

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

**“Manual de estancia profesional para alumnos de la licenciatura de
turismo de la Universidad de Quintana Roo”**

**Trabajo Monográfico
para obtener el grado de:**

Licenciada en Turismo

Presenta

Margeny Catalina Manzanilla Santiago

Chetumal, Quintana Roo, México, octubre 2015.





UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Sociales y Económico
Administrativas**

“Manual de estancia profesional para alumnos de la licenciatura de turismo de
la Universidad de Quintana Roo”

Presenta: Margeny Catalina Manzanilla Santiago

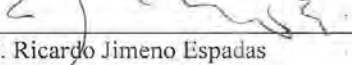
Trabajo monográfico
para obtener el título de
Licenciada en Turismo

Aprobado por

COMITÉ DE SUPERVISIÓN DE TRABAJO MONOGRÁFICO:

PRESIDENTE: 
M.E. Jacqueline Ganzo Olivares

SECRETARIO: 
M.A. Carlos Enrique Hernández Tapia

VOCAL: 
M.M.T. Ricardo Jimeno Espadas

Chetumal, Quintana Roo, México, octubre 2015



Agradecimientos y dedicatoria

Dedico esta monografía con mucho cariño a mis padres Graciela y Wences, muchas gracias por todo su apoyo, estos meses han sido arduos, por la tenacidad y empeño para realizar la monografía, al fin lo hice, pero quiero que sepan que los amo y que no podría haber terminado esta etapa de mi vida sin su sustento, estaré agradecida toda mi vida por el gran esfuerzo realizado.

Agradezco a mis hermanas que aun cuando no vivimos en el mismo lugar, me he sentido apoyada por todas ustedes, reconozco sus buenos consejos de seguir adelante aun cuando les tocaba estar en mis momentos de enojo y desesperación, gracias por su paciencia, especialmente a ti Selene por estar en todo momento conmigo.

Eduardo te agradezco que me animaras a continuar con la monografía y no rendirme, tu apoyo es muy valioso para mí, muchísimas gracias por apoyarme en todo.

Quiero agradecer a mis revisores: M. E. Jacqueline Ganzo Olivares, M.A. Carlos Enrique Hernández Tapia y M.M.T. Ricardo Jimeno Espadas, muchas gracias por su apoyo, tiempo y dedicación, por ayudarme a concluir la monografía.

ÍNDICE

Agradecimientos y dedicatoria	i
Índice	ii
Índice de imágenes	iv
Introducción	v
Objetivos	vi

CAPITULO I MODELO EDUCATIVO POR COMPETENCIAS

1. Relación del Modelo Educativo por Competencias y la Estancia Profesional	2
1.1 Concepto de Competencia	3
1.2 Modelo Educativo por Competencias	4
1.3 Características e importancia de la Estancia Profesional	5
1.4 Modelo Educativo de la Universidad de Quintana Roo	6
1.5 Beneficios de realizar la estancia profesional	8
1.6 Tipos de manuales	10

CAPITULO II EMPRESA AVENTURA HUASTECA

2. Macro localización	15
2.1. Micro localización	16
2.2. Logotipo de Aventura Huasteca	17
2.3. Misión de Aventura Huasteca	17
2.4. Visión de Aventura Huasteca	17
2.5. Valores de Aventura Huasteca	17

2.6. Objetivos de Aventura Huasteca	18
2.7. Servicios que ofrece Aventura Huasteca	18
2.8. Organigrama de Aventura Huasteca	20
2.8.1 Descripción de funciones	21
2.9. Pasos para realizar la estancia profesional y breve análisis de cómo se lleva a cabo las prácticas en la empresa	22
CAPITULO III MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PRACTICAS PROFESIONALES PARA ESTUDIANTES DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO	
3. Propuesta de solución: Manual de estancia profesional para estudiantes de la Universidad de Quintana Roo	27
3.1. Portada	30
3.2. Índice del manual de procedimientos	32
3.3. Objetivo del manual	33
3.4. Alcance de los procedimientos	33
3.5. Responsables	33
3.6. Definiciones	33
3.7. Procedimientos	34
3.8. Diagramas	38
3.9. Bibliografía del manual	45
Conclusiones	46
Recomendaciones	47

Bibliografía	48
--------------------	----

ÍNDICE DE IMÁGENES

Figura 1. mapa de la ubicación del Estado de San Luis Potosí	15
Figura 2. Mapa de ubicación de Ciudad Valles	16
Figura 3. Logotipo de Aventura Huasteca	17
Figura 4. Organigrama de Aventura Huasteca	21

INTRODUCCIÓN

Durante el tiempo que labore en la empresa Aventura Huasteca, tuve la oportunidad de percibir la falta de procedimientos para que los practicantes realizaran su estancia profesional con éxito, esto se manifestaba en la falta de identificación de los estudiantes con los objetivos de la empresa.

El presente trabajo es la elaboración de un Manual de Procedimientos para los alumnos de la licenciatura en turismo de la Universidad de Quintana Roo, con la finalidad de servir como apoyo, cuando el estudiante decida realizar su estancia, para que la experiencia sea provechosa y aplique sus conocimientos, aprenda de la empresa y sobre todo que la práctica sea satisfactoria.

En el primer capítulo menciono la definición del modelo educativo por competencias de la Universidad de Quintana Roo, la relación que existe con las prácticas profesionales, así como la importancia que tiene para los alumnos realizar su estancia profesional. En este mismo capítulo se define que es un manual, su importancia, con la finalidad que el estudiante se apoye en dicho manual antes y durante la realización de la estancia profesional.

En el segundo capítulo se describe la empresa Aventura Huasteca, su macro y micro localización, los servicios y actividades turísticas que la empresa ofrece a los turistas, la organización de la empresa, las áreas de operación, también plasme un análisis de cómo se realizan las prácticas en Aventura Huasteca.

En el tercer y último capítulo se presenta la propuesta de un Manual de Procedimientos para los alumnos de la licenciatura en turismo de la Universidad de Quintana Roo, en este capítulo se detallan los procedimientos que debe realizar el practicante, antes, durante y al finalizar su estancia profesional.

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un Manual de procedimientos de prácticas profesionales en respuesta a las necesidades y problemáticas detectadas durante mi estancia profesional, proponiendo un manual que pueda mejorar la experiencia y beneficios tanto para futuros practicantes como para las empresas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características del Modelo Educativo por Competencias con la finalidad de determinar la importancia de realizar la estancia profesional.
- Definir que es un Manual y los tipos, para determinar el diseño que responda a las necesidades de los estudiantes.
- Describir la empresa Aventura Huasteca con la finalidad de determinar su situación actual con respecto a los practicantes y como se llevan a cabo las prácticas profesionales.
- Diseñar el manual de procedimientos de prácticas profesionales para los alumnos de turismo.

CAPÍTULO I

MODELO EDUCATIVO POR COMPETENCIAS

CAPÍTULO I

Modelo educativo por competencias

En los últimos años el turismo es una actividad importante para la economía del país. El estado de Quintana Roo se ha posicionado como uno de los destinos turísticos más importantes de México, según el Plan Quintana Roo 2011-2016, persigue el objetivo de “Impulsar una política para consolidar a Quintana Roo como un multidesino líder en competitividad con una oferta de alta calidad, diversificada y articulada, con pleno respeto a los entornos naturales, sociales y culturales con empresas altamente competitivas y con bases sólidas en infraestructura legal, física y educativa para el desarrollo turístico”(p. 3), para lograr que el Estado sea un destino turístico competitivo requiere de egresados de turismo altamente capacitados, con conocimientos y habilidades que les permitan desarrollar sus trabajos de manera eficiente, y así poder brindar un servicio de la mejor calidad.

El modelo por competencias permite que el estudiante desarrolle habilidades, obtenga conocimientos, en el caso de los estudiantes de turismo, les permitirá ser profesionistas capacitados para realizar trabajos de calidad en el sector turístico.

1. Relación del Modelo Educativo por Competencias y la Estancia Profesional

Al laborar en la empresa “Aventura Huasteca” percibí la falta de procedimientos para que los practicantes realicen con éxito sus prácticas profesionales, debido a lo anterior surgió la propuesta de llevar a cabo un Manual de Procedimientos para los alumnos de turismo, en el presente capítulo se abordará el tema del modelo educativo, la estancia profesional y los tipos de manuales existentes que permitirá tener una idea clara de la importancia de la estancia profesional.

A continuación se describe el Modelo Educativo por Competencias para determinar la relación que existe con respecto a la estancia profesional.

1.1. Concepto de competencia

Anteriormente se menciona que es el modelo educativo por competencias y la relación que existe con la estancia profesional, por tal motivo es importante definir el concepto de competencias, a continuación se define el concepto de competencias.

“El concepto de competencia y de diseño curricular basado en competencias surge en los años 70’s en el campo de la formación profesional, en la búsqueda de un ajuste entre la formación obtenida y acreditada y el puesto de trabajo, el concepto entra así al sistema educativo” (Mistache, 2009, p. 28)

A continuación se define el concepto de competencia:

De Allende, C. & Morones, G. (2006) menciona que las competencias son un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, tanto específicas como transversales, que deben reunir un titulado para satisfacer plenamente las exigencias sociales. Las competencias son las capacidades que las personas desarrollan de forma gradual y a lo largo de todo el proceso educativo y son evaluadas en diferentes etapas, pueden estar divididas en competencias relacionadas con la formación profesional en general (competencias genéricas) o en un área de conocimiento (específicas de un campo de estudio).

Cabrera, K. & González, L. (2006) mencionan que la educación basada en competencias constituye un enfoque de educación que se orienta hacia una formación que logre desempeños competentes en los sujetos. Se entiende por desempeños competentes aquellos que permiten integrar diversas facetas del quehacer humano: conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

En conclusión las competencias son un conjunto de habilidades, destrezas y conocimientos que va adquiriendo una persona, que le permitirá ser eficaz.

