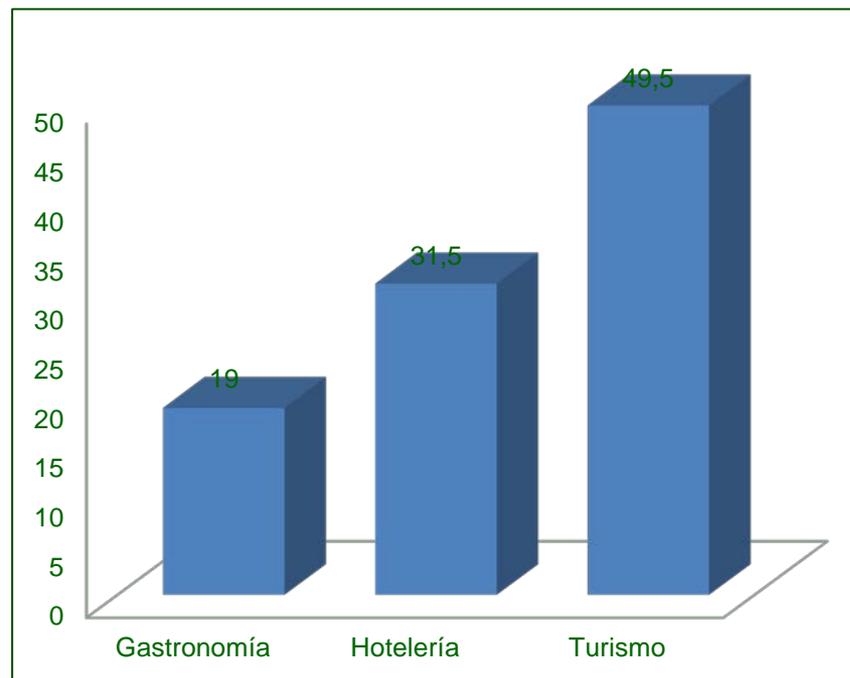
- **¿Considera necesario la proyección de espacio para prácticas de Turismo y Hotelería como parte de los laboratorios?**

	Valor	Porcentaje
<b>Si</b>	189	94,5
<b>No</b>	11	5,5
<b>Total</b>	200	100



- ¿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

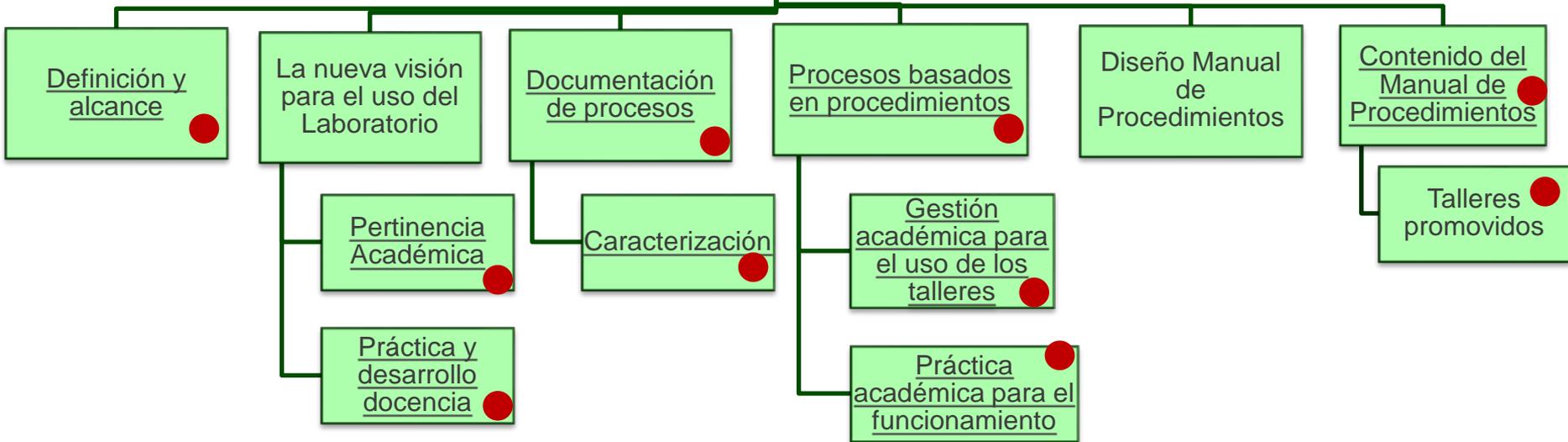


# CAPÍTULO IV

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

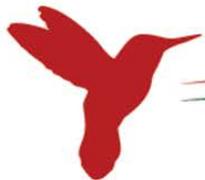


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



# 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 en base a **datos de la Carrera** tanto en espacios utilizados, como en **contenidos académicos** previo un análisis que tome como pauta cada uno de los aspectos



# Pertinencia Académica

- 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.