1.2. Modelo Educativo por competencias

La principal característica de la formación basada en competencia según Delors, J. (1997) es la orientación hacia la práctica y la posibilidad de inserción a la vida productiva, por medio de la realización de la estancia profesional, por lo cual las competencias significan la posibilidad de resolver problemas de la vida real y alcanzar resultados.

Desde la perspectiva de Marín, R. (2006) el modelo educativo basado en competencias tiene la finalidad de que las instituciones académicas planeen y lleven a la práctica acciones basadas en la adquisición de conocimientos articulados con la práctica, por lo que la experiencia y vivencia escolar deben convertirse en una experiencia formativa para toda la vida. Deben promover la convivencia y en aprendizaje en ambientes colaborativos y desafiantes, que faciliten la modificación en la interacción entre maestros y alumnos y con otros miembros de la comunidad escolar, así como la integración de conocimientos de distintas asignaturas.

Mejora la oportunidad de integrar los conocimientos, las habilidades, las actitudes y los valores de las distintas áreas de aprendizaje. Se establece el intercambio de experiencias y la vinculación con otros estudiantes de otras culturas, a fin de que el estudiante se inserte de manera adecuada a la estructura laboral, sea adaptable al cambio, a los requerimientos sociales y laborales.

Camacho, R. (2008) menciona que el desarrollo de competencias trata de conseguir los rasgos del perfil de egreso, de manera que los alumnos utilicen sus conocimientos dentro y fuera institución académica, esto se logra principalmente al realizar la práctica profesional.

Entre las características del modelo educativo se encuentran:

- Engloba estándares de perfil de egreso
- Se vincula con las aptitudes para realizar funciones profesionales en el mundo real

- Va más allá del presente para considerar el problema futuro
- Es verificable y medible
- Expresa con palabras un proceso de vida
- Incluye el saber conocer, saber hacer y saber ser.

Las anteriores características nos mencionan a modo general lo que implica estudiar en una escuela que se basa en el modelo educativo por competencias, es así como podemos notar los beneficios que tiene el modelo educativo por competencias.

1.3. Características e importancia de la Estancia Profesional

Desde la perspectiva de Macías, E. (2012), en las competencias laborales se reconoce que las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, no solo dependen de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también de aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo, esto se logra por medio de la estancia profesional que el estudiante realiza durante sus estudios.

Características

Para Blanchard-Laville, C. (2001pág.39) el análisis de las prácticas profesionales es entendido como una actividad de formación y que las características de las prácticas profesionales son las siguientes:

- ❖ La práctica está formada en un encuadre de formación profesional y continua. Se dirige a profesionales en ejercicio de su oficio.
- ❖ La enseñanza aprendizaje se integran al realizar la práctica profesional.
- ❖ Funcionan como método de vinculación de los alumnos al entorno laboral.
- ❖ Permite a los alumnos la aplicación de los conocimientos aprendidos durante su formación académica.
- ❖ Es integral porque preparan al estudiante en todos los aspectos de la vida profesional, académico y de gestión; buscando su desarrollo integral.

- ❖ Posibilitar la integración de capacidades profesionales significativas y facilitar desde la institución educativa su transferibilidad a las distintas situaciones y contextos.

1.4. Modelo Educativo de la Universidad de Quintana Roo

Anteriormente se ha mencionado el modelo educativo por competencias, así como la estancia profesional, sin embargo es necesario mencionar el modelo educativo de la Universidad de Quintana Roo con la finalidad de dar a conocer los fines de dicho modelo.

Fines del Modelo Educativo de la Universidad de Quintana Roo

Según la Universidad de Quintana Roo (2012), los fines del modelo educativo de la universidad son los siguientes:

- ❖ Asumir la visión humanística (respeto a la diversidad, multiculturalidad y pluralidad) como principio filosófico
- ❖ Formar integralmente (emprendimientos, internalización, responsabilidad social, con énfasis en el cuidado del medio ambiente y el estilo de vida saludable)
- ❖ Asumir la calidad como una filosofía institucional
- ❖ Vincular la universidad con el entorno para el desarrollo económico y el bienestar social
- ❖ Consolidar un modelo educativo innovador y flexible que integra diversos ambientes de aprendizaje
- ❖ Formar profesionistas e investigadores que contribuyan el desarrollo científico, humanístico y tecnológico, que se reconozca por ser innovadores, críticos, propositivos, competentes, respetuosos, responsables, y solidarios de la dignidad humana
- ❖ Favorecer la producción de conocimientos de vanguardia y solidad metodologías dirigidas a la comprensión de la sustentabilidad

- ❖ Fomentar la participación colegiada y el desarrollo integral de los universitarios y de la comunidad externa, mediante actividades culturales, artísticas, deportivas, científicas y de servicio
- ❖ Responder al interés de estudiar e intervenir en la solución de los principales problema del país a través de proyectos institucionales, integrados al desarrollo regional
- ❖ Formar egresados con experiencia e impulsar el progreso del ser humano
- ❖ Formar profesionistas comprometidos con el progreso del ser humano
- ❖ Fortalecer la universidad conocida, comprometida y evaluada (pág.26).

Misión del Modelo Educativo de la Universidad

Desde la perspectiva de la Universidad de Quintana Roo “El Modelo Educativo de la Universidad de Quintana Roo cumple con la misión de impulsar una educación integral en los niveles de licenciatura y posgrado para formar personas comprometidas al servicio de los demás en todas las áreas del conocimiento; promover un ambiente armónico, adecuado para un desarrollo pleno; aplicar conocimientos innovadores que contribuyan al desarrollo social y económico de Quintana Roo y del país; promover un desarrollo sustentable en la región, generar y aplicar conocimientos innovadores; generar óptimas condiciones para la convivencia humana; mantener una proyección regional, nacional e internacional; contribuir al desarrollo humano y de conocimiento desde la perspectiva innovadora, sustentable y multicultural; preservar acervos científicos y fomentar la cultura universal mediante el desarrollo de valores éticos, actitudes y habilidades; impulsar el trabajo colegiado y las prácticas educativas flexibles, autodidactas, grupales e interdisciplinarias; integrar múltiples ambientes de aprendizaje al mismo tiempo y cultivar importantes tradiciones científicas y humanísticas que le permitan enriquecer su identidad” Universidad de Quintana Roo (Plan de Implementación del Modelo Educativo, pág. 25).

Visión

A continuación se menciona la visión del modelo educativo de la universidad.

“El Modelo Educativo de la Universidad de Quintana Roo se proyecta como una propuesta innovadora que garantiza educación superior, líder en formación cultural, humanística, científica y tecnológica, de profesionistas responsables con el desarrollo humano sustentable y la sociedad; que mejora la calidad de vida y superación de la comunidad” Universidad de Quintana Roo (Plan de Implementación del Modelo Educativo, pág. 27).

Con los conceptos de competencia, las características de la práctica profesional y los detalles que implica el modelo educativo de la Universidad de Quintana Roo, se percata que al realizar la estancia profesional en la licenciatura de turismo permite al estudiante aplicar los conocimientos adquiridos en una empresa turística, definitivamente desde mi perspectiva el trabajar y realizar mi estancia profesional en la empresa Aventura Huasteca me dio la posibilidad de aplicar mis conocimientos. La estancia profesional evidentemente ofrece al estudiante la oportunidad de incursionar al campo laboral por otro lado la estancia profesional permite llevar a cabo los fines del modelo educativo de la universidad.

Anteriormente se ha mencionado la relevancia que tienen los alumnos de turismo al realizar la estancia profesional, a continuación se mencionan tanto las ventajas como las desventajas que pudieran tener estudiantes al realizar una estancia profesional.

1.5. Beneficios de realizar la estancia profesional

A continuación se describe tanto las ventajas como las desventajas de realizar una estancia profesional.

Ventajas

Según Fortea, M. &Lapeña, L. (2003)⁵ las ventajas de realizar una estancia profesional:

- Los alumnos aprenden el funcionamiento de las empresas
- Pueden aprender técnicas o herramientas de forma practica

- Puede ayudar a que el alumno encuentre mayor interés en asignaturas que ya curso o en algunos casos que aún no ha cursado
- En algunos casos el alumno aprovecha la estancia profesional para realizar proyectos que sirvan para su titulación
- Los alumnos podrían ser contratados en la empresa en la que realicen su estancia

Desventajas

- Si quedan lagunas en la formación académica del alumno, serán una limitante en la realización de alguna actividad durante su estancia profesional
- Si se realiza la practica en un periodo en el que el alumno curse materias, le resultara difícil compaginar las asignaturas que curse, con la estancia profesional
- Algunos alumnos pueden sentirse explotados durante la realización de la estancia

La estancia profesional influye en la formación del estudiante de turismo, a continuación se proporciona información sobre los tipos de manuales que existen, su definición, para poder determinar el tipo de manual que sería más adecuado realizar con la finalidad de crear una herramienta útil para el alumno al momento de realizar su estancia profesional.

Realizar una estancia profesional permite vincular a los estudiantes de la licenciatura en turismo a empresas que ofrecen servicios turísticos, en las cuales tienen la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos en su formación académica, de igual forma. Realizar la estancia permitirá al alumno conocer el ámbito laboral en el que trabajara, de igual manera permite al alumno aprender nuevos conocimientos durante su estancia profesional.

1.6. Tipos de manuales

Para Valencia, J. (2012), en la actualidad un gran número de organismos han adoptado el uso de manuales administrativos como medio para satisfacer distintas necesidades. Los manuales pueden ser de diferentes tipos.

Por su naturaleza o área de aplicación

- **Micro administrativo:** 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 en forma específica.
- **Macro administrativos:** Incluyen más de una empresa, el resto de sus características son idénticas al manual micro administrativo.
- **Meso administrativos:** Incluye una o más organización de un mismo sector de actividad o tipo de industria. El termino meso administrativos se usa normalmente en el sector público, aunque también puede emplearse en el sector privado.

Por su contenido

- **Organización:** Estos manuales contiene información detallada de antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión, visión, funciones, entre otros.
- **Identificación:** En este tipo de manual se pueden encontrar datos que permitan identificar algo como logotipo, nombre, denominación, lugares, fechas, cantidades, claves y formulas. Cuando corresponden a una área específica comprenden la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.
- **Procedimientos:** Constituye un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencia de operaciones conectadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

- **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; responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de la calidad mapas de procesos sistemas de gestión de la calidad, responsabilidades de alta dirección, gestión de recursos, realización del servicio o producto, medición, análisis y mejora, y referencias normativas.
- **Historia de la organización:** Estos manuales son documentos que refieren a la organización, es decir su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.

Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laborales. Además, sirve como mecanismo de alcance y contacto con otra organización, autoridades, proveedores, clientes y usuarios.

La información histórica puede enriquecer otros manuales, como el de organización, políticas contenido múltiple.

- **Políticas:** También conocidos como normas estas manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.
- **Contenido múltiple:** Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización. El objetivo de

agruparla en un solo documento obedece básicamente a las razones siguientes: Que sea más accesible para su consulta, que resulte más viable económicamente, que técnicamente es estime necesario integrar más de un tiempo de información, que sea una instrucción del nivel directivo.

- **Puestos:** Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo. Habla de relaciones, funciones y responsabilidades de un puesto de trabajo.
- **Técnicas:** Detalla los criterios para usar ciertas herramientas o técnicas en la ejecución de procesos o funciones.
- **Ventas:** Puede incluir estrategias de comercialización, mecanismos de negociación, análisis de competencia, divisiones territoriales.
- **Producción:** Elementos 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.
- **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.
- **Personal:** Contiene reglas sobre el empleo, condiciones de trabajo, organización y control de personal, análisis y evaluación de puestos, reclutamiento, capacitación y desarrollo, higiene y seguridad.
- **Operación:** Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializados o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.
- **Sistemas:** Manejo y funcionamiento de sistemas informáticos, administrativos.

Como se observa existen diferentes tipos de manual, según para lo que se necesite, dado que servirá de apoyo a los estudiantes durante la realización de la

estancia profesional, un manual de procedimientos de acuerdo a los requerimientos es el adecuado.

Contar con un manual de procedimientos para la licenciatura en turismo facilitara al estudiante la realización de su estancia, antes de iniciarla, en lo que respecta al trámite que debe realizar en dicho manual se detalla los procedimientos a ejecutar, sirve de apoyo durante la realización de la estancia, de igual forma sirve como apoyo al finalizar, ya que menciona los procedimientos que el alumno debe de realizar tanto en la empresa como en la universidad.

CAPÍTULO II

EMPRESA AVENTURA HUASTECA

CAPÍTULO II

EMPRESA AVENTURA HUASTECA

En el periodo en el que labore en Aventura Huasteca, me percate de los diversos problemas que impiden que los practicantes realicen su estancia de manera satisfactoria. La empresa no cuenta con un plan de actividades para los practicantes, las tareas se asignan conforme surgen recorridos turísticos o en algunos casos se le asigna la tarea de apoyar en el área administrativa, la empresa no asigna un jefe al estudiante y en algunas ocasiones reciben órdenes distintas del personal que labora en la empresa Aventura Huasteca, al percibir estos problemas surgió la idea de realizar un manual de procedimientos para los alumnos de turismo, y por tal motivo en este capítulo se describe a la empresa, que se localiza en Ciudad Valles, San Luis Potosí.

2. Macro localización

Límites geográficos

Como se puede observar en la figura 1, el Estado de San Luis Potosí se localiza al norte con los Estados de Coahuila, Nuevo León, Tamaulipas y Zacatecas, al sur con Guanajuato, Hidalgo y Querétaro, al este con Veracruz y al oeste con Jalisco.

Su extensión territorial es de 62,304.74 Km²., que equivalen a 3.22 de la superficie del país. El Estado de San Luis Potosí está dividido por la zona centro, zona altiplano, zona media y zona huasteca, Ciudad valles se encuentra en localizada en la zona huasteca.



Figura 1. Mapa de la ubicación del Estado de San Luis Potosí. Fuente: Google Maps <https://www.google.com.mx/maps/place/San+Luis,+S.L.P.>

2.1. Micro localización

A continuación se describe la localización del municipio de Ciudad Valles, San Luis Potosí, la empresa Aventura Huasteca está localizada en este municipio.



Figura 2. Mapa de ubicación de Ciudad Valles, San Luis Potosí. Fuente: Google Maps

Límites geográficos

El municipio de Ciudad Valles se localiza en la zona este del estado San Luis Potosí y debido a su posición en el mapa de México, dicho municipio colinda al norte con el estado de Tamaulipas, al este con el municipio de Tamuín, al sur con Aquismón y Tanlajás, al oeste con Tamasopo y finalmente al noroeste con el municipio de El Naranjo.

Superficie territorial

La extensión territorial del municipio de Ciudad Valles es de 2,396.50 km², una altitud de 70 m sobre el nivel del mar.

La empresa Aventura Huasteca está ubicada en Ciudad Valles, San Luis Potosí en la colonia centro, su oficina se encuentra en el interior del hotel Ciudad Valles, Es una empresa que ofrece actividades turísticas como recorrido en Xilitla, rafting entre otras que posteriormente se describirán.

2.2. Logotipo de Aventura Huasteca



Figura 3. Logotipo de Aventura Huasteca. Fuente: Aventura Huasteca.

2.3. Misión de Aventura Huasteca

Aventura Huasteca (referencia recuperada de <http://aventuhuasteca.net>), menciona que su misión es “Garantizar la convivencia a través de actividades de aventura que representen la superación de retos personales y grupales”

2.4. Visión de Aventura Huasteca

Aventura Huasteca (referencia recuperada de <http://aventuhuasteca.net>) “Ser la empresa líder a nivel nacional capaz de ofrecer actividades de aventura, así como calidad en las actividades que ofrece Aventura Huasteca”.

2.5. Valores de Aventura Huasteca

Aventura Huasteca (Aventura Huasteca, 2013-2015) menciona que sus valores son los siguientes

Calidad

En el servicio de cada una de las actividades que realizamos.

Equipo

Trabajamos en sintonía para brindar un mejor servicio.

Honestidad

Es importante para esta empresa este valor, ya que la información que se le proporciona al turista en los recorridos, debe ser 100% verdadera, para así no tener complicaciones y ser una empresa confiable.

Compromiso

Como nuestros clientes, al brindarles calidad en el servicio, a que se lleven una experiencia única e inigualable, a que tengan conocimientos sobre los lugares que se visitan, y a fomentar al cuidado del medio ambiente.

Coherencia

En lo que nos comprometemos con el cliente cuando se ofrecen los servicios, como a la hora de realizarlos.

2.6. Objetivos de Aventura Huasteca

Según Aventura Huasteca (Aventura Huasteca, 2013-2013) son sus objetivos

Objetivo general de Aventura Huasteca

Hacer que los turistas despierten sus sentidos, teniendo una aventura en la huasteca, con la calidad y seguridad que brinda nuestra empresa, para que nuestros clientes se lleven una experiencia única de la huasteca potosina.

Objetivos específicos de Aventura Huasteca

- Satisfacer las expectativas de nuestros clientes
- Dejar a los clientes la intención de volver a requerir nuestros servicios
- Fomentar la conservación del medio ambiente
- Crear experiencias inolvidables para los turistas

2.7. Servicios que ofrece Aventura Huasteca

Servicios que ofrece Aventura Huasteca (Aventura Huasteca, 2013-2015)

Actividades de aventura

A continuación se mencionan las actividades que se llevan a cabo en la empresa:

Rafting

La actividad de rafting se realiza en el río Tampaón, la actividad inicia a las 9:00 am y concluye a las 3:00 pm aproximadamente

Rappel

Esta actividad se realiza en dos sitios a elección del turista:

Esta actividad se puede realizar en la cascada de Tamul, y posteriormente a descender de la cascada de 105 m se toma una canoa que lleva al turista para que conozca la cueva del agua, la actividad inicia a las 9:00 am y finaliza a las 3:00 pm aproximadamente.

La otra opción es la de realizar esta actividad en la cascada de minas viejas, posterior a descender de la cascada de 50 m y nadar, la actividad inicia a las 9:00 am y finaliza a las 2:00pm aproximadamente.

Salto en cascadas

Esta actividad se realiza en el río micos con diferentes alturas desde 1 m y la más alta de 8 m aproximadamente.

Actividad de ecoturismo

Xilitla y sótano

En el recorrido a Xilitla se visita el jardín surrealista de sir *Edward James*, seguidamente se visita el sótano de las golondrinas o sótano de las guaguas, según elija el turista, este recorrido inicia a las 9:00 am y finaliza a las 10:00 pm.

Circuito de cascadas

La primera opción es realizar este recorrido y admirar la cascada de minas viejas y micos, este recorrido inicia a las 9:00 am y finaliza a las 3:00 pm aproximadamente.

La segunda opción es navegar en una panga por el rio Tampaón hasta llegar a la cascada de Tamul y seguidamente conocer la cueva del agua donde los turistas que así lo deseen podrán nadar, este recorrido inicia a las 9:00 am y finaliza a las 3:00 pm aproximadamente.

2.8. Organigrama de Aventura Huasteca

Definición de organigrama

Según Hernández. C. (2007) el organigrama es la representación gráfica de la estructura formal de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización por niveles jerárquicos.

Por otra parte Pere. N. (2009) menciona que un organigrama es un gráfico que ilustra cómo está estructurada la organización y cuáles son las relaciones formales de dependencia que existen entre los componentes de la misma.