# Práctica y Desarrollo Docencia

- Es necesario poner énfasis en que los ejes 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 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.



# Documentación de Procesos

- 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.
- **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 operatibilidad 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.



# Documentación de Procesos

## Caracterización

- 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.



# Documentación de Procesos



# 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.



# Gestión académica para el uso de 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.

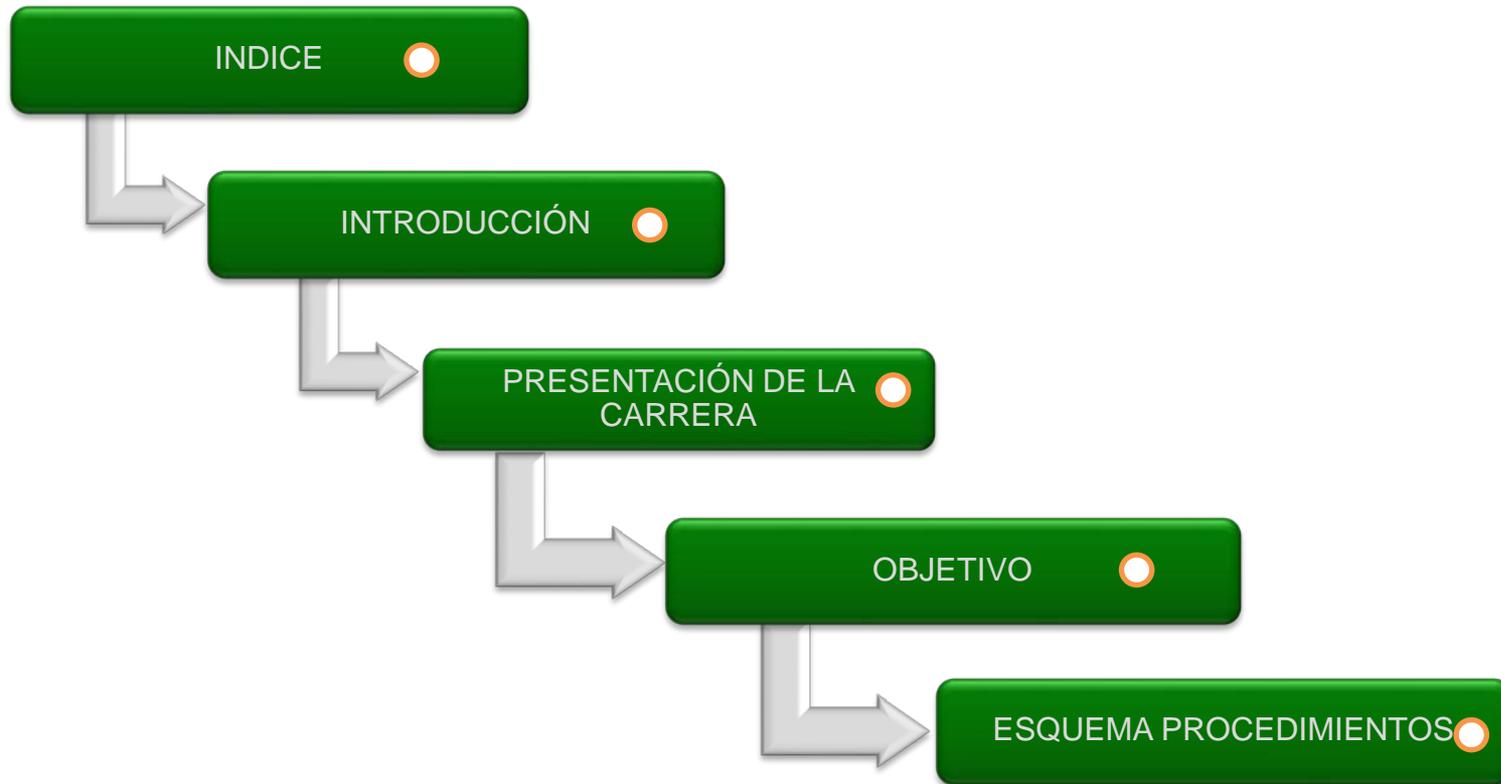


# Práctica académica para el funcionamiento práctico pre – profesional interno de los talleres - laboratorio

- 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.



# CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



# INDICE

ÍNDICE	109
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.	117
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



# 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 la estandarización de actividades dentro de los laboratorios, contando con la autorización de la Dirección de Departamento y de Carrera.