Importancia del organigrama

Según Boland. L. (2007) la utilidad del organigrama es:

- Simplifica la representación mediante la utilización de símbolos
- Es una herramienta eficaz de comunicación y análisis
- Permite analizar incoherencias y errores en la organización de trabajo
- Facilita la comparación entre dos o más modelos alternativos
- Es fácil de actualizar
- Es simple de interpretar

A continuación se muestra el organigrama que propongo para la empresa

Organigrama para Aventura Huasteca

Organigrama para Aventura Huasteca



Figura 4. Organigrama de Aventura Huasteca. Elaboración propia.

2.8.1 Descripción de funciones

A continuación se menciona la descripción de funciones de acuerdo a la figura 4.

Director ejecutivo

Es el responsable de planificar, organizar, controlar y dirigir al personal que labora en la empresa, por otra parte en conjunto con el gerente general y el encargado de ventas organiza y promociona las actividades de aventura y ecoturismo, busca convenios con hoteles, restaurantes.

Gerente general

Trabaja en conjunto con el gerente y el encargado de ventas para organizar y promocionar las actividades turísticas, coordina y verifica que se realicen las actividades

Tripleader

Responsable del área de actividades turísticas, encargado de verificar que los recorridos se realicen a la hora establecida en el día agendado, otra de sus funciones es verificar que los guías realicen los recorridos según las normas de la empresa, es el jefe directo de los guías, en caso de existir un practicante en la empresa, el tripleader es el jefe directo, encargado de verificar que el equipo para las actividades este completo, limpio y en buenas condiciones para su uso.

Guías

Guía a los turistas a los recorridos que la empresa aventura huasteca ofrece, limpia y ordena el equipo que se utiliza para la realización de las actividades, ofrece apoyo a los practicantes en caso de ser necesario.

Practicante

Su jefe es el tripleader sin embargo en algunas ocasiones no trabajara directamente con él, tendrá que servir de apoyo a los guías en los recorridos que ellos den, de igual manera auxiliara al guía en la limpieza del equipo, su ordenamiento, cuidados que requieran y cuando se utilice en alguna actividad.

La empresa Aventura Huasteca recibe estudiantes que deseen realizar su estancia en la empresa, en caso que la empresa cuente con los recursos económicos, se respalda al estudiante con hospedaje o alimentación, en algunos casos se le apoya con ambas cosas, para poder realizar la estancia en esta empresa, a continuación se mencionan los pasos que debe cumplir el estudiante que desee llevar a cabo su estancia en la empresa.

2.10. Pasos para realizar la estancia profesional y breve análisis de cómo se lleva a cabo las prácticas en la empresa.

Antes de mencionar los pasos para realizar la estancia profesional en Aventura Huasteca

Lo primero a considerar es realizarla estancia profesional en una empresa de turismo alternativo o una empresa de turismo convencional, esto determinaría que actividades podrá realizar el practicante.

Ya sea que el alumno se decida entre empresas que ofrezca actividades de turismo alternativo o convencional, deberá buscaren internet empresas turísticas que ofrezcan servicios turísticos y realizara una lista con la información de la empresa para posteriormente enviar un correo para pedir información sobre la posibilidad de realizar su estancia en la empresa.

Las empresas tardan en responder aproximadamente una semana, pasado este tiempo y analizando sus opciones el practicante podrá elegir la empresa que mejor le parezca.

Pasos para realizar la estancia profesional

Como ejemplo a continuación se explican los pasos que debe realizar el estudiante que desee realizar su estancia en la empresa Aventura Huasteca:

- 1) Como primer paso es importante que el alumno consulte a su tutor interno si la empresa que se ha elegido es idónea para realizar la estancia profesional.
- 2) El practicante debe contactar a la empresa para saber si hay alguna posibilidad de realizar su estancia profesional en la empresa.
- 3) Si la empresa acepta, se deberá llegar a acuerdos en cuanto a si se le brindara apoyo al practicante (hospedaje, alimentación, transporte, entre otros) de igual forma se le deberá informar las aéreas en las que trabajara, la persona que estará como tutor externo del practicante, así como el tiempo que durara su estancia y fecha de inicio y finalización de esta.
- 4) La empresa deberá de enviarle una carta de aceptación al practicante, mismo que deberá de entregarse a la Universidad de Quintana Roo.
- 5) Al recibir la carta de aceptación, la Universidad de Quintana Roo otorgara una carta de presentación al alumno, el cual deberá de entregar a la empresa.
- 6) Al finalizar los tramites antes mencionados, el practicante se comprometerá a presentarse en la empresa la fecha pactada para que inicie su estancia profesional.

- 7) El alumno deberá realizar 3 reportes durante su estancia (un reporte por mes).
- 8) Al finalizar su estancia profesional, el tutor externo (persona que labora en la empresa) deberá de firmar los reportes, la empresa deberá de entregarle una carta de terminación de estancia profesional al alumno, y con esto finalizara su práctica en la empresa.

Como se podrá analizar son los pasos que deberán de hacer alumnos de la Universidad de Quintana Roo, ya que cada instituto determina si se debe realizar una estancia profesional y como deben de ser ejecutadas.

Análisis de cómo se lleva a cabo las prácticas profesionales en Aventura Huasteca

Durante el tiempo que labore en la empresa tuve la oportunidad de notar la forma en la que se lleva a cabo la estancia profesional en esta empresa.

Primeramente el practicante hace contacto con la empresa, el gerente general es la persona que está a cargo de atender solicitudes para realizar la estancia profesional en la empresa, y de igual manera es la persona que será el tutor externo del practicante.

Al presentarse el practicante a la empresa se le da la bienvenida y se le informa las áreas en las que realizara su estancia y se presentan ante los empleados que apoyara durante su estancia.

La empresa no cuenta con un plan en específico para realizar las practicas, de manera que a los practicantes se les asignan sus trabajos conforme van surgiendo recorridos, en caso de no surgir ningún recorrido el practicante realiza trabajo de oficina.

Al no contar con un plan para los practicantes, realizan tareas que se les asignan y generalmente no se cuenta con un manual, el cual podría ser de gran ayuda para servir de apoyo en las actividades que realizan.

El practicante tiene contacto directo con los turistas, la empresa no capacita al practicante para saber qué hacer en caso de que exista algún problema durante el servicio que se le presta al turista, en este caso el practicante únicamente puede recurrir al guía.

Es así que el alumno realiza su estancia en Aventura Huasteca, de manera que se le asigna el área en la que apoyara conforme van surgiendo recorridos. El practicante no cuenta con algún documento que sirva como apoyo, por lo que un manual de procedimientos será de gran ayuda durante su estancia y así realizar una práctica satisfactoria.

**CAPÍTULO III MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES PARA
ESTUDIANTES DE TURISMO DE LA
UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

CAPÍTULO III Manual de procedimientos de estancia profesional para estudiantes de turismo de la Universidad de Quintana Roo

3. Propuesta de solución: Manual de estancia profesional para estudiantes de la Universidad de Quintana Roo

Durante el periodo que laboré en la empresa, percibí que los estudiantes que realizaban su estancia en la empresa no contaban con un plan de trabajo durante el tiempo en el que permanecieron en la empresa, al practicante no se le otorga la capacitación necesaria para afrontar inconvenientes que surgen durante los recorridos por lo que al analizar la situación de los practicantes en la empresa, me percaté de la falta de un Manual de Procedimientos como una herramienta para los alumnos de la licenciatura en turismo que realicen su estancia profesional.

Por tal motivo, en este capítulo describo la propuesta de un Manual de Estancia Profesional para los alumnos de la licenciatura en turismo de la Universidad de Quintana Roo.

Según Ortega, J. (2009) si una institución, sea de naturaleza pública o privada no tiene una herramienta técnica en la cual se agrupen todas las acciones y funciones que debe desarrollar, o la manera en que debe de realizarlas, esta deficiencia hace que el riesgo de brindar los bienes y/o servicios a los usuarios de forma ineficiente se incremente exponencialmente.

Esta situación provoca que la estructura orgánica que funciona en la práctica difiera de la estructura aprobada por los jerarcas institucionales que la forma, en la cual se ejecutan las actividades sea producto de la costumbre, la tradición o la ocurrencia, existiendo en algunos diversidad de maneras de brindar un mismo bien y/o servicio, que no exista un mecanismo para transmitir el conocimiento de un funcionario a otro, teniendo entonces que dedicar largas horas al entrenamiento de nuevos funcionarios, estos no cuentan con una herramienta práctica que le muestre los pasos básicos para desempeñar sus labores que no existan elementos básicos para medir el desempeño, al no contar con una guía

que muestrea los estudiantes los pasos que deberán realizar, es por ello que a continuación se mencionan las ventajas y desventajas de contar con un manual:

Desde la perspectiva de Jiménez, L. (2005) existen tanto ventajas como desventajas, a continuación se mencionan:

Tabla 1. Ventajas y desventajas de un Manual de procedimientos

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aportan un marco de referencia uniforme que contribuye a eliminar la confusión, la incertidumbre y la duplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • No son la solución definitiva.
<ul style="list-style-type: none"> • Disminuye la necesidad y la frecuencia de la supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es difícil mantenerlos al día.
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuyen a reducir el tiempo y otros recursos dedicados a la búsqueda de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • No registran las relaciones informales que también contribuyen a la administración.
<ul style="list-style-type: none"> • Sirven de base para el adiestramiento y la formación en servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tienen todas las soluciones para las diversas situaciones que pueden presentarse o plantearse.
<ul style="list-style-type: none"> • Evitan el uso de procedimientos incorrectos y facilitan la revisión y producción de nuevos procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demandan un esfuerzo importante para que la presentación sea clara, sencilla e inequívoca.
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuyen al control de cumplimiento de las rutinas y evitan su alteración arbitraria. 	

Fuente: Jiménez, 2005.

Aún cuando un manual de procedimientos tiene diversas ventajas como las que se mencionan anteriormente es importante saber que de igual forma existen desventajas, un manual de procedimientos como se mencionó anteriormente no es la solución definitiva a los problemas que surgen durante la estancia, sin embargo el manual resultara una herramienta para los alumnos de la licenciatura en turismo.

Los beneficios que los estudiantes tendrán al contar con un manual de procedimientos para realizar su práctica son los siguientes:

- Auxilia a los estudiantes en la documentación necesaria para registrar su estancia.
- Facilita los procedimientos que debe realizar el estudiante durante su práctica profesional.
- Describe de forma detallada los procedimientos que deberá de realizar el alumno al término de su estancia

A continuación presento el prototipo de Manual de prácticas profesionales para alumnos de turismo de la Universidad de Quintana Roo

División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO



**Propuesta del Manual de Procedimientos para
los alumnos de la licenciatura en turismo de
la Universidad de Quintana Roo**

Introducción

El presente Manual de procedimientos es una propuesta para facilitar las gestiones que deben realizar los alumnos de turismo antes durante y después de realizar su estancia profesional

Como se ha mencionado, la estancia profesional representa un aspecto importante en la formación académica del estudiante de la licenciatura en turismo, anteriormente se ha indicado las ventajas que tiene el contar con un Manual, si bien no es la respuesta a todos los inconvenientes que surgen al realizar una estancia profesional, el manual sirve como apoyo para que el estudiante realice su estancia profesional.

Al haber realizado mi estancia, también en el plano laboral me percaté de que realizar un Manual de procedimientos será de gran ayuda para los estudiantes, en él se especifica cómo, donde y cuando deberá de realizar los procedimientos que debe realizar antes durante y después de su estancia profesional.

3.1. Índice del manual de procedimientos

Objetivos del manual33
Alcance de los procedimientos33
Responsables33
Definiciones33
Procedimientos34
Diagramas de flujo38
Bibliografía del manual de procedimientos45

3.2. Objetivo del Manual

Describir de manera documental los procedimientos que deberá llevar a cabo el estudiante de turismo de la Universidad de Quintana Roo para que realice su estancia profesional.

3.3. Alcance de los procedimientos

El Manual se aplicara a todos los alumnos de la licenciatura en turismo de la Universidad de Quintana Roo que realicen sus prácticas profesionales.

3.4. Responsables

El tutor es responsable, el alumno debe informarle a su tutor que realizara su estancia, durante la realización de la estancia si se llegara a tener algún inconveniente con la empresa y el practicante se encuentra en otro estado, el tutor es el contacto directo con la Universidad.

El departamento que se encarga de orientar a los alumnos que pretenden realizar su servicio social o estancia profesional es el de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la Universidad de Quintana Roo.

3.5. Definiciones

Las siguientes definiciones son términos que se utilizan en la redacción del manual

Estancia profesional o práctica profesional

Para Macías, E. (2012) la estancia profesional es la integración del estudiante en un contexto de aprendizaje situado en escenarios reales, con la finalidad de posibilitarle la adquisición las competencias necesarias para el ejercicio profesional.

Turismo Alternativo

Para Quesada, R. (2010) el concepto de turismo alternativo se emplea para designar a las actividades distintas correspondientes al turismo convencional. Se halla constituido por una gama muy variada y alternativa de viajes aquí se incluyen por ejemplo, el turismo cultural turismo de aventura, turismo rural y el turismo ecológico o ecoturismo.

Turismo Convencional

Mason, Tomás. (2006) define al turismo convencional es el turismo en el cual su atracción básica es el de sol y playa, predominan la clase bajas o medias- bajas y que aceptan la saturación en zonas receptoras.

3.6. Procedimientos

A continuación se describen los procedimientos que los practicantes deben de realizar antes, durante y al finalizar su estancia profesional

Según el departamento de servicio social y prácticas profesionales de la Universidad de Quintana Roo, antes de iniciar la estancia profesional el alumno de turismo deberá de cumplir con los requisitos que a continuación se mencionan:

- Ser alumno activo o egresado
- Deberá cubrir el mínimo de créditos establecidos según la licenciatura
- En el caso de la licenciatura en turismo la estancia se realiza en periodos de verano
- El alumno se debe de registrar en el Área de Servicio Social y Becas en las fechas asignadas, antes de iniciar la práctica profesional

La duración de la estancia profesional del alumno de turismo es de 250 horas por verano (duración mínima de 2 meses)

Procedimiento para elegir la empresa en la cual se realizara la estancia profesional

Decidir si se desea realizar la estancia profesional en una empresa de turismo convencional o turismo alternativo, posterior a haber decidido, realizar la búsqueda

en internet empresas que ofrezcan actividades turísticas que estén acorde al tipo de turismo que se eligió.

Determinar un tiempo máximo para recibir respuesta de las empresas, una vez que el alumno tenga contacto con la empresa, deberá de solicitar información de las áreas en las que realizara su estancia, así como información para saber si la empresa apoya al practicante ya sea con hospedaje, alimentación o transporte.

Si recibe respuesta y al practicante no le interesa realizar su estancia en el área que la empresa le ofrece, puede elegir otra en la cual le ofrezcan áreas para trabajar que sean de interés para el practicante.

Al establecer contacto con la empresa y haber aceptado ambas partes es importante que el alumno solicite saber quién será su tutor externo (tiene que ser el que la persona que será responsable del practicante y tendrá que estar laborando en la empresa). Ver diagrama 1 pág. 39

Procedimiento para registrar la estancia en el departamento de servicio social y estancias profesionales

El estudiante deberá acudir al departamento de servicio social y estancias profesionales para entregar la siguiente documentación:

1. Registro de práctica profesional (plan de actividades)
2. Copia del carnet o comprobante vigente del servicio medico
3. Copia de RFC (exclusivo para la empresa)

Paso 1: Ir al departamento de servicio social y becas para solicitar registrarse en la lista de solicitud de formatos para que le envíen al estudiante el formato de registro de práctica profesional, de igual forma le enviaran el formato de reportes mensuales.

Paso dos: Contacte a la empresa para solicitarle su RFC, los datos para llenar el registro de práctica profesional y firmas correspondientes, mencionarle que es para el registro de la estancia profesional en la Universidad.

Paso tres: Si no cuenta con su carnet o comprobante vigente de servicio médico, solicitarlo en su seguro médico, si cuenta con el comprobante medico sacarle copia.

Paso cuatro: Una vez que cuente con los tres requisitos antes mencionados, diríjase al departamento de servicio social y estancias profesionales para entregarlos, en el departamento le indicaran la fecha en la que le entregaran la carta de presentación.

Paso cinco: Cuando le entreguen la carta de presentación tendrá que llevarla a la empresa, en caso de que la empresa este en otro Estado, se le enviara por correo, y posteriormente cuando el practicante este en la empresa se la entregara, la empresa después de recibir la carta de presentación enviara al practicante la carta de aceptación.

Paso seis: Posteriormente de haber recibido la carta de aceptación, esta se de entregarse al departamento antes mencionado para posteriormente iniciar la estancia profesional. Ver diagrama 2 pag.40

Procedimientos durante la práctica profesional

Presentarse en la empresa con el tutor externo.

Al presentarse en la empresa se le entregara al tutor externo del alumno la carta de presentación, y se platicara sobre el plan de actividades del alumno durante su estancia en la empresa, el horario en el que realizara su estancia (no mayor a 8 horas, según el departamento de servicio social y becas de la universidad)

Si durante la estancia profesional el alumno tuviera algún inconveniente durante su estancia deberá de platicar con su tutor externo para solucionar el inconveniente.

Durante el periodo en el que realice su estancia el alumno al final de cada mes realizara un reporte (el departamento de servicio social y prácticas profesionales le envía a los practicantes el formato de los reportes). Ver diagrama 3 pag.41

Procedimiento que deberá realizar el practicante si recibe órdenes de dos empleados de la empresa

Al presentarse en la empresa en la cual se realizara la estancia profesional, el alumno deberá de preguntarle a su tutor externo quien será su jefe directo, en el caso de que el practicante realice su estancia en varios departamentos de la empresa, deberá de solicitar se le diga quién será su jefe en cada departamento.

Si en el transcurso de alguna actividad que el practicante este realizando recibe órdenes de 2 o más personas el practicante deberá de informarle a su jefe directo para que oriente al practicante, en caso de que el jefe se encuentre entre las personas que le ordenan realizar alguna actividad deberá de seguir las ordenes de su jefe. Ver diagrama 4 pág. 42

Procedimiento para atender a un turista con algún problema

Preguntarle cuál es su disgusto, escucharlo y no ignorarlo, si usted sabe solucionar el problema soluciónelo, si es de gravedad informarle que aun que es practicante, hablara con su jefe para darle solución a su problema. Si quedo en solucionar el problema soluciónelo, si no es así, platique el problema con su jefe, busque darle solución, y posteriormente, infórmele al turista los resultados obtenidos. Ver diagrama 5 pág. 43

Procedimiento de terminación de la estancia profesional

Avisar unos días antes al tutor de la fecha establecida en la que finalizara la estancia.

Si el practicante fue apoyado con el uniforme de la empresa, deberá de entregarlo limpio.

Al finalizar la estancia profesional, solicite a la empresa le entregara al practicante una carta de terminación así como los reportes firmados.

Agradecer a la empresa por realizar la estancia en la empresa y con esto finaliza la estancia en la empresa.