# PRESENTACIÓN DE LA CARRERA

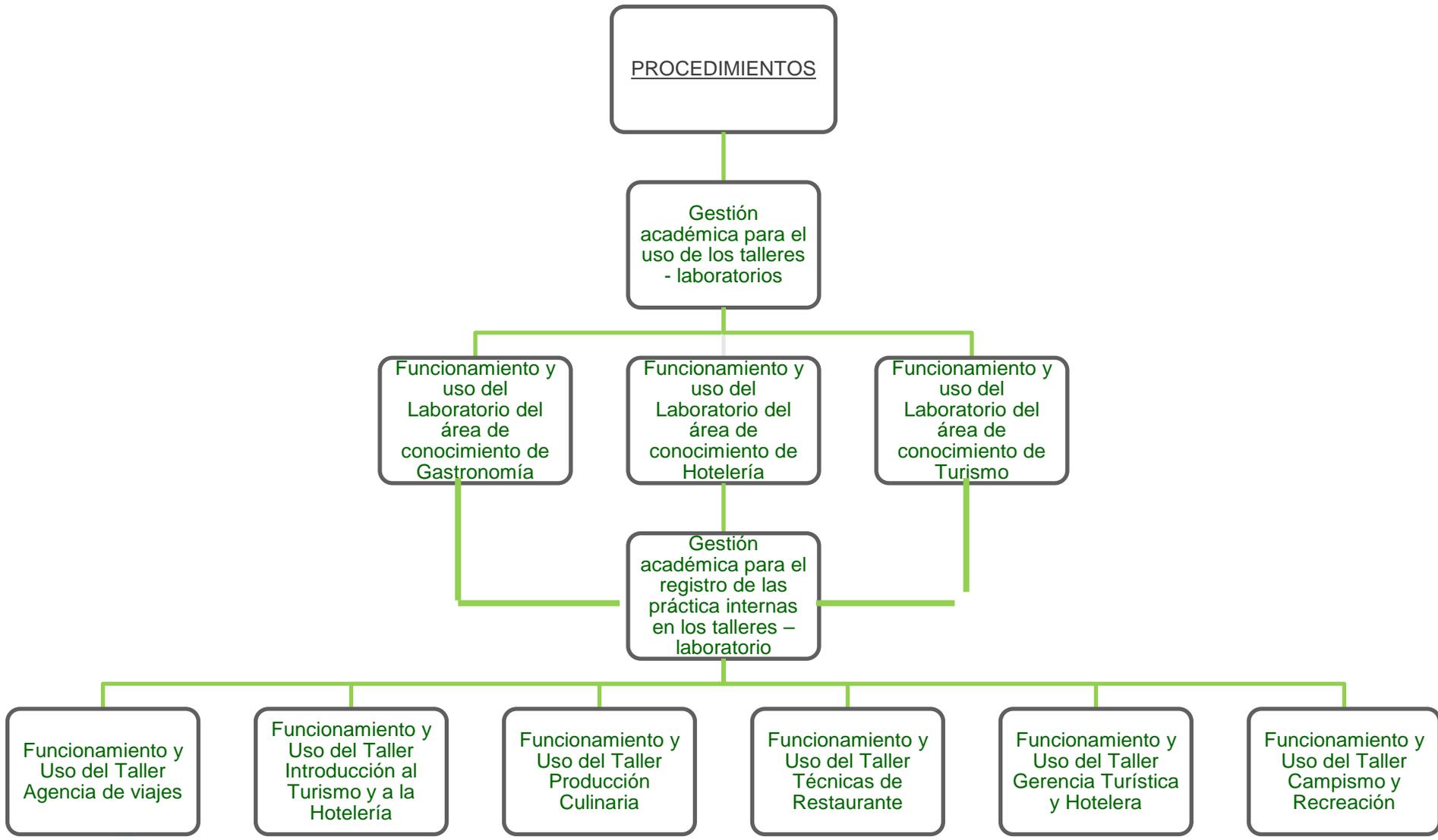
- Misión
- Visión
- Competencias formativas



## 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.





# 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.



# CONCLUSIONES

- 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.



# RECOMENDACIONES

- 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.



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



Referencia	Área De Conocimiento	Prácticas
Taller N° 02	Turismo	Introducción al Turismo y Hotelería, Geografía Turística, Folklore y Arqueología, Turismo Cultural, Técnicas de Guiar.
		<p>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.</p>



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,
 <p>PRODUCCIÓN CULINARIA</p>		<p>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.</p>



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.
 <p data-bbox="475 848 954 999"><b>TÉCNICAS DE RESTAURANTE</b></p>		<p data-bbox="1045 715 1818 1058">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.</p>



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
 <p data-bbox="486 811 981 925">GERENCIA TURÍSTICA Y HOTELERA</p>		<p data-bbox="1031 631 1742 1002">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.</p>



Referencia	Área De Conocimiento	Prácticas
Taller N° 06	Turismo	Campismo y Recreación
		<p>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.</p>



**GRACIAS POR SU ATENCION**