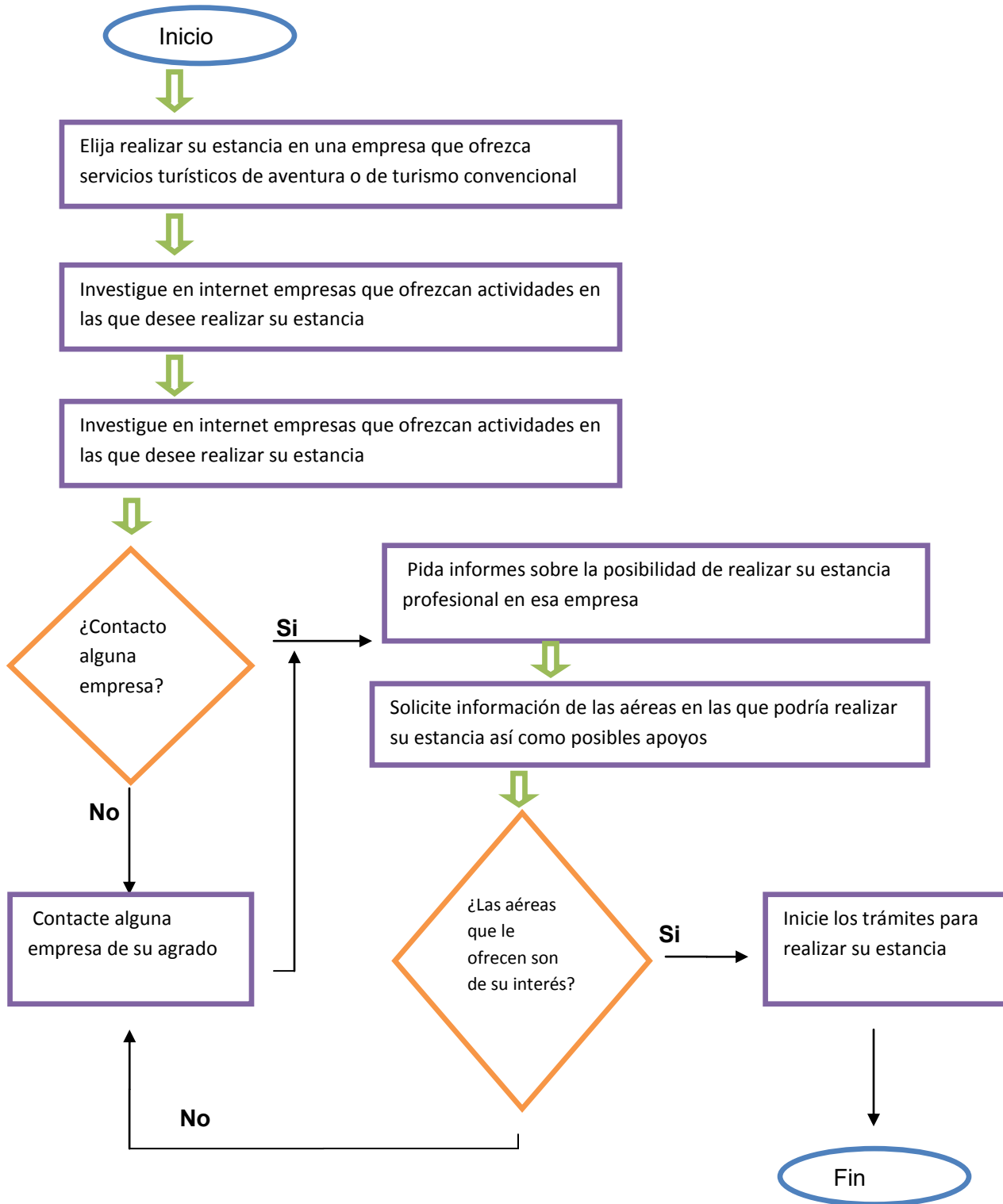
Dirigirse con el tutor académico y solicitarle firme los reportes mensuales

El estudiante se dirigirá al departamento de servicio social y prácticas profesionales de la universidad y entregara los reportes mensuales así como la carta de terminación para que posteriormente se le entregue al estudiante la constancia de liberación de estancia profesional. Ver diagrama 6 pág. 44

3.8. Diagramas de flujo

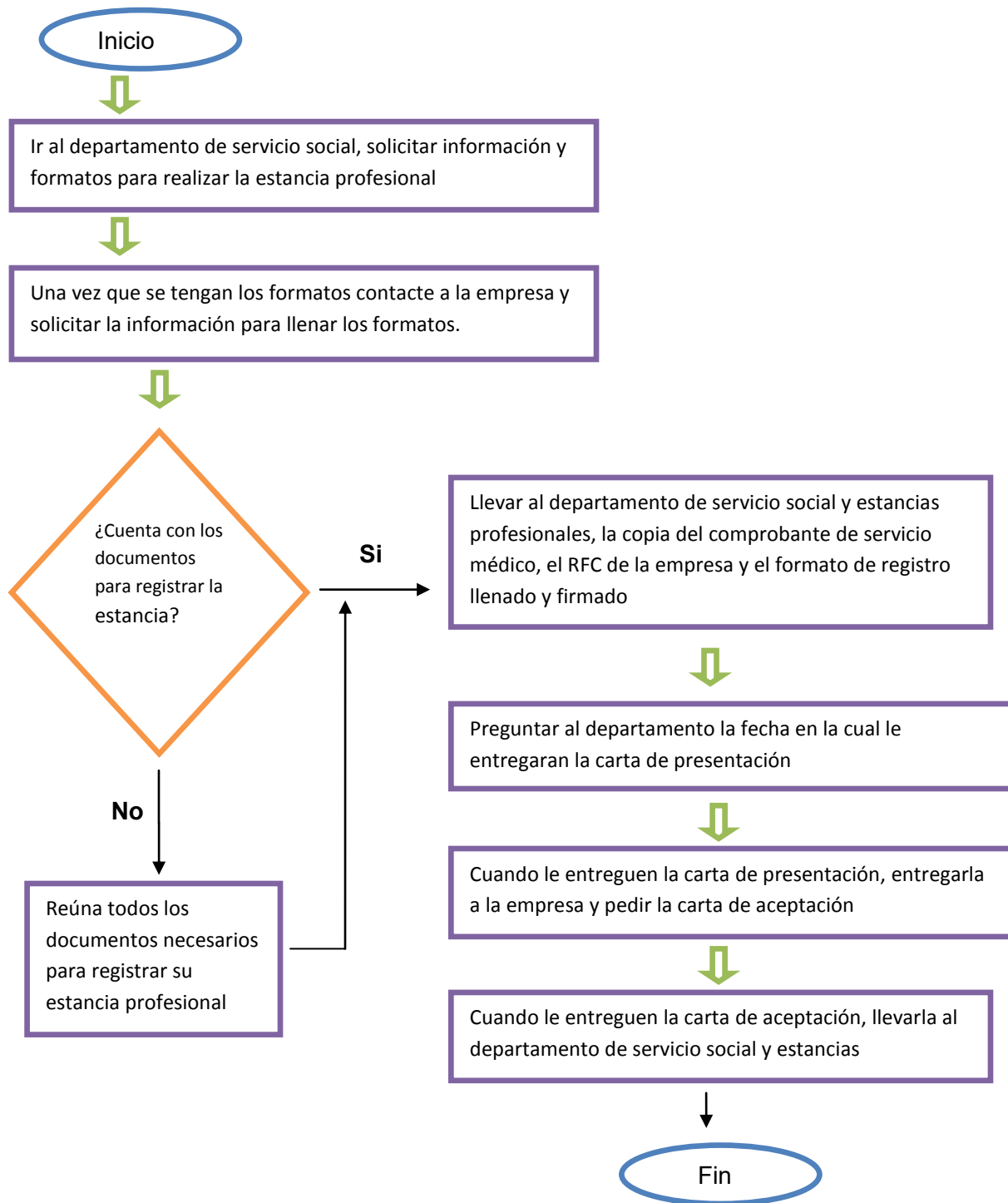
Para facilitarle al estudiante los procedimientos anteriormente mencionados a continuación se presenta un diagrama por cada procedimiento

Diagrama 1. Procedimientos para elegir la empresa en la cual se realizara la estancia profesional



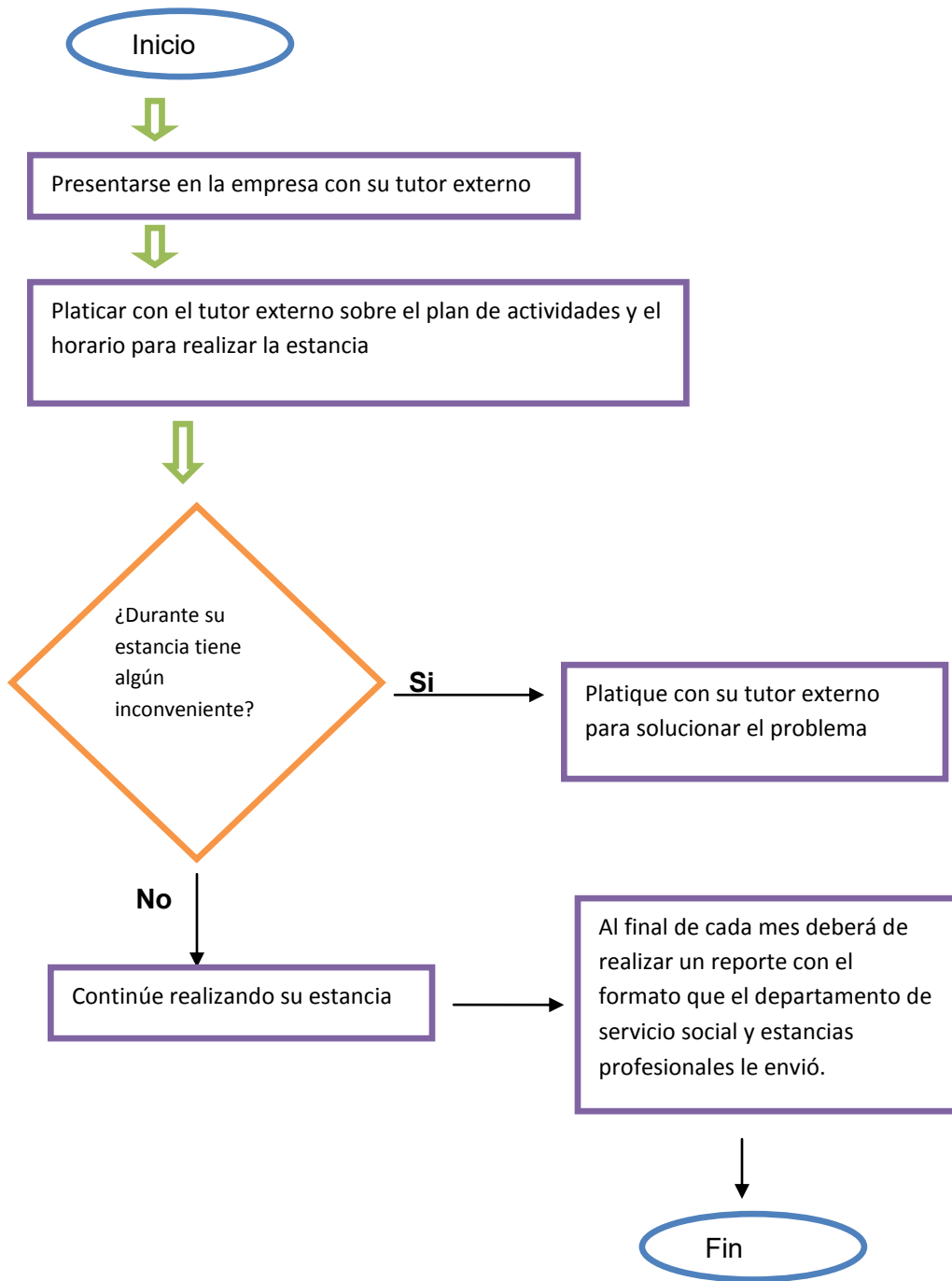
Fuente del diagrama: Elaboración propia.

Diagrama 2. Procedimientos para registrar la estancia en el departamento de servicio social y estancias profesionales



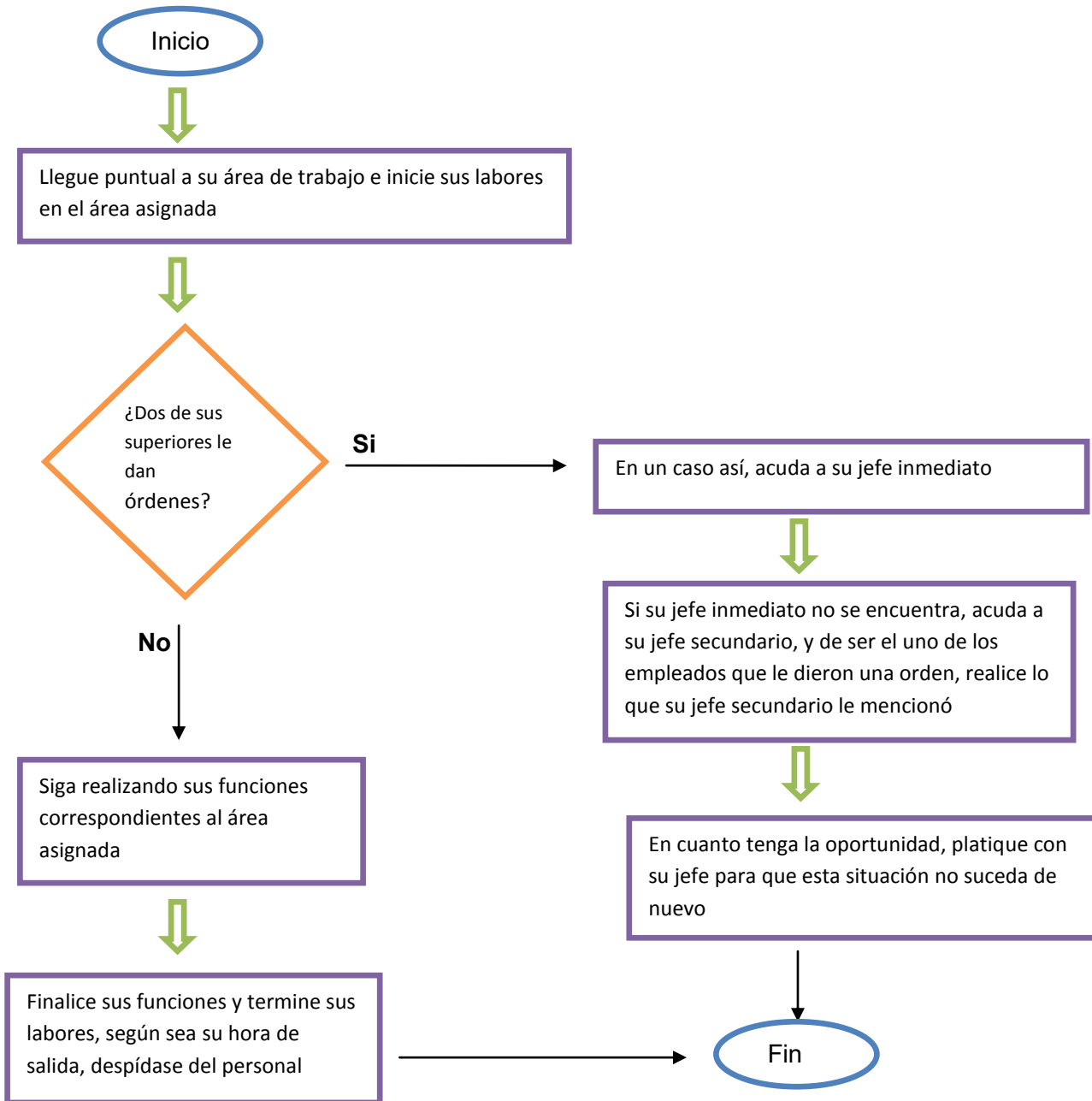
Fuente del diagrama: elaboración propia.

Diagrama 3. Procedimientos durante la práctica profesional



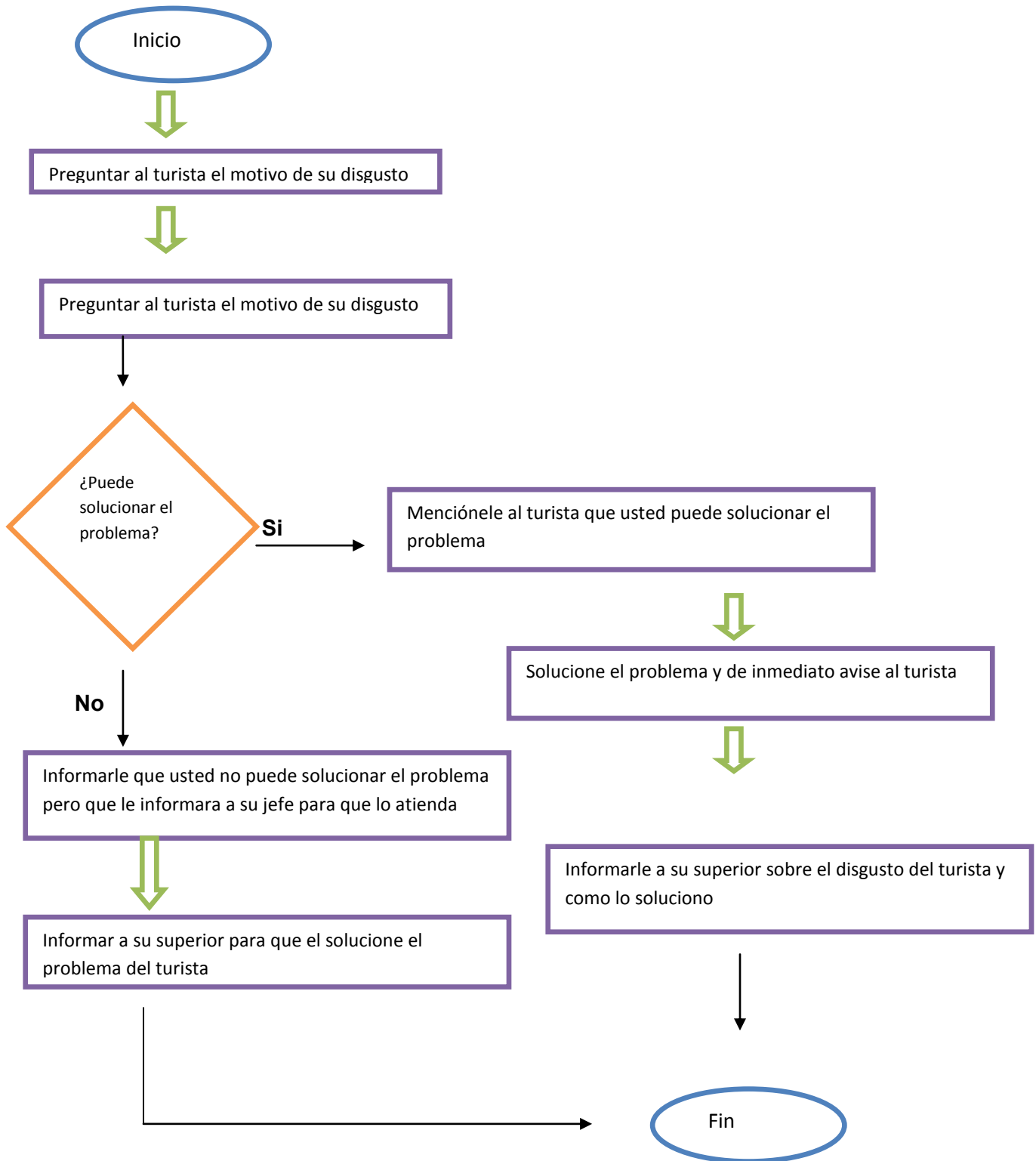
Fuente: elaboración propia.

Diagrama 4. Procedimientos que deberá de realizar el practicante si recibe órdenes de 2 o más empleados



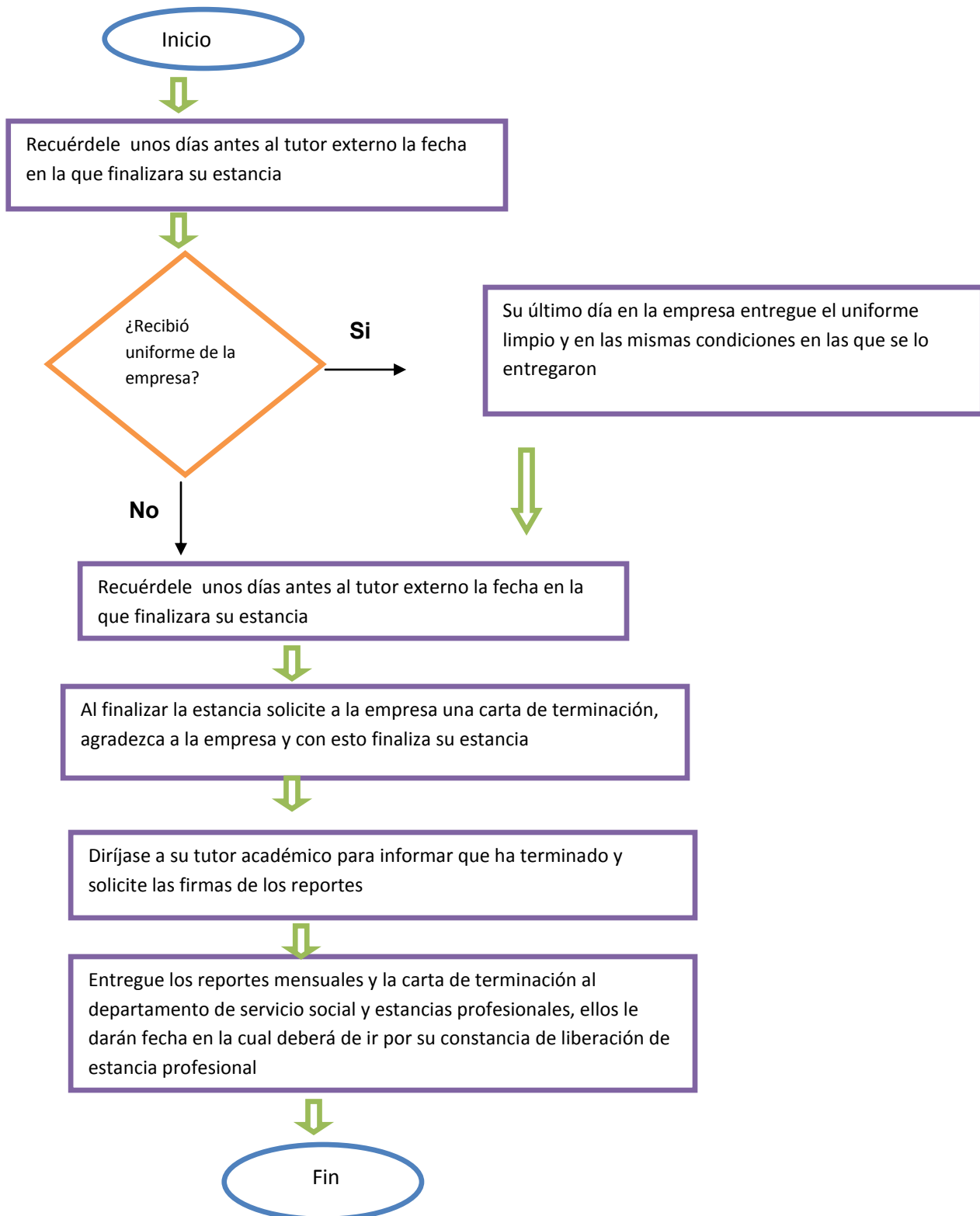
Fuente: elaboración propia.

Diagrama 5. Procedimientos para atender a un turista disgustado



Fuente: Elaboración propia.

Diagrama 6. Procedimientos de terminación de la estancia profesional



Fuente: Elaboración propia.

Como resultado de analizar la forma en la que se realiza la estancia profesional en la empresa aventura huasteca, es posible concluir que el manual de procedimientos es una herramienta que servirá de gran ayuda a los alumnos de turismo antes, durante y al finalizar su práctica ya que se detallan los procedimientos que el alumno deberá realizar, la finalidad de haber elaborado esta herramienta es para facilitarles los procedimientos a los estudiantes, las tareas que deberá de realizar así como elimina el desperdicio de tiempo durante la elaboración de la práctica profesional.

3.9. Bibliografía del manual de procedimientos

1. Álvarez, G. (2006). Manual de planeación estratégica. México: Panorama.
2. Echeverría, J. (2001). Manual de procedimientos. Costa Rica: IICA
3. Juran, J. (1990). *Liderazgo para la calidad: un manual para directivos*. España: EDIGRAFOS.
4. Juran, J. (1998). *Calidad por el diseño*. España: EDIGRAFOS
5. Mason, Tomás. (2006). Análisis de la de la dinámica turística-residencial en el litoral mediterráneo español de la provincia Alicante. Pamplona: Universidad de Navarra.
6. Quesada, R. (2010). *Elementos de turismo*. Costa Rica: EUNED.
7. Ramírez, E. (2000). *Introducción a los microprocesadores, equipo y sistema*. México: Limusa.
8. Torres, M. (2005). *Manual de normas y procedimientos administrativos*. Guatemala: PRODESA.
9. Verdoy, P. & Sagasta, S. (2006) *manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones*. España: UJ

Conclusion

Haber laborado en la empresa Aventura Huasteca y haber analizado la situación de los practicantes durante su estancia en esta empresa, me proporcionó la oportunidad de proponer un manual de procedimientos que beneficie a los alumnos de la licenciatura en turismo.

A lo largo del presente trabajo concluyo que para los estudiantes de la Universidad de Quintana Roo una parte importante de su formación académica es realizar la estancia profesional, para los alumnos de la licenciatura en turismo realizar la estancia profesional les permite aplicar los conocimientos adquiridos durante su formación académica en la universidad de quintana roo, así mismo tienen la oportunidad de interactuar con empresas del sector turístico y obtener experiencias que le permitirán ser un profesionista competitivo.

Por otra parte, le permite adquirir nuevos conocimientos durante la práctica, si bien la practica puede resultar en algunos casos una experiencia no muy grata para el alumno, es la oportunidad para que el estudiante aplique sus conocimientos y aprenda de sus errores, un manual de procedimientos no da las respuestas a las dudas que surgen durante la realización de una estancia, pero si se cuenta con un manual es una herramienta para el estudiante al cual le surgen dudas durante la realización de una estancia.

Recomendaciones

A la Universidad de Quintana Roo

- Que exista un departamento de prácticas profesionales por cada división.
- Realizar convenios con empresas en las cuales el estudiante pueda realizar su estancia profesional.
- Que en el departamento de estancias profesionales exista un registro en el cual mencione las mejores y peores empresas para realizar una estancia profesional.
- Facilitarle al practicante el reglamento de estancias profesionales.

Al alumno

- Antes de realizar su estancia infórmese reglamento de estancia profesionales
- Realizar una investigación detallada sobre la empresa.
- Durante su estancia en la empresa realicen su trabajo de la mejor manera, sean propositivos, apliquen sus conocimientos y aprendan de sus compañeros de la empresa.

Bibliografía

1. Álvarez, G. (2006). Manual de planeación estratégica. México: Panorama.
2. Álvarez, M. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: panorama.
3. Blanchard-Laville, C. (2001). *El maestro, sus alumnos y sus conocimientos*. Francia: L'harmattan.
4. Boland, L. (2007). *Funciones de la administración*. Argentina: Ediuns.
5. Cabrera, K. & González, L. (2006). *Curriculum Universitario Basado en Competencias*. Colombia: UNINORTE.
6. Camacho, R. (2008). *Mucho que ganar, nada que perder. Competencias: formación integral de individuos*. México: ST.
7. De Allende, C. & Morones, G. (2006). *Glosario de términos vinculados con la cooperación académica*. México: ANUIES.
8. Delors, J. (1997). *La educación encierra un tesoro*. México: UNESCO
9. Díaz, F. (2005). *Análisis y Planteamiento*. Costa Rica: EUNED.
10. Echeverría, J. (2001). Manual de procedimientos. Costa Rica: IICA
11. Fortea, M. & Lapeña, L. (2003). *Innovación de la docencia universitaria*. España: JEUJ.
12. García, G. (1955). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
13. Hernández, C. (2007). *Análisis Administrativo*. Costa Rica: EUNED.
14. Jiménez, L. (2005). *Análisis y Planeamiento*. Costa Rica: EUNED.
15. Juran, J. (1990). *Liderazgo para la calidad: un manual para directivos*. España: EDIGRAFOS.
16. Juran, J. (1998). *Calidad por el diseño*. España: EDIGRAFOS
17. Macías, E. (2012). *significado de las prácticas profesionales. La experiencia de un grupo de alumnos de nutrición de la Universidad Guadalajara Lamar*. México: UGL.
18. Marín, R. (2006). *La educación basada en competencias*. México: UACH
19. Mason, Tomás. (2006). *Análisis de la de la dinámica turística-residencial en el litoral mediterráneo español de la provincia Alicante*. Pamplona: Universidad de Navarra.
20. Ortega, J. (2009). *Guía de manuales administrativos*. México: mideplan.
21. Pere, N. (2009). *Costes para la dirección de empresas*. España: UAB.
22. Quesada, R. (2010). *Elementos de turismo*. Costa Rica: EUNED

23. Ramírez, E. (2000). Introducción a los microprocesadores, equipo y sistema. México: Limusa. y procedimientos administrativos. Guatemala: PRODESA.
24. Trias, G. (2009). *Los manuales administrativos hoy*. Uruguay: UNA
25. Valencia, J. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. México: CENGAGE.
26. Verdoy, P. & Sagasta, S. (2006) manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones. España: UJ